

SZAKDOLGOZAT

Bene Barbara

Turizmus- Vendéglátás szak

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Budapest

2023



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Budai Campus

Turizmus-vendéglátás szak

Fenntarthatóság a szállodaiparban

Belső konzulens:

Dr. Molnár Csilla, egyetemi docens

Készítette:

Bene Barbara

GYQDI3

Turizmus-Vendéglátás (BA) alapszak

Konferencia-szervező menedzser szakirány

Ba/BSc, nappali tagozat

Budapest

2023

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Szakirodalmi áttekintés	5
2.1. A turizmus értelmezése és rendszere	5
2.1.1. A turizmus trendjei	7
2.2. Teherbíró képesség a turizmusban	10
2.3. A fenntartható turizmus értelmezése.....	11
2.3.1. A fenntartható turizmus alapelvei.....	11
2.3.2. Mérési módszerek	12
2.3.3. A turizmus érdekeltjeinek és érintettjeinek szerepe a fenntartható turizmusfejlesztésben	13
2.4. Fenntarthatóság a szállodaiparban	17
2.4.1. Fenntarthatóság fontossága	17
2.4.2. A fenntarthatóság kérdései és területei a szállodaiparban	18
3. Anyag és módszer.....	20
3.1. A vizsgálat tárgya, célja	20
3.2. A kutatási kérdések és a kutatás hipotézisei	20
3.3. Alkalmazott kutatási módszerek és a kutatás körülményei	21
3.3.1. Kérdőív a MSZÉSZ (Magyar Éttermek és Szállodák Szövetsége) tagszállodáival (n=34)	24
3.3.2. Nagyközönségi kérdőív bemutatása (n=173).....	28
3.3.3. A mélyinterjú elemzése	36
4. Következtetések, javaslatok	39
5. Összefoglalás	41
6. Hivatkozások	44
Online Források:	46

Mellékletek	47
1. számú melléklet:	47
2. számú melléklet:	53
3. számú melléklet:	57
4. számú melléklet	59
Függelékek.....	60
1. számú függelék – <i>Hallgatói és konzulensi nyilatkozat</i>	60
2. számú függelék – <i>Tartalmi kivonat</i>	62
3. számú függelék – <i>Nyilatkozat a hozzáférésről és eredetiségről</i>	63

1. Bevezetés

A munka és a tanulás mindig is fontos volt számomra. Már a gimnáziumi éveim alatt is dolgoztam vendéglátásban, majd egyetemi éveim alatt is jelentős tapasztalatra tettem szert a turizmus és a vendéglátás terén nemcsak Magyarországon, de Ausztriában is, ahol 2 évig volt lehetőségem megfigyelni a szállodaipar működését. Nem csak az elméleti oktatásban tanultak, de személyes tapasztalatom is azt mutatja, hogy a fenntarthatóság kérdése egyre fontosabbá válik a turizmusban is. Már nem csak a szolgáltatók igyekeznek környezettudatos döntéseket hozni, de ez egyre inkább alapvető elvárássá válik vendégoldalról is. A „zöld” már nem csak divatszó, egyre több ember gondolkodását áthatja a fenntarthatóság kérdése.

Több kutatás is bizonyítja, hogy valós problémáról van szó. A klímaváltozás hatásai a turizmust is érintik. A gleccserek olvadása és az ezzel járó vízszint emelkedés a part menti országokra jelent elsősorban veszélyt. A globális felmelegedés miatt egyes országokban a nyár szinte elviselhetetlen meleget hoz. Gondoljunk csak Magyarországra, ahol a hőmérő higanyszála nem ritkán már a 36-38 °C-ot is eléri. Monszunesők, szélviharok...és még sorolhatnánk. A nem megújuló energiaforrások egyre drágábbá válnak és a túlzott fogyasztás már megfizethetetlen. Az energiaválság egyre jobban élesedik, ezért a turizmus szektorában is elengedhetetlenek az energetikai fejlesztések, a megújuló energiaforrások használata. Úgy gondolom, hogy mind a háztartások, mind pedig a vállalkozások számára fontos felismerni, hogy mennyi mindent tehetnek ezen problémák enyhítéséért és a továbbiak megelőzéséért. Véleményem szerint ehhez szükségünk van életvitelünk lelassítására és mindennapjaink újra gondolására.

A fenntartható turizmusfejlesztés fontosságával a Turisztikai Világszervezet (UNWTO) is évtizedek óta foglalkozik. *„A fenntartható turizmus úgy elégíti ki a jelen turisták és fogadóterületek szükségleteit, hogy közben a jövő lehetőségeit védi és javítja. Ez az erőforrások olyan menedzselését igényli, amely lehetővé teszi a gazdasági, társadalmi és esztétikai igények kielégítését, miközben biztosítja a kulturális integritás, az alapvető ökológiai folyamatok és az életfenntartó rendszerek megőrzését is.”* – jelent meg a Turizmus Globális Etikai Kódexében már az előző évezred végén, 1999-ben. (Márton, 2014, old.: 33)

A szállodaiparban is egyre jobban megfigyelhetőek a fenntarthatóság irányába tett lépések. Itt különösen érdekes és nehéz is, hogy mégis hogyan tudnak a szállodák ilyen jellegű lépésekkel vendégélményt teremteni. Szakdolgozatom fő célja tulajdonképpen ennek megismerése és bemutatása.

Kutatásomat a magyar és külföldi szakirodalmak és egyéb forrásmunkák megismerésével és feldolgozásával kezdem, Saját kutatásom során szeretném feltérképezni a fenntarthatóság fontosságát elsősorban a szállodaiiparban, a keresleti és kínálati oldal véleményét a kérdésben, valamint azon gyakorlati lehetőségeket, amelyeket egy szálloda megtehet a környezettudatos fogyasztásért és szolgáltatásért. Célom, hogy bemutassam a keresleti és kínálati oldal egymáshoz való viszonyulását a fenntarthatósághoz.

2. Szakirodalmi áttekintés

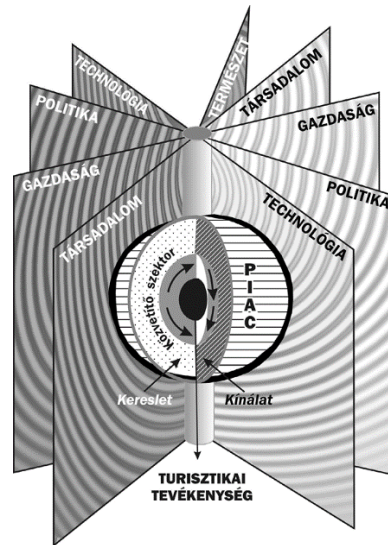
Kutatásom megalapozásához elsősorban olyan szakirodalmakat dolgoztam fel, amelyek a turizmus rendszeréhez és a fenntarthatósághoz kapcsolódnak. Statisztikai adatgyűjtésemhez a Turisztikai Világszervezet (UNWTO) és a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) adatbázisában található információkat és adatokat dolgoztam fel. A turizmus hazai és nemzetközi szervezeteinek publikált anyagai és jelentései közül a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ), továbbá a szálláshely minősítéssel foglalkozó szervezetek (MSZÉSZ, FATOSZ, KÖVET, Felelős Gasztrohős) anyagai voltak segítségemre.

2.1. A turizmus értelmezése és rendszere

A turizmus definiálására számos változat létezik. Szakdolgozatomban a Turizmus Világszervezetének (UNWTO) általánosan elfogadott definícióját fogom felhasználni, mely szerint a turizmus olyan gazdasági, kulturális és társadalmi jelenség, amelynek során az emberek személyes, üzleti vagy szakmai célból a megszokott környezetükön kívüli országokba vagy helyszínekre utaznak. Ezeket az embereket látogatóknak nevezzük, akik lehetnek turisták, többnapos látogatók, illetve kirándulók vagy átutazók (egynapos látogatók). Maga a turizmus ezen személyek utazásaihoz, tevékenységeikhez kapcsolódik. Ez a meghatározás egyértelművé teszi, hogy a turizmus nem csupán az emberek különböző célú (üzleti vagy szabadidős) mozgását jelenti, hanem az érintett tevékenységek, szolgáltatások és ágazatok teljes összességét, amelyek egyedi turisztikai élményt alkotnak. (<https://opentextbc.ca/introtourism2e/chapter/what-is-tourism/> Letöltve: 2023.01.08) Az élmény fontosságára Michalkó (2007) is felhívja a figyelmet és a turizmust az egyén élményszerzéssel párosuló, szolgáltatások igénybevételével járó környezetváltozásaként értelmezi. (Michalkó, 2007)

Az utazással, a turizmussal számos folyamat és jelenség van összefüggésben. A turizmus hátterében rengeteg, egymással kölcsönhatásban álló jelenség áll, amelyeknek működése és minősége rendkívül nagy befolyással bír bizonyos területekre (pl.: vendéglátásra, szállodaiparra). A turizmus ezen tulajdonságai miatt elengedhetetlen, hogy ezt a szektort egy rendszerbe soroljuk, és egy nyitott rendszerként vizsgáljuk. (Michalkó, 2016)

Szakdolgozatomban is fontosnak tartom, a turizmus rendszerének rövid áttekintését, amelyet az alábbi (1. ábra) modell segítségével szeretnék szemléltetni.



1. ábra A turizmus rendszere

Forrás: (Michalkó, Turizmológia, 2016, old.: 114)

Ahogy azt a mellékelt ábra is mutatja, a különböző **környezeti tényezők** (társadalmi-, gazdasági, politikai-, technológiai- és természeti környezeti tényezők) szoros kapcsolatban állnak egymással. Ezen tényezők egyesével is komoly ráhatással vannak a turisztikai szektorra. Tegyük fel, hogy egy adott országnak a társadalmi-, kulturális-, technológiai- és természeti környezetének adottságai igen jók, szárnyal a turizmusa, de az adott ország hirtelen háborús övezetté válik, mint például napjainkban Ukrajna. Ilyen esetekben a turizmus egyik pillanatról a másikra képes teljesen eltűnni, és a politikai helyzet miatt a többi környezeti tényező is értékét veszti. Ugyanígy a turizmus visszaesését okozta például a 2001. szeptember 11-ei New York-i ikertornyok lerombolása, vagy amikor 2003-ban az izlandi vulkánból kilövellő hamu gátolta a légi közlekedést. (Michalkó, Németh, & Birkner, 2022) Az elmúlt évek legnagyobb csapása az iparágra a 2019-ben megjelent Covid19 világjárvány volt. Azt is meg kell jegyeznünk ugyanakkor, hogy az utazás napjainkban már annyira a mindennapi élet részévé vált, hogy a turizmusban való részvétel csak hosszabb-rövidebb időre esik vissza és amint lehet az emberek újra utazni kezdenek.

Ahogy azt az ábra közepén láthatjuk, a kereslet és a kínálat találkozása a közvetítői szektor ráhatásával a turizmus egyre globalizálódó piacán valósul meg, amelynek intenzitását a turisztikai tevékenységek befolyásolják. A kereslet és a kínálat számos tényezőtől függ, közöttük is kölcsönhatás van. A turizmus alapja a helyváltoztatás. Ahhoz, hogy a turisztikai **kereslet** – maga az utazás – megjelenjen a piacon elsősorban motivációra, diszkrecionális jövedelemre és szabadidőre van szükség. Amennyiben a keresleti oldal eme három fontos tényezője megvan, az utazni vágyó által generált keresletet a kínálati oldal tudja kielégíteni.

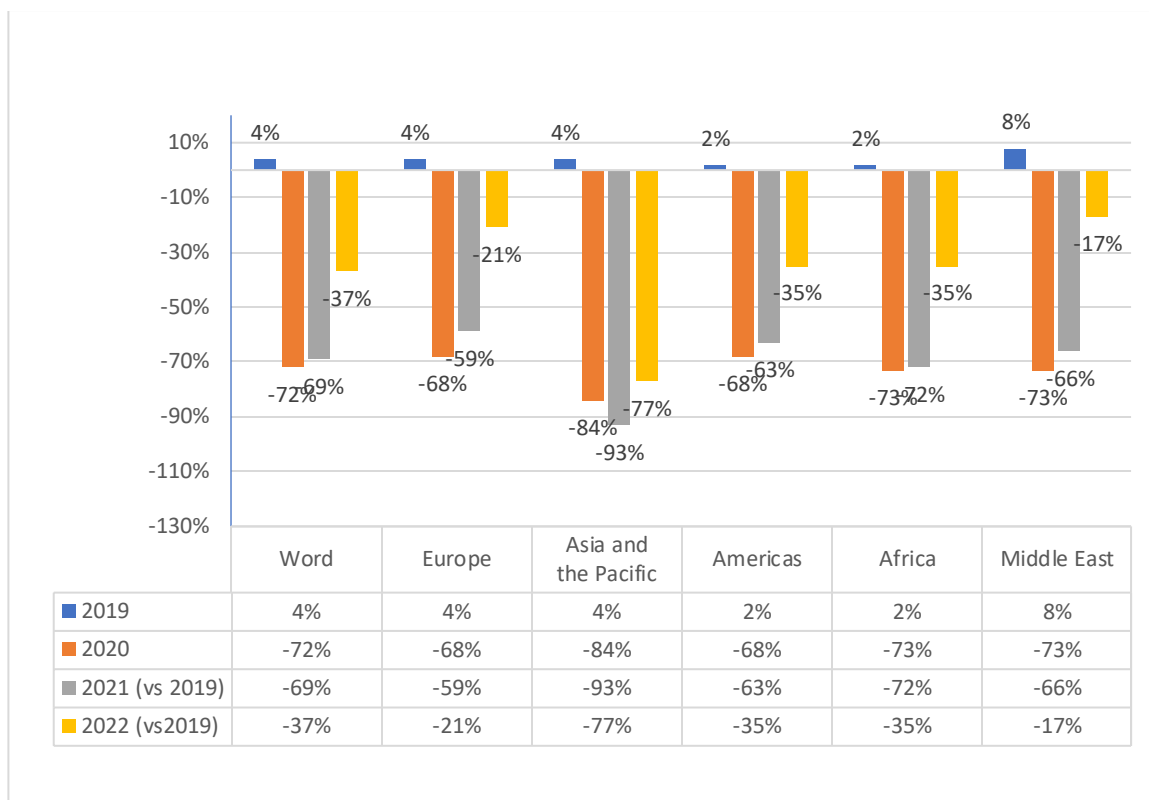
A *kínálati* oldal alapja a vonzerő, mely a motivációval szoros összefüggésben van, hiszen az utazó a motivációjának megfelelő vonzerőt keresi. A területen való tartózkodáshoz szükség van az alap-infrastruktúrára, azaz a beruházások megvalósulását is lehetővé tevő közművekre, a megközelíthetőség szempontjából elengedhetetlen közlekedési hálózatokra és a napjainkban különösen fontos kommunikációs infrastruktúrára. A vonzerőt termékké szervező, azt piacképesé tevő szuprastruktúrához tartoznak a szakdolgozatom szempontjából is fontos szálláshelyek, valamint a vendéglátóhelyek – mint az elsődleges turisztikai szuprastruktúra elemei -, de ide tartozik minden olyan kiegészítő szolgáltatás, amely a turisták tartózkodását színesíti. A komplex értelemben vett biztonság és a higiéné napjainkban egyre fontosabb kínálati elemek, az utazási döntés meghatározói. (Michalkó, 2016)

A keresletet a kínálattal a **közvetítő szektor** köti össze.

2.1.1. A turizmus trendjei

A turizmus trendjeit, a piacon bekövetkező változásokat a Turisztikai Világszervezet (UNWTO) és a Turisztikai és Utazási Világtanács (WTTC) mellett a piackutató intézetek (például a Horwath HTL és a Boston Consulting Group) is monitorozzák. A 2019-ben kitört COVID-19 világjárvány számos korábbi prognózist megváltoztatott, illetve új jelenségekre is felhívta a figyelmet.

A turizmus *területi megoszlását* vizsgálva megállapítható, hogy a világ legnagyobb fogadóterülete Európa, ám piaci részesedése folyamatosan csökkent az elmúlt évtizedekben. A legnagyobb kihívó a Covid 19 járvány volt, mely számos negatív hatást gyakorolt a turizmusra nézve. A nemzetközi turistaérkezések száma jelentősen visszaesett (2. ábra), ami a régiók bevételének tekintetében is jelentősen megmutatkozott. (Ilyés, 2022) A világjárvány kirobbanását követő intézkedések, a határok lezárása megbénította a turizmust. A legnagyobb visszaesés a korábban legdinamikusabb emelkedést elkönyvelő Ázsiában és a Csendes-óceán térségében volt tapasztalható, de változatlanul nemzetközi turizmus legnagyobb piacát jelentő Európában is több, mint 70%-kal esett vissza az utazások száma. 2021 nyarán a határnyitások után az utazások újra indultak és 2022-ben a nemzetközi turizmus jó évet zárt, ám a pandémia előtti mértéket még mindig nem sikerült elérni.



2. ábra Turistaérkezés változása
 Forrás: (UNWTO, 2022), saját szerkesztés

A **demográfiai és társadalmi változások** is jelentős hatással voltak az idegenforgalmi ágazatra az elmúlt évtizedekben. A népesség elöregedése okán a turizmusban emelkedik a szenior korosztály (65+) részaránya. Az idős korosztály egyre aktívabban vesz részt a turizmusban, több időt és pénzt költenek szabadidős tevékenységekre, beleértve az idegenforgalmat is. A szenior korosztály gyakran utazik távolabbi desztinációkba jellemzően a főszezonon kívüli időszakban. Fontos szempontok számukra a nyugalom, a biztonság, a tartalmas pihenés és a magas minőségi színvonalú szolgáltatások. Ugyanígy megfigyelhető trend a fiatalok aktív bekapcsolódása a turizmusba. Az ifjúsági turizmus résztvevőire (30 év alattiak) jellemző az individualizmus és az erőteljes élménykeresés. (Molnár, 2019) Az ingergazdag környezetben élő fiatal korosztály számára az aktivitás és interaktivitás, a gyors információszerzés döntésmeghatározó tényezők. Az egyszemélyes háztartások (szinglik) számának növekedését sem hagyhatjuk figyelmen kívül. Az elsősorban nagyvárosi, a munkaerőpiacon piacképes, jellemzően magas fizetőképességű, nemcsak a munkában, de a szabadidő eltöltésében is aktív, ugyanakkor kevés szabadidővel rendelkező (Töröcsik, 2003) (Utasi, 2007) szinglik a rövidebb, ám nagyon tartalmas, élményt nyújtó programokat és a személyre szabott szolgáltatásokat keresik (Molnár, 2019). Az iskolai végzettség általános szintjének növekedése, illetve a tudás

és a friss ismeretek iránti igény emelkedése, az egészség- és környezettudatosság jelenléte és folyamatos erősödése is megfigyelhető az utazóknál.

Utóbbival összefüggésben a szakdolgozatom szempontjából különösen fontos trend, hogy fokozott figyelem tapasztalható a **fenntartható turizmus**ra mind az utazók, mind a szolgáltatók, mind pedig a desztinációk oldaláról, ami a turizmus irányításának megváltoztatásához is vezet. Egyre több utazó keresi azokat az úti célokat és élményeket, amelyek figyelembe veszik a környezetre gyakorolt hatásukat és a legtöbb szálloda is lépéseket kezdett el tenni a fenntarthatóság felé a környezet megóvásának és a vendégek elégedetté tevésének érdekében. (<https://www.tork.hu/az-on-vallalkozasa/megoldasok/attekintes/szalloda/hotelek-kihivasi>, Letöltve: 2023.01.11.).

A technológiai fejlődés, elsősorban az **információs és kommunikációs technológia** (IKT) elterjedése is változásokat hozott elsősorban a marketing, az értékesítés és kommunikáció terén. Az utazók egyre gyakrabban használják az internetet és a mobileszközöket utazásaik megtervezéséhez és lefoglalásához. (Kovács & Kiss, 2018) Online applikációk segítenek az utazási célok kiválasztásában, az utazások megtervezésében, a szálláshelyek lefoglalásában és kifizetésében és a tájékozódásban az utazás teljes időtartama alatt.

A Covid19 világjárvány, mely bombaként robbant be az életünkbe a **fogyasztók magatartását**, az utazásokhoz való hozzáállását is megváltoztatta, amire a kínálat szereplőinek reagálni kell. Változás tapasztalható például a foglalások időpontjában. Egyre többen az utazást megelőzően rövid idővel hozzák meg végleges döntésüket a bizonytalanság miatt, azaz terjednek a last-minute foglalások. Ezt a szolgáltatók igyekeznek úgynevezett early-bird (előfoglalási) kedvezményekkel befolyásolni, illetve rugalmas lemondási feltételekkel ösztönözni az utazókat a döntésre. Egyre több az egyéni utazó, akik keresik a kevésbé zsúfolt, önellátást biztosító szálláshelyeket (például apartmanokat). A nagyobb távolságokra történő utazások hosszában is változás figyelhető meg: a gyakoribb, de rövid tartózkodási idővel járó utak helyett emelkedett a hosszabb időre, de ritkább utazások száma. Az utazók egyre tudatosabbakká váltak, amely a vásárlási-, utazási- és életmódbeli szokásokban is egyaránt megnyilvánul. Ehhez tartozik az egészség- és a környezettudatosság is, ami a szakdolgozatom központi témája, azaz a fenntarthatóság szempontjából bír jelentőséggel. A „zöld szemlélet” egyre inkább igénnyé válik, nem pusztán divat. (Molnár, 2022)

Bár a széles értelemben vett **biztonság** eddig is fontos volt a turizmusban, 2020 után az emberek még több figyelmet fordítanak erre. A személyi-, a köz- és vagyonbiztonság mellett a

politikai biztonság, a közlekedés-, az egészség és az információ biztonsága is egyre nagyobb szerepet kap.

2.2. Teherbíró képesség a turizmusban

A teherbíró-képesség fogalma a turizmussal összefüggésben az 1960-as években jelent meg, majd egyre nagyobb jelentőségűvé vált.

A turizmus teherbíró képességét több kategória alapján lehet vizsgálni. Lehet például fizikai-, ökológiai-, gazdasági-, társadalmi-, vagy pszichológiai oldalról is megközelíteni. Alapvetően minden csoportra egyaránt jellemző, hogy a teherbíróképesség a turistáktól (létszámától, típusától, viselkedésétől, értékrendszerétől, fogyasztási szokásaitól stb.), a helyi lakosságtól (azaz a vendéglátó közösségtől) és a desztináció jellemzőitől is függ. (Rátz, 1999) *„Egy turisztikai célterület teherbíró-képessége azt a képzeletbeli látogatómennyiséget jelenti, mely még elfogadható, mind a helyi lakosság, mind a turisták számára, amely nem jár elviselhetetlen következményekkel a természeti, a társadalmi és a gazdasági környezetre, valamint hosszútávon is fenntartható”* (Puczkó, 1999, old.: 32)

A tömegturizmus a XX. század második felében alakult ki. Kialakulásának oka a népességnövekedés, az utazások egyszerűbbé válása és az, hogy az utazás – ahogy már korábban is említettem – a mindennapok részévé, alapvető igénnyé vált. Egyes népszerű desztinációkban a turisták olyan tömegesen jelentek meg, hogy az már a fenntarthatóságot veszélyeztette (Gonda, 2022). A pandémiát megelőző években a túrturizmus (overtourism) jelensége néhány területen olyan mértéket öltött, ami már a lakosság panaszait is kiváltotta, sőt helyenként még turistákkal szembeni agressziót, turizmusellenes tüntetéseket is eredményezett annak fizikai és társadalmi következményei miatt. (Irimiás, Jászberényi, & Michalkó, 2019) (Ásványi, 2022) Kialakulásában elsősorban az alacsony utazási költségek (diszkont légitársaságok, olcsó csoportos autóbuszos kirándulások), a szállás piac átalakulása (lásd Airbnb) az internet adta lehetőségek (könnyű információszerzés, foglalás, lemondás, bakancslisták kialakulása stb.) játszottak szerepet, hiszen ezek megfelelő feltételeket biztosítanak a rövidebb, akár 1-2 napos és pénztárcabarátabb utazásokhoz. (Goodwin, 2017) A probléma fontosságát jól mutatja, hogy miközben maga a kifejezés először 2012-ben a Twitteren jelent meg (#overtourism), addig 2017-ben már a Turisztikai Világszervezet (UNWTO) miniszteri csúcstalálkozójának központi témája volt. A jelenségre jellemző a tömeges desztináció látogatásokon felül, hogy a turisták nem tudatosan hozzák meg döntéseiket, standardizált szolgáltatásokat vesznek igénybe, hajszolják az élvezeteket, a környezet megóvását nem tartják szem előtt, helyi lakosokkal kevés- vagy egyáltalán nincs

kapcsolatuk az utazás alatt, és ezen turisztikai szolgáltatások vagy helyszínek könnyen elérhetőek a fogyasztók számára. (Gonda, 2022)

A tömezturizmus által okozott negatív hatások csökkentése érdekében alakult ki az úgynevezett alternatív turizmus, melynek szolgáltatásait az egyediség, egyedi élmények, a tudatosság, a fizikai- és szellemi aktivitás, valamint a felelős fogyasztás jellemzik. (Gonda, 2022)

2.3. A fenntartható turizmus értelmezése

A fenntartható turizmus „teljes mértékben figyelembe veszi a jelenlegi és jövőbeli gazdasági, társadalmi és környezeti hatásokat, valamint a turisták, az iparág, a környezet és a befogadó közösségek igényeit.” (UNEP & UNWTO, 2005). Az UNWTO 1999-ben fogadta el a Turizmus Globális Etikai Kódexét, melynek 3. alapelve a turizmust, mint a fenntartható fejlődés tényezőjét határozza meg (Csorba, 2017) (Gonda, 2022) fenntarthatónak azt a fejlődési módot nevezi, amely a jelen szükségleteit úgy elégíti ki, hogy nem veszélyezteti az elkövetkező generációk szükségleteinek kielégítését. Az ENSZ 2015 őszén fogadta el a Fenntartható Fejlődési Célok végrehajtásáról szóló javaslatcsomagot, amely 17 célból és 169 célkitűzésből áll. (<https://ensz.kormany.hu/agenda-2030> Letöltve: 2023.02.10.) A fenntartható fejlődés alapidokumentumának tekinthető az Agenda 2030 (The 2030 Agenda for Sustainable Development), amely célja, hogy 2030-ra megszüntesse a szegénységet, megvédje a bolygót és jólétet biztosítson minden ember számára. A benne megfogalmazott célok egymásra épülnek, és a gazdasági, társadalmi, társadalmi és szociális problémák megoldására irányulnak. E célok elérése érdekében a 2030-ig szóló menetrend több érdekelt fél részvételével történő megközelítést igényel, amely magában foglalja a kormányok, a magánszektor, a civil társadalom és az egyének aktív részvételét. A 2030-ig szóló javaslatcsomag egy mindenki számára jobb és fenntarthatóbb jövő tervezeteként szolgál, és mindannyiunk feladata, hogy szerepet vállaljunk a megvalósításában (<https://ensz.kormany.hu/agenda-2030> Letöltve: 2023.02.10.)

2.3.1. A fenntartható turizmus alapelvei

A turizmus a világ egyik leggyorsabban növekvő gazdasági ágazata. Ez egyre inkább a munkahelyteremtés, a jólét, a környezetvédelem és a kulturális örökség megőrzése szempontjából nyilvánul meg. A nemzetközi és az országokon belüli utazások évről évre növekvő száma azonban egyre nagyobb kihívásokat jelent, például az üvegházhatást okozó gázok kibocsátása miatt, a fogadó országok gazdasági veszteségei ("szivárgás"), az erőforrás-

gazdálkodás vagy a helyi közösségekre és kulturális értékekre gyakorolt hatása miatt. A fenntartható fejlődési célok új lehetőségeket jelentenek a turizmus számára. (Lehmann, 2017) A turizmus sokkal nagyobb szerepet játszhat a fenntartható fejlődési célok megvalósításában, ha a fenntartható fejlődés közös felelősséggé válik, és központi szerepet kap a turisztikai ágazat politikai és gazdasági döntéseiben. (Lehmann, 2017)

A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) és az United Nations Environment Program (UNEP) 2005-ben 12 fő célt tűzött ki a fenntartható turizmussal kapcsolatban. Ezek a következők (Kneževi, 2013):

1. gazdasági életképesség
2. helyi jólét
3. a foglalkoztatás minősége
4. társadalmi igazságosság
5. a látogatók elégedettsége
6. helyi ellenőrzés
7. közösségi jólét
8. kulturális gazdagság
9. fizikai integritás
10. biológiai sokféleség
11. erőforrás-hatékonyság
12. környezeti tisztaság

A fenntartható turizmus tehát felelősségteljes, közösség alapú és zöld. Alapelveihez tartoznak a természeti erőforrások megfelelő és felelősségteljes használata, a zaj, a légszennyezés és a víz háttértekéinek a betartása és a megújuló energiaforrások használata. (Csorba, 2017)

2.3.2. Mérési módszerek

Azért, hogy a fenntarthatóság ne csak egy fogalom maradjon, szükség van a társadalmi-, ökológiai és gazdasági változások értékelésére és mérésre. (Csobán, 2010) A fenntarthatóság mérésének problémaköre az 1990-es években jelent meg és általánosan elfogadott, mindenhol alkalmazható mérési módszer azóta sem született. Az értékelési alapelvek tekintetében az *IISD (International Institute for Sustainable Development)* megbízásából kidolgozott Bellagio Alapelvek (Bellagio Principles) fontos iránymutatást nyújtanak (1. táblázat). (Csobán, 2010)

1. táblázat: A fenntartható turizmus értékelési alapelvei

Irányadó jövőkép és célok	Az értékelés fő célja a fenntartható fejlődés megvalósítása.
Holisztikus perspektíva	Az értékelési folyamatnak az egész rendszerre ki kell terjednie, tekintettel kell lennie az ökológiai, társadalmi, gazdaságialrendszerek állapotára és változásaira, valamint a humán tevékenységek negatív és pozitív következményeire.
Alapvető elemek	Foglalkozni kell az értékeléskor a generációk közötti különbségekkel és az egyenlőtlenségek kérdéseivel. Különösen nagy odafigyelést kell mutatni az emberi jogok kérdéseire, a túlzott fogyasztásra és az erőforrások használatára.
Gyakorlat-központúság	Az értékelés olyan keretmodelleken alapul, amelyeket értékelési kritériumokhoz kötik.
Nyitottság	Az adatoknak és a módszereknek mindenki számára érthetőnek és elérhetőnek kell lenniük.
Hatékony kommunikáció	Az értékelés során törekedni kell az egyszerű szerkezetre, a nyilvánosságot és a döntéshozókat kell szolgálnia.
Széleskörű részvétel	Törekedni kell arra, hogy minél szélesebb társadalmi réteg legyen bevonva, azért, hogy különböző értékeket képviseljenek.
Megfelelő terjedelem	A térben távolabbi és hosszú távú hatásokat is figyelembe kell venni. Elegendő földrajzi távolságnak és időintervallumnak kell lennie.
Folyamatos értékelés	Mérések kellenek, hogy a trendeket megtudják határozni. Az ezekhez szükséges módszereknél rugalmasnak kell lenni, igényekhez mérten módosítani kell.
Intézményi kapacitás	A dokumentációra és az adatgyűjtésre intézményi háttérrel kell biztosítani.

Forrás: Csobán (2010), saját szerkesztés

2.3.3. A turizmus érdekeltjeinek és érintettjeinek szerepe a fenntartható turizmusfejlesztésben

A turizmusban érdekelt felek olyan egyének, csoportok vagy szervezetek, akiknek közvetlen vagy közvetett érdeke fűződik a turizmus fejlesztéséhez. A fenntartható turizmusfejlesztés összefüggésében ezek az érdekelték fontos szerepet játszanak annak biztosításában, hogy az ágazat környezetvédelmi, társadalmi és gazdasági szempontból felelős módon növekedjen. A legfontosabb turisztikai érdekelték közé tartoznak többek között a turisták, a turisztikai

vállalkozások, a kormányok, a helyi közösségek, valamint a szakmai-, a környezet- és természetvédelmi szervezetek.

A fenntartható turizmus egyik fontos alapelve, hogy a turisztikai erőforrások igénybevételekor a helyi lakosságot is szem előtt kell tartani, életminőségükben nem szabad kárt tenni. A fenntartható turizmusfejlesztés egyik legfőbb célja, hogy védje a helyi közösségek életminőségét. Fenntarthatóság szorgalmazza az adott desztinációkban a helyi lakosokat, mint munkaerőnek alkalmazást, előnyben részesítést és arra igyekszik ösztönözni a turistákat, hogy utazásaik során vegyék fel a kapcsolatot a helyi közösségekkel. A **helyi közösségek** magatartása nagyban befolyásolja az adott desztinációkba utazó turisták vendégélményét. Minden desztinációnak a visszatérő turista még több profitot hoz, amelyhez a helyi közösségek viselkedésükkel is jelentős mértékben hozzá tudnak járulni. A fogadó lakosság létszáma, demográfiai adatai is befolyásolja a desztináció érvényesülését. Ezen felül az életmód, értékrendszerek és a hagyományok is rendkívül meghatározó szerepet játszanak. A turisták jelentős hatással lehetnek a helyi közösségek gondolkodására. Bizonyos esetekben a turisták olyan új ötleteket és nézőpontokat hozhatnak, amelyek megkérdőjelezzik a helyi közösség hagyományos hiedelmeit és értékeit. Például új kultúrákkal és életmóddal ismertetik meg a helyieket, ami saját kulturális normáik és értékeik újragondolásához vezethet.

A turisták pozitív hatással lehetnek a helyi gazdaságra is, új munkalehetőségeket teremtve és bevételt generálva a helyi vállalkozások számára. Mindez a turizmus és annak előnyei kedvezőbb megítéléséhez vezethet. Másrészt a túlzott turizmus és a tömegturizmus negatív hatással is járhat a helyi közösségre, mint például a túlszűfoeltság, a természeti erőforrások pusztulása és a kulturális homogenizáció. Ez negatív hozzáállást eredményezhet a turistákkal és a turizmussal szemben. (Rátz, 1999) Emellett a turisták és a helyiek közötti kulturális csere is befolyásolhatja mindkét csoport gondolkodását. A turisták például megismerhetik a helyi kultúrát és történelmet, ami a helyi közösség nagyobb megbecsüléséhez és tiszteletéhez vezethet. Eközben a helyiek megismerhetik a turisták kulturális normáit és értékeit, ami a sokszínűség jobb megértéséhez és megbecsüléséhez vezet. A turisták hatása tehát a helyi közösségek gondolkodására összetett és sokrétű lehet, és függhet a turisták és a helyiek közötti interakció típusától és szintjétől, valamint a helyi közösség sajátos kontextusától és kulturális háttérétől.

Mivel **turisták** nélkül a turizmus nem tud megvalósulni, ezért ők hatalmas jelentőséggel bírnak a fenntartható turizmusfejlesztésben is. Ők ennek az egész rendszernek a mozgatórugói. A fejlesztésekben ösztönözni kell őket a fenntarthatóságra és a turisztikai szektorban résztvevőknek jó példát kell mutatni. A szállodaiiparban például egyre több helyen

megfigyelhető, hogy ösztönözni próbálják vendégeiket. Sok helyen a recepción már lehet arról olvasni táblákon vagy külön kiemelik érkezéskor, hogy ha nem muszáj, akkor ne tisztítsák ki a törölközőjüket minden nap a hotel személyzetével, hanem két-három naponta vegyék igénybe ezt a szolgáltatást. Amennyiben nem tesznek ki például reggeliztetéskor, műanyag szívószálat, vagy műanyag tányérokat és poharakat, a vendégek máris kevesebb szemetet fognak teremteni. A szállodai szobákban érdemes környezetbarát termékeket használni, ezzel is lehet befolyásolni a fogyasztókat. Jó példa a tudatosságra a Lifestyle of Voluntary Simplicity (LOVOS) mozgalom, melynek tagjai önkéntesen mondanak le felesleges fogyasztásról, céljuk az élet ritmusának tudatos csökkentése. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy nem részesei a turizmusnak, de például igyekeznek a főszezonon kívül utazni, a divatos, felkapott – ennek okán zsúfolt – desztinációkat kerülnek, közeli úticélokot választanak csökkentve az utazással járó ökológiai lábnyomot, komplex csomagok igénybevétele helyett önellátásra törekednek, kedvelik a helyi termékeket és megpróbálnak a helyi közösség életébe integrálódni. Mindez a lassú turizmus, illetve az ökoturizmus gyakorlatára hasonlít. (Gonda, 2022)

A *turisztikai vállalkozások* feladata, hogy a személyi és tárgyi vonatkozású szolgáltatásokat előkészítsék, előállítsák és értékesítsék. Szerepük a turizmus kínálati alrendszerében különböző. (Koch, 2011)

Egy turisztikai létesítmény esetében a fenntarthatóság és a fenntartható fejlesztés egyre inkább versenyképességet befolyásoló tényezővé válik. Hazai és nemzetközi viszonylatban is megfigyelhető, hogy a fenntarthatóságot úgynevezett „zöld” minősítések igazolják és segítik a vendégeket választásukban.

Magyarországon a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége indította el a „Zöld szálloda” védjegyet. Jelenleg 24 hotel rendelkezik a címmel. A zöld szálloda minősítés során figyelemmel vannak az energia- és víz takarékosagra, a hulladék kezelésre, csökkentésre és újra hasznosítására, valamint a vendégek tájékoztatására. (<https://www.hah.hu/palyazatok/zold-szalloda/arany-ezust-bronz-fokozatu-zold-szallodak/>, Letöltve: 2023.02.11.) A Falusi és Agroturizmus Országos Szövetsége (FATOSZ) ökoporta minősíti a falusi szálláshelyeket napraforgós besorolási rendszer segítségével. Ennél a rendszernél a lakóhelyek felszereltsége és az általuk kínált bútorok, eszközök minőségének alapján történik a minősítés. (<https://falusiturizmus.eu/hirek/vedjegy/>, Letöltve: 2023.02.11). A rendezvények minősítését e szempontból a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdaságért 2021-ben vezette be. A rendezvények minősítésének szempontjaihoz tartozik, hogy a szervezet a fenntartható rendezvényszervezés alapelveit ismerje és kövesse, rendelkezzen egy koordinátorral, aki felelős a környezeti és társadalmi fenntarthatóság megvalósulásáért és hogy a környezettudatosság a

rendezvényszervezés minden fázisában (előkészülettől az utómunkáig) megvalósuljon. (<https://kovet.hu/zold-rendezyeny-minosites/>, Letöltve: 2023.02.11) A vendéglátó vállalkozások Felelős Gasztrohős programja keretein belül különböző kedvezményekkel és online marketing lehetőségekkel szeretnék ösztönözni a vendéglátó vállalkozásokat a fenntartható működésre. Az itt megjelenő legfontosabb szempontok: hulladék csökkentése, környezetbarát tisztítószer használata, bio alapanyagok használata és a helyi termelőkötől való árubeszerzés. (<https://www.gasztrohos.hu/fenntarthato-vendeqlatohely-minosites>, Letöltve: 2023.02.11.)

Végül a **kormányzatok** feladata, hogy egy olyan környezetet teremtsenek meg, amely elősegíti a fenntartható döntéseket és új társadalmi normákat, értékeket mozdít előre. Ennek hatására a fogyasztók, a társadalom tagjai támogató magatartást mutathatnak a fenntarthatóságot célzó intézkedések mellett. (Kasza-Kelemen, 2015) A kormányzati eszközöket négy alapvető csoportra lehet elkülöníteni. (2. táblázat).

2. táblázat: A kormányzati eszközök négy alapvető csoportja

Eszköz típusa	Példák
Gazdaságieszközök	<ul style="list-style-type: none"> • hulladék utáni díjak • víz- és energiahasználat után fizetendő adók • zöld energia támogatása • átruházható engedélyek
Szabályozásieszközök	<ul style="list-style-type: none"> • hulladékkezelési direktívák, • energiahatékonysági standardok, • termelői/szolgáltatói felelősség • kiterjesztését célzó szabályzások, • környezeti jelölések szabályozása, • vízminőség standardok
Társadalmieszközök	<ul style="list-style-type: none"> • környezeti tudatosságot növelő kampányok, • oktatás, szemléletformálás • közösségi viták és részvételi döntéshozatal, • önkéntes programok támogatása, • más szereplőkkel való együttműködés
Egyéb eszközök	<ul style="list-style-type: none"> • fenntartható fogyasztás indikátorainak fejlesztése, • környezeti innovációk támogatása és elterjedésük ösztönzése, • infrastruktúrával kapcsolatos rendelkezések

Forrás: (Kasza-Kelemen, 2015) alapján, saját szerkesztés

2.4. Fenntarthatóság a szállodaiparban

A fenntarthatóság az üzleti életben fontos a növekedés, a költségtakarékosság és az ügyfelek elégedettségének elérése érdekében is. Egyre több fogyasztó keresi a zöld vállalkozásokat, és fizet többet a zöld termékekért és szolgáltatásokért. Minden harmadik fogyasztó a fenntartható márkákat részesíti előnyben, és ezt az utazási iparág is tudomásul veszi. A TripAdvisor például kifejlesztette a GreenLeaders programját, amely a lelkiismeretes utazókat a legjobb zöld gyakorlatokat alkalmazó szállodákkal ismerteti meg, például a LEED (Leadership in Energy and Environmental Design, azaz vezetés az energia- és környezettervezésben) révén zöldebbé váló szállodákkal. A szállodák is számíthatnak arra, hogy sok pénzt takaríthatnak meg, ha „zöldebbé” válnak. A fenntarthatóság felé vezető út az energia- és vízfogyasztás, valamint az olyan dolgok, mint a karbantartás és a vendégszolgálat személyi állományának csökkentését jelenti. (<https://www.cvent.com/de/blog/hospitality/nachhaltige-ideen-fuer-hotels-25-wege-gruener-zu-werden> letöltés: 2023.01.13)

2.4.1. Fenntarthatóság fontossága

Az elmúlt éveket szemlélve általánosságban elmondható, hogy az új turizmus, másnéven a fenntartható turizmus megjelenése óta az élmény-orientált és környezettudatos utazók mennyisége folyamatosan növekszik. A társadalmat egyre jobban foglalkoztatja a fenntarthatóság kérdésköre, amely a szálláshelyszolgáltatás szintjén is megjelenik. Az utazók egyre nagyobb százaléka helyezi előtérbe úticéljainak megtervezésekor a desztináció környezeti állapotát. Kutatások alapján elmondható, hogy a vendégek alapvetően a minőség, ár, és az elhelyezkedés alapján választanak szállodát, de a környezettudatosság is, mint döntő szempont, egyre több személynél megjelenik. (Papp, 2017)

A szállodaszektor nemzetközi szintű környezetvédelmi konferencián először a „fenntartható fejlődés” témakört vitató Rio-i kongresszuson 1992-ben képviseltette magát (a 10 legnagyobb szállodalánc és további 4 nemzetközi turisztikai szervezet megjelenésével). Ezen a konferencián megvitatásra került a szállodaipar nagy felelőssége is ebben a témakörben, például az energiatakarékosság és a bio élelmiszerek felhasználásának támogatása miatt. 1995-ben az Agenda megjelenése után, a HOTREC egyre nagyobb energiát fektetett abba, hogy népszerűsítse a környezettudatosságot. A szállodák fenntartható működésében jelentős szereppel bír a londoni központú *Nemzetközi Szállodák Környezetvédelmi Kezdeményezései (IHEI)*, valamint a *HOTREC*. Szállodai szövetségekkel, társadalmi szervezetekkel és kormányokkal együttesen ösztönzi a felelős üzleti gyakorlat kialakítását. (Papp, 2017)

Ahhoz, hogy egy szálloda versenyképes tudjon maradni, innovatívnak és rugalmasnak kell maradnia a mai gyorsan változó piacokon. A keresleti igények egyre összetettebbek. A szállodaipar innovációját tekintve 3 alapvető célt fedezhetünk fel: új szolgáltatások létrehozása, marketing tevékenységek optimalizálása és a hatékonyság növelése. Innovációnak számít minden olyan tevékenység, amely szolgáltatások létrehozásával, költségcsökkentéssel, kommunikáció fejlesztéssel, ötletek és folyamatok generálásával kapcsolatos. Az innovációk eredményei a profitban tükröződnek vissza. (Máhr, Keller, & Birkner, 2022)

A szállodák tekintetében a besorolás szoros kapcsolatban áll az innovációs tevékenységükkel. A fenntartható innovációk jelenthetik a különböző szolgáltatási folyamatok fejlesztését is. A szállodaiparban a fenntartható innovációkat fel lehet használni az erőforrások, köztük az energia (például LED világítás, mozgásérzékelő berendezések, napelemek használata, hulladékból való energiatermelés, szélturbinák, hőszivattyúk) megtakarítására. Ezekon felül ez az innovációs forma egy lehetőséget teremt a hulladék, karton, papír, üveg és alumínium újra hasznosítására. A fenntarthatósági innovációk azonban ennél szélesebb körűek, a környezeti kommunikációt (személyes vagy elektronikus formában megvalósuló kommunikációt), a vállalati, társadalmi, a kulturális innovációt (munkafeltételek-, oktatás-, és egészség javítása), a fenntarthatóság menedzsmentet (fenntartható szolgáltatások bevezetése) és a technológiai innovációt (internet és a közösségi oldalak elterjedését, a mesterséges intelligencia fejlesztését) is magukba foglalják. (Máhr, Keller, & Birkner, 2022)

Szerencsére egyre több szálloda hajlandó foglalkozni a fenntarthatósággal. A zöld kezdeményezések azonban túl gyakran járnak további költségekkel és erőfeszítésekkel, ami visszatartó erő lehet. Például a regionális bioélelmiszerek gyakran többbe kerülnek, mint a hagyományos módon termesztett importárúk. Ugyanez gyakran igaz a környezetbarát tisztítószerre is. Sajnos ezeket a költségeket nem mindig könnyű áthárítani a vendégekre, mivel nem mindig képesek vagy hajlandóak többet fizetni a fenntartható termékekért vagy szolgáltatásokért. (<https://www.cvent.com/de/blog/hospitality/nachhaltigkeit-welche-rolle-sie-heute-fuer-hotels-und-gaeste-spielt> Letöltve: 2023.01.11.) Egyes fenntartható gyakorlatok ráadásul időigényesebbek is, mint hagyományos társaik. Ez további terhet róhat a vállalkozásokra, ami nehézséget okoz, különösen a szakképzett munkaerőhiány idején.

2.4.2. A fenntarthatóság kérdései és területei a szállodaiparban

A fenntarthatóság előmozdítása a szállodaiparban nagyszerű módja lehet nemcsak a környezetvédelemnek, hanem a környezettudatos utazók megszólításának is. Íme néhány módszer, amellyel a szállodák előmozdíthatják a fenntarthatóságot:

1. **Energiatakarékosság:** Az energiatakarékos intézkedések, például az alacsony vízhozamú zuhanyfejek, az energiatakarékos izzók és a mozgásérzékelős világítás bevezetése csökkentheti az energiafogyasztást és a költségeket.
2. **Víztaakarékosság:** Alacsony vízhozamú WC-k, zuhanyfejek és csaptelepek felszerelése segíthet a vízfogyasztás csökkentésében.
3. **Újrahasznosítás és hulladékgyűjtés:** A vendégek ösztönzése az újrahasznosításra a szobákban és a szálloda egész területén elhelyezett újrahasznosító edényekkel segíthet a hulladék mennyiségének csökkentésében.
4. **Fenntartható étel- és italválaszték:** A helyi forrásból származó, bio- és szezonális étel- és ital fogyasztási lehetőségek kínálása csökkentheti a szálloda szénlábnyomát és támogathatja a helyi közösségeket.
5. **Zöld közlekedés:** A vendégek ösztönzése a környezetbarát közlekedési lehetőségek - például elektromos vagy hibrid járművek, tömegközlekedés vagy kerékpár - használatára segíthet a károsanyag-kibocsátás csökkentésében.
6. **Környezetbarát szolgáltatások:** A vendégek számára környezetbarát kényelmi szolgáltatások, például újra felhasználható vizes palackok, újrahasznosított papírtermékek és biológiailag lebomló tisztítószerek biztosítása segíthet a hulladék mennyiségének csökkentésében.
7. **Kommunikáció:** A vendégek tájékoztatása a szálloda fenntarthatósági törekvéseiről tájékoztató anyagok, táblák és a helyszíni személyzet segítségével segíthet a tudatosság növelésében és a vendégek részvételének ösztönzésében.

A fenntarthatóság népszerűsítésével a szállodák nemcsak a környezetnek kedvezhetnek, hanem a környezettudatos utazókat is megszólíthatják, és javíthatják a felelősségteljes és fenntartható vállalkozás hírnevét. (https://tudatosvasarlo.hu/zold-vakacio-5-ok-hogy-fenntarthato-szallashelyen-nyaralj/?gclid=CjwKCAiAuaKfBhBtEiwAht6H74rLGD3Vwn4HRu8DwBurBCbfasvbXasJw6WGDQm-d_V5refY_3rr4RoCbEcQAvD_BwE, Letöltve: 2023.02.12.)

3. Anyag és módszer

3.1. A vizsgálat tárgya, célja

A szakirodalmak feldolgozása során igyekeztem a fenntarthatóság kérdés körét minél jobban megvizsgálni a szállodaiparra fókuszálva. Kutatásom fő célja, hogy bemutassam a fenntarthatóság megvalósulását, annak előnyeit és esetleges nehézségeit a hazai szállodaiparban.

3.2. A kutatási kérdések és a kutatás hipotézisei

Kutatási kérdéseim a következők:

- Hogyan gondolkodnak a szállodák a fenntarthatóságról?
- Milyen hatással volt a szállodák működésére, a fenntarthatóság kérdésével kapcsolatos intézkedéseire a Covid19 világjárvány, illetve az orosz-ukrán háború?
- Milyen lépéseket tudnak tenni a szállodák a fenntarthatósággal kapcsolatban? Melyek azok az eszközök és módszerek, amelyekkel lépéseiket megtudják valósítani?
- Miért éri meg egy szállodának fenntarthatóvá válnia? Hogyan tudnak profitálni a fenntarthatóságból?
- Milyen módon tudják vendégeiket fenntartható lépésekre ösztönözni?
- A vendégeket mennyire foglalkoztatja a fenntarthatóság kérdésköre?

A szakirodalmi feldolgozást követően megfogalmazott **hipotézisek**:

H1: A magyarországi szállodák felismerték a fenntarthatóvá válás szükségességét és fejlesztéseikben ezt figyelembe veszik.

H2: A magyar szállodák vendégkörét foglalkoztatja a fenntarthatóság kérdésköre, a szolgáltató kiválasztásakor ugyanakkor a „zöld” minősítés még kevésbé döntés befolyásoló tényező.

H3: A magyar szállodákban a fenntartható fejlesztésekbe beruházott összegek viszonylag rövid időn belül (1-5 év) megtérülnek.

3.3. Alkalmazott kutatási módszerek és a kutatás körülményei

Primer kutatásomat a korábban bemutatott szekunder információk összegyűjtése és feldolgozása után kezdtem meg. Saját (elsődleges) kutatásom során a kvantitatív és a kvalitatív kutatási módszereket egyaránt felhasználtam.

Annak érdekében, hogy releváns és sokoldalú kutatást tudjak végezni, a *kérdőíves megkérdezés* módszerével egyrészt a szállodákat, másrészt a lehetséges vendégeket kérdeztem. A kérdőíves megkérdezés – mint módszer – előnye, hogy segíti megválaszolni a kutatási kérdéseket és eldönteni a felállított hipotézisek egy részének helyességét, hiszen a kapott adatok segítségével a válaszok meghatározott szabályszerűségeket mentén csoportosíthatók. A módszer további előnye, hogy rövid időn belül aránylag nagy mennyiségű információhoz juthatunk, az eredmények könnyen átláthatóak és feldolgozhatóak, továbbá eredményeiből – a mintavétel megfelelősége esetén - általános jellegű következtetések is levonhatóak. Hátránya ugyanakkor, hogy a kutatási módszer kizárólag az előre megszerkesztett kérdésekre ad választ, de a bonyolultabb összefüggésekre nem mutat rá. (Mitev, 2019) A mintavételi eljárás a kutatás sikerét alapvetően meghatározza. Témámból következően a valószínűségi mintavételi módszert választottam, így az alapsokaságot alkotó minden egyes elemnek azonos esélye volt bekerülni a mintába.

A *szállodáknak szóló kérdőívet* (1. melléklet) a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének (MSZÉSZ) tagszállodái (összesen 450 db) e-mailen keresztül kapták meg a Szövetség titkárságának közreműködésével. Báló Noémi titkárság vezetővel vettem fel a kapcsolatot 2023.03.23-án e-mailben, majd telefonos egyeztetések és a kérdőív korrigálása után 2023.03.27-én a kérdőív kiküldésre került. Az első pár nap után azt tapasztaltam, hogy nem érkeztek újabb válaszok, ezért egy hét elteltével a kitöltés lehetőségét lezártam. A kérdőív kitöltése körülbelül 20 percet vett igénybe, a válaszadás önálló volt és hiteles e-mail címek megadásával történt. A kérdőív megszerkesztéséhez, majd elemzéséhez a Google Form online kitöltő programot használtam.

A *nagyközönségi kérdőívet* (2. melléklet) első körben barátaimnak, családtagjaimnak és ismerőseimnek küldtem ki e-mailen, Facebook Messengeren, és Facebook csoportokban a kitöltőktől azt kérve, hogy további megosztásokkal segítsék munkámat. Ez utóbbi a hólabda módszer, melytől azt vártam, hogy a válaszadók felülreprezentativitását a megkérdezett ismervek mindegyikében elkerüljem, illetve, hogy minél többen bekerüljenek a mintába. Ahogy (Bella, 2017) is írja, e módszer előnye, hogy egyszerű, és jelentősen megemelheti a megkérdezettek számát, hátránya ugyanakkor, hogy az így kapott minta nem lesz reprezentatív.

A kérdőív kitöltése körülbelül 10 percet vett igénybe, a válaszadás önkéntes volt és hiteles e-mail címek megadásával történt kezdetben. Ezt a megoldást azért tartottam jónak, mert ezzel kiküszöbölhető, hogy valaki esetleg többször is kitöltse és beküldje a kérdőívet. A kérdőívet 2023.03.24-én tettem kitölthetővé, de a 4. nap után anonimmá tettem a kitöltést a kevés beérkezett válasz miatt, majd ismét elkezdtem anonim formában megosztani különböző social media felületeken. Azt tapasztaltam, hogy ebben a formában a válaszadási hajlandóság megnövekedett. A kérdőív megszerkesztéséhez, majd elemzéséhez ebben az esetben is a Google Forms online kitöltő programot használtam és itt is egy hétig (2023. 04. 04-ig) tartottam fenn a lehetőséget a kérdések megválaszolására. A vizsgálat körülményeiből adódóan a kapott eredmények torzíthatnak, mivel annak ellenére, hogy a kérdőív kitöltéséhez előzetes szakmai ismeretre nem volt szükség, a kitöltők téma iránti érdeklődése és tapasztalatai eltérőek lehetnek, illetve a kitöltés során egyéb környezeti tényezők vonhatják el a figyelmüket, szakíthatják meg a válaszadást.

Kvalitatív kutatásom módszereként az **interjúkészítést** választottam. A módszer alkalmazását azért tartottam fontosnak, hiszen általa pontosabban, mélyeb összefüggéseket is vizsgálva tehetjük fel a kérdéseket, ezáltal lehetőségünk van a téma minél mélyebb körüljárására, illetve az interjú során feltett kérdések és kapott válaszok – esetleges félreértés esetén - azonnal pontosíthatóak. (Mitev, 2019)

A megkérdezéshez előre elkészített strukturált kérdéssort (3. melléklet) készítettem. Igyekeztem betartani az általános szabályokat: kerültem az eldöntendő, illetve a választ sugalmazó kérdéseket, megpróbáltam azokat röviden, velősen megfogalmazni. Interjúm helyszínéként az Ensana Hotel Margitsziget**** szállodát választottam, hiszen úgy gondoltam, hogy egy ilyen nagy kapacitással rendelkező, magas kategóriás szálloda felelős vezetőjétől sokféle információt kaphatok. A kiválasztást indokolta még nemcsak az, hogy témavezetőmmel terepgyakorlaton is voltunk ebben a hotelben, de az is, hogy a szálloda rendeltetése szerint a gyógyszállodákhoz tartozik, melyeknél a fenntarthatóság kérdése az elmúlt időszakban különösen fontossá vált. Az optimális esetben személyesen a szállodában, vagy legalább Skype-on lefolytatni tervezett interjú időpontjának egyeztetése érdekében az Ensana Hotel HR osztályának munkatársával, Nagy-Schlemayer Andreával vettem fel a kapcsolatot. Bár az időpont egyeztetés több napon keresztül zajlott, végül a felelős vezető leterheltsége miatt erre nem kerülhetett sor. Felajánlották ugyanakkor az írásbeli válaszadás lehetőségét, ezért a mélyinterjú kérdéseit e-mailen keresztül küldtem el a részükre. A kapcsolattartás és a kérdések megválaszolása másfél hetet vett így igénybe, melynek során többszöri e-mail üzenetváltás történt. Utólag úgy gondolom, hogy abból a szempontból volt ez egy jobb lehetőség, mint egy

személyes interjú, hogy a kérdéseimet szétbontották és a különböző osztályok vezetőinek továbbították, így még relevánsabb válaszokat tudtak számomra biztosítani.



1. Kép: Ensana Thermal Hotel Margitsziget****

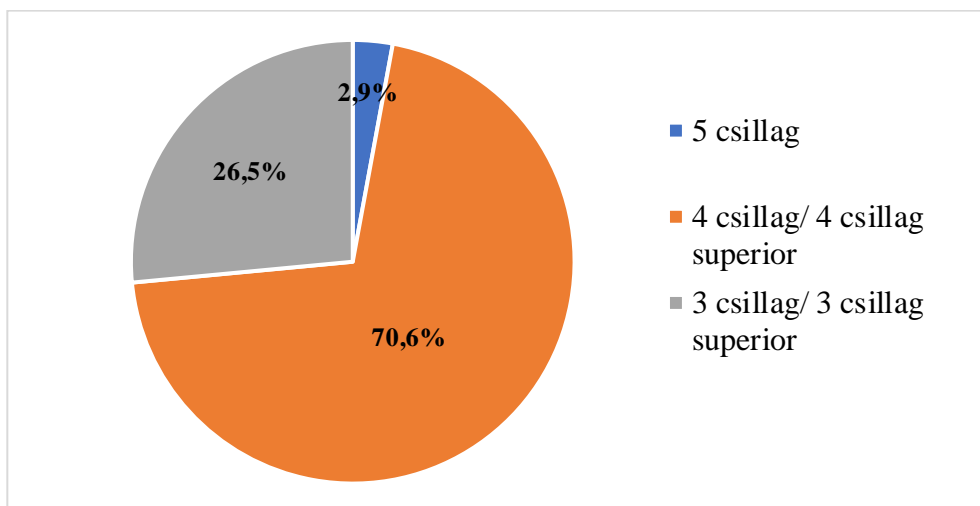
Forrás: <https://www.ensanahotels.com/hu/szallodak/grand-margaret-island/galeria>,
Letöltve: 2023.04.21

3.3. Eredmények bemutatása

3.3.1. Kérdőív a MSZÉSZ (Magyar Éttermek és Szállodák Szövetsége) tagszállodáival (n=34)

Az első öt kérdésben a szállodára vonatkozó általánosabb kérdéseket - elhelyezkedését, besorolását, rendeltetését, üzemeltetési formáját - és azt vizsgáltam, hogy mi a véleményük a „Zöld-szálloda” díjjal kapcsolatban.

A kérdőívet legnagyobb arányban Budapesti szállodák töltötték ki (29%), majd a rangsorban Somogy- (11,8%) és Heves (8,8%) vármegye következett. Összesen 15 vármegyéből érkeztek kitöltések, de a 3 legmagasabb számú vármegyén kívül, minden vármegyéből 1- maximum 2 kitöltést kaptam. A szállodák besorolását tekintve, kitöltőim legnagyobb hányada (70,6%) 4 csillaggal vagy 4 csillag superior besorolással rendelkezik (3. ábra).



3. ábra A válaszadó szállodák megoszlása minősítés szerint (%)

Forrás: saját szerkesztés

A harmadik kérdéssel felszerettem volna mérni, hogy mit gondolnak az MSZÉSZ tagszállodái a szövetség által meghirdetett „Zöld-szálloda” díjról. A kérdőívet kitöltők közül 7 szálloda – többségében 4 vagy 5 csillaggal rendelkező városi szálloda rendelkezik már ezzel a díjjal, 19 szeretné ezt a közeljövőben megpályázni és 8-an döntöttek úgy, hogy nem szeretnék a pályázatot a közeljövőben sem benyújtani. Úgy gondolom, hogy ez egy biztató eredmény, hiszen azt sugallja, hogy a szállodák kétharmadát érdekli és szeretné is megpályázni a díjat, vagyis foglalkoztatja őket a fenntartható szálloda működtetése. A nemleges választ adó egységek többsége 4 csillagos. A főleg vidéki településeken elhelyezkedő szállodák a védjegy használat szigorú előírásainak és annak költségvonzata miatt nem tervezik egyelőre a pályázást.

A 34 szálloda közül 15 tartozik szállodalánchoz vagy szállodacsoporthoz - közülük 5 egység rendelkezik „Zöld-szálloda” minősítéssel - és 19 egyedi üzemeltetésű.

Fő rendeltetésüket tekintve 16 szálloda tartozik a wellness szállodák csoportjába, 13 a városi szállodákhoz, 2 az üdülő/sportszállodákhoz, 1 a kastélyszállodákhoz, 1 apartmanszálloda és egy pedig a konferencia szállodák csoportjának a tagja.

Arra a kérdésre, hogy szerintük megéri-e egy szállodának fenntarthatóvá válnia 94,1% igen válasz érkezett. Ennél a pontnál lehetőség volt, egyéni válaszadásra is. Az egyéni válaszokat tekintve a kitöltők úgy gondolják, hogy mivel amellet, hogy jelentős összegeket takaríthatnak meg megfelelő fenntarthatósági stratégiával (amelyet társadalmi felelősségvállalásra is fordíthatnak, így növelve a fenntarthatóság mértékét) üzleti szempontból ez jelentős piaci előnyt is jelent, ha jól van kommunikálva a keresleti oldal felé. Utóbbi oka – ahogy erre már a szakirodalmi feldolgozásom során is kitértem – hogy egyre fontosabb a fenntarthatóság az egyén számára, a vendégek egyre jelentősebb hányadának ez már egy fontos tényező a választásnál. A költségmegtakarítások mellett ez az irány marketing szempontból is előnyös, a környezet védelme rendkívül fontos és jelenlegi életkörülményeiket tekintve ez egy rövid távon megtérülő befektetés. A kitöltők szállodáinak 79,4%-ánál már a szálloda küldetésében is megjelenik a fenntarthatóság, mint kitűzött cél.

A következő kérdéssel azt vizsgáltam, hogy a szállodák mely fenntarthatósági intézkedéseket vezették már be az alábbiak közül, és melyek azok az intézkedések, amelyek még nem kerültek bevezetésre, de a jövőben tervezik megvalósításukat (3. táblázat). A százalékos eloszlás kiszámításánál, a kerekítés szabályait alkalmaztam.

3. táblázat: Bevezetésre került fenntarthatósági intézkedések

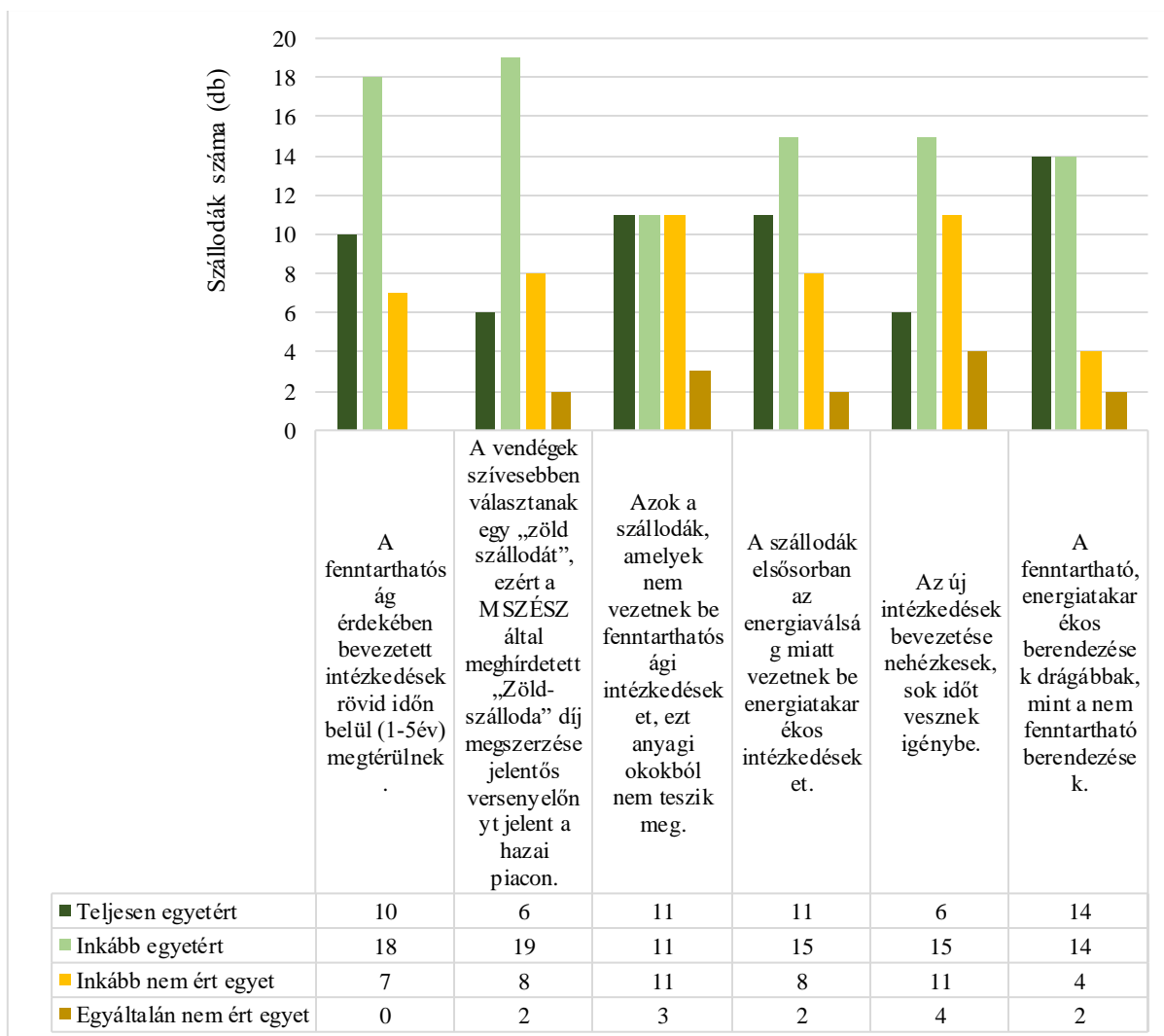
Szempont	Szállodák száma (db)	Százalékos eloszlás (%)
Energiatakarékos izzókat használnak.	33	97
Szelektíven gyűjtik a hulladékot.	29	85
Mozgásérzékelő világítási rendszerrel vannak felszerelve.	29	85
Megfelelő odafigyeléssel alkalmazzák a konyhatechnológiákat.	29	85
A szobákban zuhanyzók találhatóak kádak helyett.	28	82
A vendégszobák elektromos rendszerét szobakártyákkal irányítják.	28	82
Gépészeti berendezéseiknek csőrendszerei hőszigeteltek.	25	74
A beszerzés során törekednek arra, hogy helyi termelőktől vásároljanak nagy kiszerelesben.	25	74
Megújuló energiaforrásokat használnak.	24	71
Bevezetésre kerültek víz- és energiatakarékos gépek.	24	71
Előnyben részesítik a hazai termékeket.	24	71
Mellőzik a reggeliztetésnél az adagonként csomagolt szószoikat és lekvárokat.	24	71
A szobákban újratölthető piperecikket használnak.	24	71
Megfelelően kezelik a szennyvizet például zsírfogó, zsírbontó, mikroorganizmusokat is tartalmazó tisztítószerrel segítségével.	22	65
Ritkábban cserélik az ágyneműt.	22	65
Forgatják a vizet.	20	59
Bevezetésre kerültek újrahasznosított termékek.	20	59
Az épület szigeteléssel vannak ellátva.	20	59
Csak környezetvédelmi tanúsítvánnyal rendelkező, illetve környezetbarát anyagokat használata (pl. tisztítószerrel).	20	59
A legoptimálisabb energiabesorolású mosodai és konyhai gépekkel dolgoznak.	19	56
Oxigéndúsítókkal felszerelt és/vagy szenzoros csapok.	19	56
Zöld iroda és marketing bevezetése.	16	47
Teljes digitalizálás a szállodán belül és a marketing terén.	15	44
CFC gázokkal működő berendezések mellőzése.	14	42
Fűtést segítése hővisszanyerő rendszerrel.	13	38
Töltőállomás elektromos autóknak.	12	35
Bio alapanyagokat használnak.	10	29
A konyhán megmaradt szerves hulladékból komposztot készítenek, amelyet a kertgondozásban feltudnak használni.	6	18
A minibárokat low-waste termékekkel töltik fel.	6	18

Forrás: Saját szerkesztés

A kitöltők közül szinte senki sem használja fel az olvadt jeget vagy a légkondicionálók kondenzvizét locsolóvízként (csupán egy szálloda) és a nagy üveg- és ablakfelületeken automatikusan működő árnyékolórendszer csak 2 szálláshelynél került bevezetésre. Ennél a kérdésnél is volt lehetőség egyéni válaszadásra is, amennyiben a szállodáknál egyéb, a listában nem szereplő fenntarthatósági intézkedést vezettek be. A hőszivattyús fűtés és hűtés rendszer, az ételhulladék csökkentése, a napkollektor és napelem beépítése, az egyszerűhasználatos műanyag eszközök teljes mellőzése, a kávézacc újra felhasználása a növényekhez és a fahamu földbe való visszaforgatása szerepelt a válaszok között.

A szállodák többsége (70,6%) ösztönzi vendégeit is a környezetvédelemre. Azon szállodák, amelyek az ösztönzés mellett döntöttek, felhívják vendégeik figyelmét a szelektív hulladékgyűjtésre és a törülközők ritkább cseréjére. A hűtés-fűtés rendszert korlátok közé szorítják, és a szobában elhelyezett információkkal kéri, hogy autó helyett a kirándulások alkalmával használják inkább a tömegközlekedést. A mindennapos ágynemű csere sem történik már meg, jellemzően 3 naponta cserélik (kivéve, ha a vendég máshogy kéri). Több válaszadó jelezte, hogy a vendégeknek *"go green skip the clean"* ajtóakasztót biztosítanak, amelyet, ha a vendég a kilincse akaszt jelzi, hogy nem kér takarítást, cserébe pedig úgynevezett „member” pontokat kap, melyeket például szobafoglalásra tud beváltani. Egy másik szállodában szűrt vizet biztosítanak díjmentesen saját márkás kulacs vásárlása esetén, illetve a köntös csere fizetössé tételével ösztönzik vendégeiket a felesleges cserére és matricás felhívást tesznek közzé a tudatos vízgazdálkodásra. Követendő példának tartom azt a megoldást, hogy amennyiben a vendég nem kér takarítást és törülköző cserét, a szobaárból egy meghatározott összeget „eco donation” -re fordít a szálloda.

Az utolsó kérdésnél állításokat fogalmaztam meg és arra kértem a válaszadókat, hogy fejezzék ki, mennyire értenek egyet azokkal. A szállodák többsége teljesen egyetért azzal, hogy a fenntarthatóság érdekében bevezetett intézkedések rövid időn belül (1-5év) megtérülnek és hogy a vendégek szívesebben választanak egy „zöld szállodát”. Ezért a MSZÉSZ által meghirdetett „Zöld-szálloda” díj megszerzése jelentős versenyelőnyt jelent a hazai piacon. A szállodák közül 15-en teljesen egyetértenek azzal az állítással, hogy a szállodák elsősorban az energiaválság miatt vezetnek be energiatakarékos intézkedéseket, hogy az új intézkedések bevezetése nehézkes, sok időt vesz igénybe és hogy a fenntartható, energiatakarékos berendezések drágábbak, mint a nem fenntartható berendezések (4. ábra).



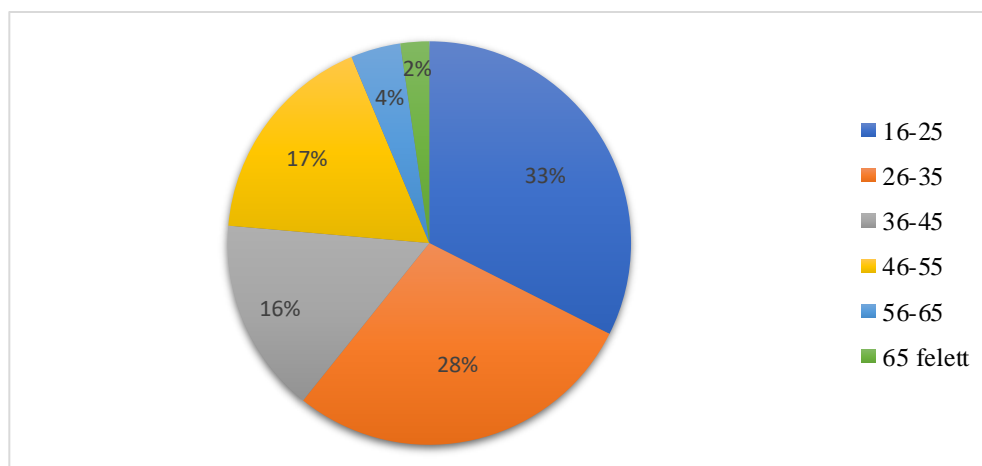
4. ábra Fenntarthatósági állítások vizsgálata

Forrás: saját szerkesztés

3.3.2. Nagyközönségi kérdőív bemutatása (n=173)

Kutatási kérdőívem három demográfiai és hét, a témával kapcsolatos kérdést tartalmazott. Kutatásom első kérdései arra irányultak, hogy a mindennapi életben mennyire fontos a fenntarthatóság és mit tesznek a kitöltők a környezet védelmének az érdekében. A kutatásom többi kérdésének a segítségével azt vizsgáltam, hogy az utazások során mekkora szerepet játszik a szálláshely kiválasztásánál a fenntarthatóság és a szálláshelyen milyen módon tudnak hozzájárulni a környezetvédelemhez. Ahogy azt már korábban is említettem, a kérdőív kitöltése először hiteles e-mail címek megadásával, majd (a kevés kitöltő szám miatt) anonim módon történt. A kérdőívemet 2023.03.24-én tettem kitölthetővé és nyilvánossá majd 2023.4.04-én zártam le. A kérdések kiértékeléséhez a Google Forms elemzéseit, és saját szerkesztésű diagramokat, ábrákat használtam fel, amelyeket a Microsoft Excel és Microsoft Word programokat használva készítettem.

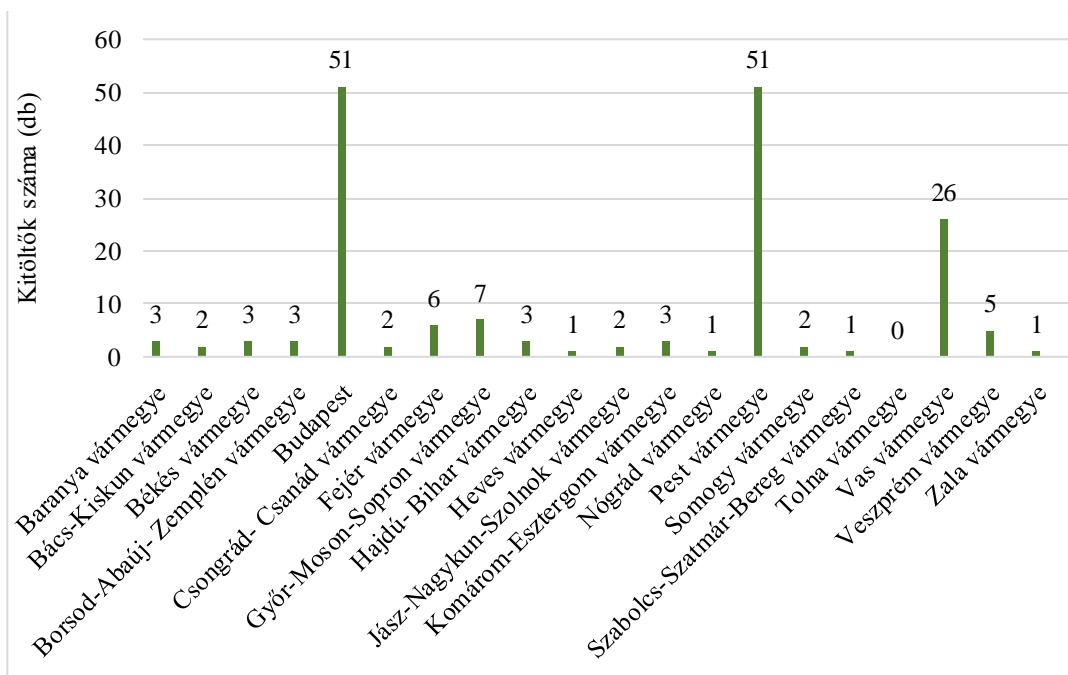
A kitöltők 67,6 %-a nő, 32,4%-a férfi volt, ami arra enged következtetni, hogy a nők esetében sokkal nagyobb a válaszadási hajlandóság, illetve a fenntarthatóság, mint témakör iránt talán nagyobb érdeklődést mutatnak, mint a férfiak. A kitöltők életkori eloszlását tekintve a 65 éven felüliek aránya volt a legalacsonyabb, mindössze 2,3 %. Természetesen ezt az is okozta, hogy kérdőívem kitöltése online felületeken volt elérhető, a szenior korosztály viszont kevésbé aktív résztvevője az online térnek. Az 56-65 éves korosztályból 7 kitöltés (4%-os arány) született. Ennél a korcsoportnál is az online aktivitás mértékét vélem a válaszadási hajlandóság alacsony szintje háttérben. A 46 és 55 közötti korcsoportnál már 17,3 %, a 36-45 éves korosztálynál pedig 15,6% volt a kitöltők aránya. A legmagasabb kitöltési számot 28,3%-os aránnyal a 26-35 éves korosztály és a 16-25 év közötti korosztály hozta. Az utóbbinál 32,4%-os arányban valósultak meg a kitöltések. Ezt az is eredményezte, hogy elsősorban ismerőseimnek, barátaimnak küldtem el kérdőívemet, akik többnyire az én korosztályom tagjai. (5. ábra) Természetesen az eredmények éppen ezért kissé torzak és következtetések levonására csak részben alkalmasak.



5. ábra A kitöltők korosztályának megoszlása (%)

Forrás: saját szerkesztés

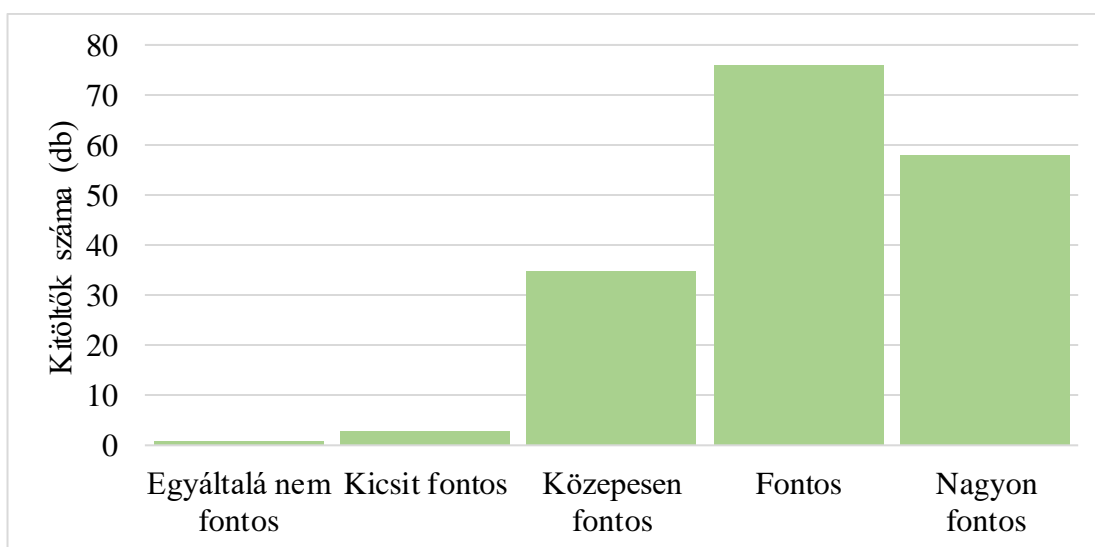
A lakóhelyet tekintve, a válaszadók közel egyharmada a fővárosban, másik egyharmada Pest vármegyében él, tehát a Közép-Magyarország kutatásomban erősen felülreprezentált. Itt szeretném megjegyezni azt, hogy a szálláshelyek megkérdezésekor is nagyobb aktivitást mutattak a fővárosi hotelek. Budapesten kívül még 18 vármegyéből kaptam válaszokat. A legkevesebb kitöltés az Észak-Magyarország régióból, illetve Szabolcs-Szatmár-Bereg- és Zala vármegyéből érkezett. (6. ábra)



6. ábra A kitöltők megyék szerinti eloszlása (db)

Forrás: saját szerkesztés

Az első, a kutatási témához kapcsolódó kérdésemre adott válaszokból megállapítható, hogy a környezet védelme a megkérdezettek számára fontos. Nemleges választ mindössze egy személytől kaptam, a 46-55 év közötti korcsoportból (7.ábra) A válaszok átlaga, két tizedes jegyre kerekítve 4,08 pont. A leginkább környezettudatosnak válaszadóim között a 16-25 év közötti korosztály bizonyult.



7. ábra Fenntarthatóság fontossága a fogyasztók körében

Forrás: saját szerkesztés

A mindennapi életben foganatosított tizenegy környezetvédelmi lehetőség közül választhattak a megkérdezettek kérdőívem ötödik kérdésében. Lehetőség volt több válasz megjelölésére illetve egyéni válaszadásra is. Nagyon jó volt látni, hogy több, mint tizenhat egyéni válasz is érkezett, amelyből szinte mindegyik különböző környezetvédelmi tettet/tetteket takart. A válaszokból kiderült, hogy a kitöltők döntő többsége, 84,4%-a szelektíven gyűjti otthonában a hulladékot, 76,9% energiatakarékos izzókat használ, 75,1% előnyben részesíti a zuhanyzást a kádban való fürdés helyett, 69,9% pedig csak akkor indítja el a mosógépet/mosogatógépet ha már tele van. A megkérdezettek 68,2%-a nem fűti túl az otthonát, a fogyasztók 57,8%-a szigetelt otthonnal rendelkezik és 53,2% rendelkezik kettős üvegezésű ablakokkal. A válaszadók közel fele (48,6%) használ energiatakarékos háztartási gépeket, 22% megújuló energiaforrásokat és 19,1% nem használ környezetszennyező vegyi anyagokat. Mivel a kitöltők döntő többsége a 16-25 közötti korosztályba esik, következtetésként levonható, hogy a fiatal korosztályt egyre jobban érdekli a környezet védelme és a fenntarthatóság egyre nagyobb szerepet játszik a társadalom mindennapi életében. Ezt támasztotta alá az Erzsébet Ifjúsági Alap 2020-ban végzett felmérése is, mely szerint a kutatás időpontjában 12-29 éves magyarországi fiatalok több, mint 2/3-ának fontos a klíma- és környezetvédelem, többségüknek pedig van a szűk környezetében környezettudatosan cselekvő személy, a legtöbbször az édesanyák. (Erzsébet Ifjúsági Alap, 2020)

Az egyéni válaszlehetőség során ketten is írták a komposztálást, mint környezetvédelmi tevékenységet. Többen is jelezték, hogy a bevásárlások során saját vászon táskákat visznek magukkal a műanyag, környezetszennyező zacskók helyett, mosható sminklemosót és higiéniai betétet használnak, előnyben részesítik a tömegközlekedési eszközöket az autó helyett, saját kulacsot visznek magukkal az eldobható műanyag poharak helyett, helyi termelőktől vásárolnak, eső vizet gyűjtenek, amelyet a wc öblítéséhez is feltudnak használni és használt termékeket (ruhákat és elektronikai eszközöket) vásárolnak elsősorban. A táblázatban szereplő százalékos eloszlást ismét kerekítve tüntettem fel. (4.táblázat)

4. táblázat: Fenntarthatóság a mindennapi életben

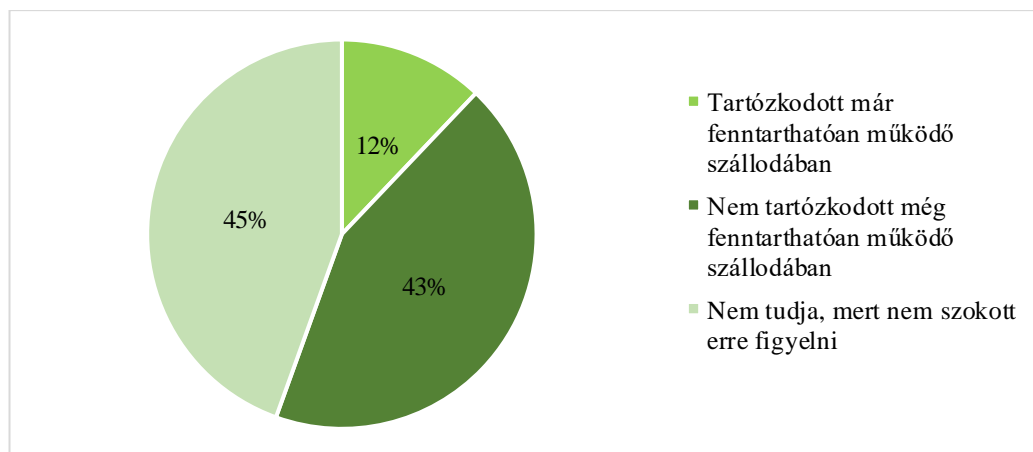
Fenntartható intézkedések	Pozitív választ adók	
	száma (db)	aránya (%)
Szelektíven gyűjtik a hulladékot	146	84
Energiatakarékos izzókat használnak.	133	77
Kádban való fürdés helyett zuhanyoznak.	130	75
Csak akkor indítják el a mosógépet/mosogatógépet, ha már tele van.	121	70
Nem fűtik túl az otthonukat.	118	68
Szigetelt az otthonuk.	100	58
Kettős üvegezésű ablakaik, jól záró nyílászáróik vannak.	92	53
Energiatakarékos háztartási eszközöket (mosógépet, hűtőt, porszívót stb.) használnak.	84	49
Megújuló energiaforrásokat használnak.	38	22
Nem használnak környezetszennyező vegyianyagokat (mosó- és tisztítószereket, kozmetikumokat stb.).	33	19
Semmit sem tesznek a környezetvédelem érdekében.	2	1

Forrás: saját szerkesztés

Beszélgetve barátaimmal, évfolyamtársaimmal magam is úgy látom, hogy a fenntarthatóság egyre divatosabbá kezd válni a fiatalok körében, ez egy olyan új életstílus, amelyre nagyon nagy szükség van. Akik kevésbé elfogadóak ezzel az iránnyal kapcsolatban jellemzően úgy gondolják, hogy túl sok nehézséggel járna mindennapi életükbe az új szokásoknak a bevezetése. A kialakult válság helyzet, a növekvő energia-, élelmiszer- és üzemanyag árak ugyanakkor sokakat rékényszerítettek alternatív megoldásokra, mint például a tömegközlekedés előnybe részesítését az autó helyett, vagy olyan applikációk használatát, ahonnan olcsóbban tudnak megmaradt élelmiszereket felvásárolni (például a Munch applikáció). Ezek a költségcsökkentő, az alternatív megoldások környezetbarátok, hiszen csökken a károsanyag kibocsátás és a pazarlás mértéke. Bízom benne, hogy a jelenlegi gazdasági helyzet miatt megjelenő környezetbarát megoldások beépülnek a mindennapokba, rutinná lesznek és egyre több embert fognak a fenntarthatóság irányába terelni.

Kutatásom következő kérdései már a szálláshelyekre vonatkoznak a fenntarthatóság tükrében. Az első szálláshellyel kapcsolatos kérdésemnél arra kérdeztem rá, hogy a szálláshely kiválasztásakor, mennyire fontos a fogyasztóknak a fenntarthatóság. A válaszadók ismét egy 1-től 5-ig terjedő skálán tudták válaszaikat megadni. A megkérdezettek 38,7%-a számára közepesen fontos, 28,3%-nak fontos és 8,1 %-nak nagyon fontos a fenntarthatóság szem előtt tartása. A kitöltők 16,2%-ának nem fontos, és 8,7%-nak egyáltalán nem fontos ez a szempont. A válaszok súlyozott átlaga 4 pont, ami azt mutatja, hogy a szálláshely kiválasztásánál a fenntarthatóság kérdése kevésbé fontos, mint a mindennapokban. Véleményem szerint ennek az is oka lehet, hogy a pihenés, kikapcsolódás során a legtöbben a mindennapokból kiszakadva egy kicsit szabadabban, kötöttségek nélkül, máshogy akarnak élni, mint egyébként. Ugyanezt támasztja alá a következő kérdés válaszainak eredménye is, hiszen a válaszadók 62,4%-a nem lenne hajlandó többet fizetni azért, hogy egy fenntarthatóan működő szálláshelyen szállhassanak meg. Itt azt tartom fontosnak megjegyezni, hogy a kitöltők döntő többsége egyetemista vagy pályakezdő, akiknek többsége még nem rendelkezik akkora jövedelemmel, hogy megengedhessék maguknak például a drágább szállodákat utazásaik során, ennél a kérdésnél tehát szembesültem a nem reprezentatív mintavétel hiányának hátrányával. Biztos vagyok benne, hogy ha több középkorú válaszadó töltötte volna ki a kérdőívet, akkor más arányok születtek volna.

Ezen kérdések után rákérdeztem felelet választós formában, hogy a fogyasztók voltak-e már fenntarthatóan működő szállodában, majd, akik igennel válaszoltak, nekik lehetőséget adtam a szálloda nevének megadására. (9. ábra)



8. ábra Fenntarthatóság fontossága a szálloda kiválasztásakor

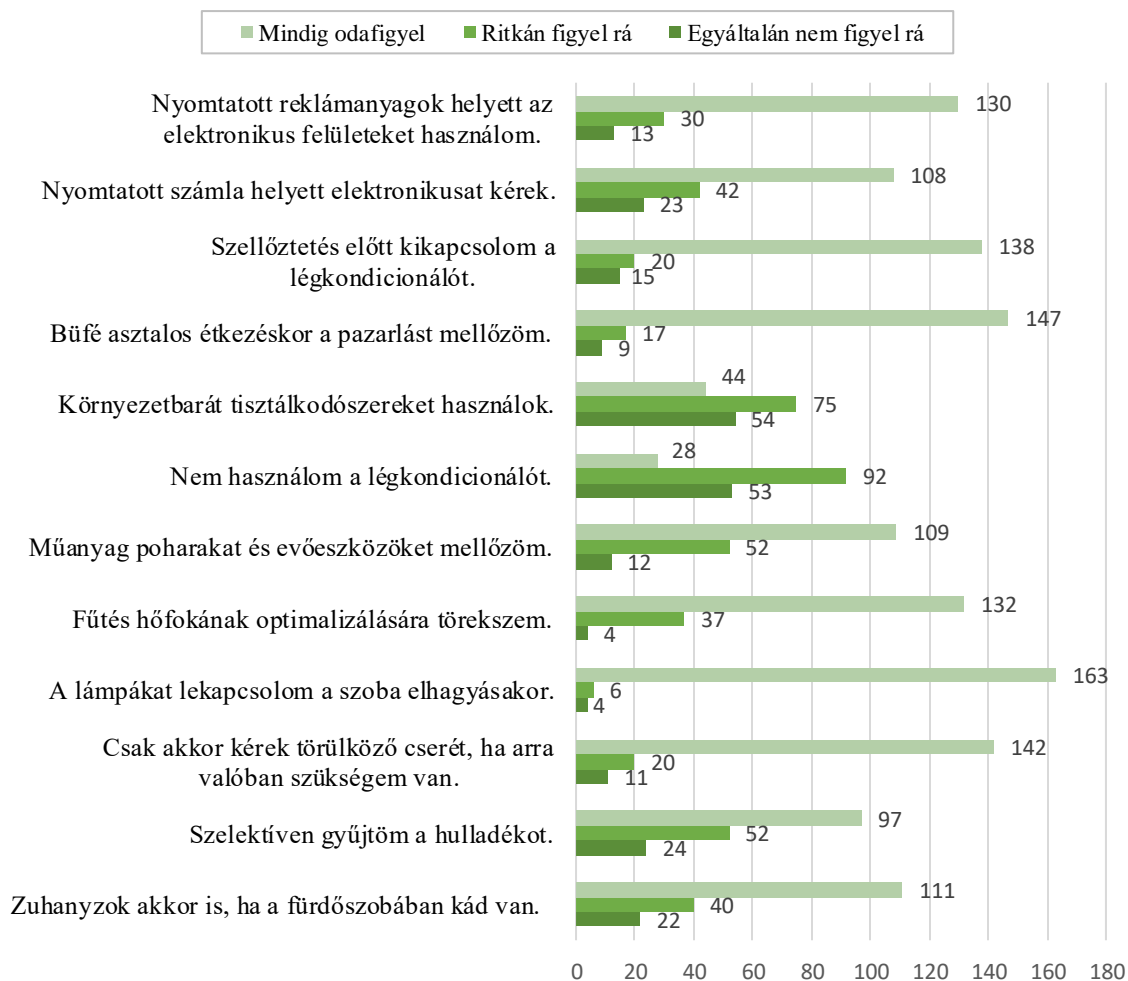
Forrás: saját szerkesztés

Azon személyek közül, akik voltak már fenntarthatóan működő szállodában, sokan meg is adták a szálloda nevét vagy helyét. Kitöltőim által megadott fenntarthatóan működő szállodák a

következők voltak: Hunguest Hotels tagszállodái, Bahia Príncipe (Dominikai köztársaság), Rikli Balance Hotel (Szlovénia, Bled), Caramell Hotel (Bükfürdő), Parkinn by Radisson (Zalakaros), Kolping Hotel (Alsópáhok), Császár Hotel (Budapest), és a Nickelodeon Hotels & Resorts Punta Cana (Dominikai köztársaság). A válaszok összesítése után magam is ellenőriztem a megadott szállodák honlapjait, amelyek valóban a fenntartható szállodák csoportjába sorolhatóak és ezt jellemzően kommunikációs tevékenységükben is kiemelik.

A kilencedik kérdéssel azt mértem fel, hogy a fogyasztók számára vonzerőt jelent-e az, ha egy szálloda rendelkezik Zöld szálloda védjeggyel/díjjal. A kitöltők 69,4%-a vallotta, hogy igenis vonzó. Ez azért volt számomra furcsa, kicsit ellentmondásos, mert előző kérdésnél, a kitöltők 44,5%-a vallotta, hogy nem tudják, hogy voltak-e fenntarthatóan működő szállodában, mert nem szokták ezt figyelni. Természetesen ebben az is biztos közre játszik, hogy a fenntarthatóan működő vagy Zöld védjeggyel/díjjal rendelkező szállodák, nincsenek elléggé promotálva a fogyasztók felé.

Az utolsó kérdésemnél arra szerettem volna választ kapni, hogy a szállodai tartózkodás során a fogyasztók, mely környezetvédő lehetőségekre figyelnek oda. A kitöltők 12 környezetvédő lépést tudtak átgondolni és minden lépésnél lehetőségük volt kiválasztani, hogy mennyire figyelnek az adott pontra a szállodai tartózkodás során. Ahogy azt a 10. ábra is mutatja, a kitöltők közül szinte mindenki odafigyel a lámpák lekapcsolására a szoba elhagyásakor, a büféasztalos étkezéskor mellőzik a pazarlást, szellőztetés közben kikapcsolják a légkondicionáló berendezést, optimalizálják a fűtés hőfokát, nyomtatott reklámanyagok helyett az elektronikus anyagokat részesítik előnyben és csak akkor kérnek törülközőcserét, ha erre tényleg szükségük van. Szintén magas volt a kitöltők közül azoknak a száma is, akik akkor is zuhanyoznak, ha a szobában kád is található, mellőzik a műanyag poharakat és evőeszközöket, nyomtatott számla helyett elektronikus számlát kérnek és szelektíven gyűjtik a hulladékot a szálláshelyeken is. A környezetbarát tisztálkodószerek használatánál és a légkondicionáló berendezések igénybevételénél az arányok már megváltoztak. A légkondicionáló berendezésekre való odafigyelésnél nagyobb azon személyeknek a száma, akik erre ritkán vagy egyáltalán nem figyelnek rá, mint akik ezt is szemelőt tartják. A környezetbarát tisztálkodószerek használatára is sokkal kevesebben figyelnek oda. Nyilván ezt az is okozza, hogyan sokan az utazás során nem visznek magukkal környezetbarát tisztálkodó szereket és így a szálás által kínált termékeket tudják csak igénybe venni. (10. ábra) Visszaulva a szálláshelyeken folytatott megkérdezésre, az az állítás, hogy a vendégkört egyre jobban foglalkoztatja a fenntarthatóság, igaznak bizonyul.



9. ábra Környezettudatosság vizsgálata a szállodai tartózkodás során

Forrás: saját szerkesztés

3.3.3. A mélyinterjú elemzése

Ahogy azt már korábban is említettem, a mélyinterjú elkészítéséhez az Ensana Therma Hotel Margitsziget szállodát kerestem fel. Az interjú elkészítésével kapcsolatban először Nagy-Schlemayer Andreával vettem fel a kapcsolatot, aki a szálloda HR osztályán dolgozik. A hotel akkori leterheltsége miatt sajnos nem volt lehetőség a személyes interjúra, de így is felajánlották a segítségüket. A mélyinterjú kérdéseimet e-mailen keresztül küldtem el Andreának, amelyet telefonos egyeztetésünk után, kérdéscsoportonként továbbított a vezetőség tagjainak. Ez a megoldás, hogy egyes részterületek szakértői válaszolták meg a kérdéseimet, abból a szempontból volt jobb, hogy így minden kérdésre tényleg releváns válaszokat kaptam. A gazdasági kérdéseket a gazdasági igazgató válaszolta meg, az élelmiszer beszerzéssel kapcsolatos kérdéseket a konyhafőnök és így tovább. Körülbelül egy hétig tartottuk a kapcsolatot e-mailen és telefonon keresztül, mire az összes kérdésre sikerült begyűjteni a válaszokat.

A 285 klimatizált szobával és 12 szintén klimatizált rendezvényteremmel rendelkező Ensana Thermal Hotel Margitsziget**** szálloda és gyógyászati központ Budapesten a belváros közelében mégis zöld övezetben a Margitszigeten helyezkedik el. A Hotel legfőbb természeti erőforrásai maga a gyógyító hatással rendelkező termásvíz és a szintén jótékony hatásokkal rendelkező iszap. Az Ensana brand mottója: *„Ahol a természet gyógyító ereje és a vendégszeretet találkozik.”* A szállodalánc fókuszában az egészség áll, különböző gyógy- és wellness csomagokat dolgoztak ki vendégeik részére. Gyógyforrásainak, gyógy-, fitness és wellness létesítményeinek és balneoterápiás szolgáltatásainak köszönhetően az Ensana Thermal Hotel Margitsziget**** Budapest legkiemelkedőbb gyógyszállodája. Nem csak maga a Hotel, hanem közvetlen környezete is lehetőséget nyújt a megfelelő kikapcsolódásra, sport- és rekreációs tevékenységekre. A szálloda a gyógyászati tevékenységeken kívül, konferenciáknak és üzleti megbeszéléseknek is helyszínül szolgál.

Mivel a szálloda szolgáltatásait tekintve sokrétűek, nagyon vegyes a szálloda célzott vendégköre is. Legmagasabb a wellness és gyógyszolgáltatásokat igénylő vendégek köre, emellett a sport-, a konferencia- és egyéb meeting csoportok, az egyéni üzleti vendégek és természetesen a pihenés céljából érkező vendégkör is megfordul a hotelben. A korosztály tekintetében szintén nagyon vegyes a vendég összetétel, azt nagyban befolyásolja, hogy a vendég milyen céllal érkezik. Gyógyászati szolgáltatást igénybe vevő vendégeik többsége 60 év feletti, a meeting és az egyéni üzleti utazók általában 30-50 év közöttiek, a sportolók életkora jellemzően 20-35 év, míg a kimondottan pihenés céljából érkezők re a 20-65 év jellemző. A

vendégkör 92%-a külföldi. A Covid19 világjárvány és az orosz-ukrán konfliktus előtt a nemzetiségi statisztika első 6 helyén orosz, német, angol, olasz, francia és magyar nemzetiségű vendégek álltak, ami a háború hatására átalakult. 2022-ben legtöbben a német, a cseh, az olasz, az angol, az izraeli és a román vendégek érkeztek és jelentősen emelkedett a magyar vendégek aránya is. Az orosz-ukrán konfliktus első 2-3 hónapjában volt a legjelentősebb visszaesés a külföldi vendégek körében, valamint az addig első számú küldő országból (Oroszország) érkező vendégek száma szinte teljesen megszűnt és ezzel együtt pár kiemelt partnernek számító utazási iroda forgalma is minimálisra csökkent.

Az általam vizsgált szálloda bár tagja a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének, de nem rendelkezik „Zöld szálloda” védjeggyel és nem is terveznek pályázni arra. Az együtt üzemeltetett két margitszigeti szálloda régebbi tagja, a Grand Hotel az 1900-as évek elején épült, de az újabb egység, a Thermal Hotel is több, mint 50 évvel ezelőtt. A szállodák felépítéskor nem tartották még szem előtt a fenntarthatóságot, ami a műszaki megoldásokban is megmutatkozik. Távlati céljaikban mindenképpen szerepel a fenntarthatóvá válás, hiszen ez mindenkinek az érdeke, de rövidtávon ezt még nem építették be működésük terveibe. Ettől függetlenül ők is úgy gondolják, hogy megéri egy szállodának fenntarthatóan működnie, hiszen ezzel jelentős költségeket tudnának megtakarítani, és marketing szempontból is jelentős előnyre tudnának szert tenni. Jelenleg nem indítanak „Zöld” kampányokat, de úgy gondolják, hogy a „Zöld kampányok” a social media felületeken jelentős erővel bírnak, hiszen egyre több embert foglalkoztat ez a téma.

A fenntarthatóság fontosságát alkalmazottaiknak a jövőben a belső kommunikációs csapatuk segítségével tudnák átadni, de egyelőre nincsenek konkrét, a fenntarthatóságról szóló előírásaik. Vendégeiket minimálisan ösztönzik ezzel kapcsolatban, például a törölközők túl gyakori cseréjének a felhívásával. A vezetőség szerint a szálloda vendégkörét még nem foglalkoztatja jelentősen ez az új irány. Arra a kérdésre, hogy szerintük előnyt jelent-e, ha a szálloda a fenntarthatóság elveit képviseli úgy nyilatkoztak, hogy a fővárosi tömegturizmusban, ekkora mérettel, mint az ő szállodájuk, szerintük nehezen kimutatható az üzleti előny, inkább a kommunikációban, jövőbe mutatóban előnyös, díjak elnyerésének lehetősége nyílik meg, melyekből később profitálni is tudnának. A hazai piacon magukat a vezető gyógyszálloda láncnak pozícionálták Versenytársaik a fenntarthatóság szintjén nem jelennek meg, vagyis itt náluk ez nem is igazán értelmezhető, mivel az Ensana még nem tart ott a fenntarthatóságot tekintve, hogy más fenntartható szállodákkal versenybe tudjon szállni. A vezetőség egyelőre úgy véli, hogy a „zöld-szálloda” díj még nem jelent jelentős versenyelőnyt a hazai piacon.

A Covid19 járvány berobbanásakor vezettek be új intézkedéseket, de mindegyiket ki is vezették, mert nem váltak be. A Hotelben gázzal fűtenek és elektromos árammal hűtenek, a termálvizet nem tudják fűtésre hasznosítani. Véleményem szerint nagyon jó megoldás lenne, ha a későbbiekben a termálvizet tudnák hasznosítani valamilyen szinten a fűtéshez. A szálloda által kínált iszapos kezelésekre tőzegiszapot használnak, amely teljesen környezetbarát, természetes erőforrás és a megmaradt iszapot újra is tudják hasznosítani. A kezelésekhöz használt gépek egy része nem-, nagyobb része pedig energiatakarékos és környezetbarát. Az iszappakolások és kezeléseik után a vendégek a megmaradt iszapot kizárólag zuhannyal tudják magukról eltávolítani, papírtörölköt nem használnak. Ez a szolgáltatásuk teljes mértékben környezetbarát és fenntartható. A medencék fertőtlenítésére vegyi anyagokat használnak, kivéve a gyógy- és merülőmedencéket.

A konyhafőnök elmondása alapján a szükséges alapanyagokat nem helyi termelőktől szerzik be. A fürdő bejáratánál található egy ivókút, ahol lehetőség van a termálvíz kóstolására. A kóstolások miatt havonta körülbelül 12 000 db pohár fogy el, így ezek elmosását nehéz lenne megoldani, ezért erre a célra a műanyag poharak helyett az Európai Unió által elfogadott papírpoharakat biztosítanak, ezzel is kiváltva a műanyag poharakat.

A szálloda gyógyászati szolgáltatásait tekintve, mint például az iszapkezelések vagy a termálvizes medencék, környezetbarát szolgáltatásaik is vannak. Fenntartható/környezetbarát szolgáltatásaikhoz sorolnám, hogy a szállodai szobákban található piperecikket újratölthető adagolókra cserélték, reggeliztetésnél mellőzik az adagonként csomagolt szószoikat és lekvárokat, energiatakarékos izzókat használnak, a vendégszobák elektromos rendszerét szobakártyákkal lehet kapcsolni és töltő állomást biztosítanak elektromos autók számára.

A szálloda vezetősége úgy véli, hogy fenntarthatóság érdekében tett beruházások rövid időn belül (1-5 év) megtérülnének, de sokan a támogatások hiánya és az ehhez szükséges magas beruházások miatt nem teszik meg az első lépést. Egyetértenek azzal az állítással, hogy sokan a jelenleg kialakult energiaválság miatt vezetnek be új, energiatakarékos intézkedéseket.

4. Következtetések, javaslatok

A feldolgozott szakirodalmak és saját kutatásom után ki merem jelenteni, hogy a szállodaipar és a turizmus elindult a fenntarthatóság irányába. Véleményem szerint ez az irány egyre több embert érdekel. Mára már a fenntarthatóság nem csak egy divatos kifejezés, de egyre többen – szolgáltatók és szolgáltatást igénybe vevők is – tartják azt fontosnak, amire a jelen kor eseményei, főleg az energiaválság, a megnövekedett költségek is ösztönzőleg hatnak és alternatív megoldásokra sarkalják az egész társadalmat. Az energiatakarékos és fenntartható befektetések többnyire egyre rövidebb távon térülnek meg.

Ahhoz, hogy egy szálloda versenyképes tudjon maradni a piacon, innovatívnak kell lennie. Az elsősorban gazdasági fenntarthatóság okán egyre fontosabbá válnak az ennek érdekében hozott intézkedések, miközben ezek az utazók körében is egyre nagyobb szerepet kapnak a szálloda kiválasztásánál és annak értékelésénél.

Véleményem szerint sok szálloda a magas beruházási költségek és az időigény miatt nem kezd bele új, fenntartható projektekbe, ezért az azokhoz nyújtott állami támogatás elengedhetetlen lenne. Kitüntetésekkel és díjakkal, mint például a MSZÉSZ által meghirdetett és megpályázható „Zöld-szálloda” díjjal, lehetne őket motiválni, hiszen nem csak hogy megéri a fenntartató szállodaüzemeltetés, hanem ez a jövő.

Az állami támogatások mellett szükség van egy társadalmi odafigyelésre is. A kérdőíves eredményeim is jól mutatják, hogy az olyan környezetbarát tevékenységek, mint például a szelektív hulladékgyűjtés, a víztakarékosság és az energiatakarékosság már a legtöbb háztartásba beépültek. Természetesen a jelenlegi energia árak is közre játszanak, hiszen a magas költségek miatt, a legtöbb háztartásban a költségek csökkentésének érdekében nagy figyelmet fordítanak az energiatakarékosságra például a fűtés optimalizálásával, energiatakarékos izzók használatával.

Számomra nagyon pozitív visszajelzés volt, hogy többen is megkerestek a kérdőív kitöltése után, hogy elgondolkodtató volt számukra. Sokan végig gondolták, szembesültek azzal, hogy mennyi mindent tudnának tenni a környezet megóvásának az érdekében. Ebből arra merek következtetni, hogy sokan a válság miatt vezettek be első sorban környezetbarát megoldásokat, nem pedig a fenntarthatóság érdekében. Véleményem szerint, ezen személyek életében is az alternatív megoldások és új szokások hamarosan rutinná fognak válni, és egyre többen be fogják látni, hogy ez az új irány igenis fontos és nem „megerőltető”.

A MSZÉSZ tagszállodái által kitöltött kérdőívekből kiderült, hogy a szállodák jelentős részét foglalkoztatja a fenntarthatóság. Rengeteg szállodánál bevezetésre kerültek

környezetbarát intézkedések és a legtöbben, akiknél még ezek nem valósultak meg szintén erősen a környezetbarát újítások felé hajlanak. A szállodák szerint is ez az új irány elengedhetetlen a környezetvédelme érdekében is, és az ő minden napi életüket is hosszú távon jelentősen megkönnyítené. Szerintem a szállodákat nagyban motiválják a fenntartható intézkedésekre a jelenlegi energiaárak és a vendégvélemények is, hiszen a társadalom döntéseiben egyre nagyobb szerepet kap a fenntarthatóság.

Úgy gondolom, hogy Ensana Therma Hotel Margitsziget szálloda a fenntartható intézkedések bevezetésének halasztását piaci pozíciója miatt teheti meg. A szálloda a pandémia ideje alatt is folyamatosan működött, az elsősorban élsportolói csoportok (Labdarúgó EB, LEN vizes EB stb.) fogadása miatt a 2022-re kialakult válság pénzügyileg aránylag erős pozícióban érte. A foglaltságuk nagyon magas, éves szinten meghaladja a 65 %-ot. Vendégkörük számára a „zöld” szemlélet – ahogy az az interjúból is kitűnik – kevésbé fontos döntésbefolyásoló tényező. Hosszabb távon azonban ők is tervezik a zöld intézkedések foganatosítását.

5. Összefoglalás

Szakedolgozatom témájának kiválasztásakor nagyon fontos volt számomra, hogy egy olyan témát válasszak, amely aktuális és engem is foglalkoztat. A szakirodalom feldolgozás és a kutatás közepette egyre jobban erősödött bennem a téma iránti érdeklődésem. Úgy gondolom, hogy sokat tanultam a szakedolgozatom elkészítése közben, sok mindent fogok tudni a hétköznapijaimban is a kapott tudásból felhasználni. Véleményem szerint ez a téma nagyon fontos és aktuális is.

A szakirodalom feldolgozása után három hipotézist állítottam fel és mind a hármat csak részben fogadtam el.

5. táblázat: Hipotézisek vizsgálata

Hipotézis	Bizonyítás eredménye	Tézis
H1: A magyarországi szállodák felismerték a fenntarthatóvá válás szükségességét és fejlesztéseikben ezt figyelembe veszik.	részben igazolt	T1: A magyarországi szállodák ugyan felismerték a fenntarthatóvá válás szükségességét, de fejlesztéseikben ezt csak részben veszik figyelembe.
H2: A magyar szállodák vendégkörét foglalkoztatja a fenntarthatóság kérdésköre, a szolgáltató kiválasztásakor ugyanakkor a „zöld” minősítés még kevésbé döntés befolyásoló tényező.	részben igazolt	T2: A magyar szállodák vendégkörét foglalkoztatja a fenntarthatóság kérdésköre, a szolgáltató kiválasztásakor a „zöld” minősítés egyre nagyobb befolyásolási tényező
H3: A magyar szállodákban a fenntartható fejlesztésekbe beruházott összegek viszonylag rövid időn belül (1-5 év) megtérülnek.	részben igazolt	T3: A magyar szállodákban a fenntartható fejlesztésekbe beruházott összegek megtérülési ideje függ a szálloda állapotától, piaci pozíciójától és teljesítményétől.

Forrás: saját szerkesztés

Az első hipotézisemet részben fogadtam el, mivel úgy gondolom, hogy a magyarországi szállodák felismerték a fenntarthatóvá válás szükségességét, de nem érték egyet a mondat a második felével, miszerint a szállodák ezt fejlesztéseikben is figyelembe veszik. Úgy gondolom, hogy egyre többen veszik ezt figyelembe és építik be a fenntarthatóságot, mint kitűzött célt működésükbe, de még mindig vannak, olyan szállodák, ahol ezt nem tartják kellően szem előtt. A szakirodalom során feldolgozott kutatások és szakkönyvek is alátámasztják hipotézisem első felének megvalósulását. A kérdőívet kitöltő szállodák közül a többség rengeteg fenntartható intézkedést bevezetett és nagyon szépen haladnak a „Zöld irányba”, de nekik is akadnak még hiányosságaik. A zöld irodát és zöld marketinget, a papír alapú számlák megszüntetését véleményem szerint nem lenne nehéz bevezetni, de mégis ezen apró lépések a legtöbb helyen még hiányoznak. A mélyinterjúm során pedig megbizonyosodtam arról, hogy van olyan szálloda is, aki szerint megérné fenntarthatóvá válni, de még sem tervez egyelőre új intézkedéseket bevezetni ennek érdekében.

Második hipotézisem első felével teljesen egyetértek, melyet szakirodalom feldolgozásom és kutatásom is alátámaszt. Azzal, hogy a „Zöld minősítés” még kevésbé befolyásoló tényező nem érték egyet. A kérdőívek segítségével végzett kutatásaimból kiderült, hogy ez egyre nagyobb szerepet kap a fogyasztók döntéseiben. A kérdőívet kitöltő személyek közül (n=173) a többség vallotta, hogy vonzó számukra, ha egy szálloda rendelkezik „Zöld minősítéssel”. A MSZÉSZ tagszállodáitól többen is jelezték, hogy a vendégkörüknek ez egy egyre meghatározóbb szempont döntéseik során.

Harmadik hipotézisemmel is részben értek csak egyet. A kérdőív során sokan egyetértettek ezen állítással mégis úgy gondolom, hogy ez csak részben igaz. Ennél a pontnál nem mindegy, hogy mire is kell pontosan beruházni és mekkora ennek a költsége. Nyilván más a beruházási értéke annak, ha például egy szálloda zöld marketing és online számlák/szerződések bevezetésébe fektet be, mint annak, ha egy régi építésű szálloda teljes átalakításba kezd, napelemekkel szerelkezik fel és például teljes vezetékcserét visz végbe. A fenntarthatóság érdekében tett beruházások minden esetben megtérülnek, de ennek megtérülési ideje, akár több is lehet, mint öt év.

Összességében úgy gondolom, hogy az általam választott téma aktuális és nagyon fontos. A fenntarthatóság egyre nagyobb figyelmet kap nemcsak a szolgáltatói, de a fogyasztói oldalon is, amit számos környezeti jelenség – közte a rohamosan növekvő túlnépesedés, a tömezturizmus által okozott károk, a klímaváltozás okozta negatív hatások, a nem megújuló energiaforrások kimerülése és árának drasztikus emelkedése stb. – is indokol.

Állíthatom, hogy megéri a témával foglalkozni, hiszen ez a jövő, hamarosan már muszáj lesz szinte mindenkinek fenntartható lépéseket tennie a környezet megóvásának érdekében. Szerencsére egyre többen felismerik ezt, amelyet a kutatásom is alátámaszt.

Úgy gondolom, hogy kutatási eredményeim hasznos alapot nyújtanak további kutatásokhoz is. Véleményem szerint érdemes lenne a kutatást még jobban kiterjeszteni és Európai szinten is megvizsgálni, hogy az Európai Unió tagországaiban, hogyan viszonyul a keresleti és kínálati oldal ehhez a témához. A jó gyakorlatok bemutatása hozzájárulhatna a hazai szállodaipari fejlesztésekhez is.

Kutatásom végeztével elmondhatom, hogy rengeteget adott nekem ez a munka. Mindig is foglalkoztatott ez a téma, de ez előtt még sohasem mélyedtem el benne ilyen szinten. Sok új és hasznos tudással lettem gazdagabb. A jövőben is szívesen végeznék hasonló kutatásokat és minden napi életemben is még jobban fogok törekedni a fenntarthatóságra.

Végezetül szeretnék köszönetet mondani mind azon személyeknek, akik segítették munkámat. Külön köszönetet szeretnék mondani Dr. Molnár Csillának, aki a kezdetektől fogva, mint konzulensem az egész munkámat végig kísérte, nagy tudásával, észrevételeivel, ötleteivel támogatta az egész munkámat. Szeretném megköszönni a Magyar Éttermek és Szállodák Szövetségének, hogy lehetőséget nyújtottak arra, hogy kutatásomba bevonhassam tagszállodáikat. Köszönöm az Ensana Hotel Margitsziget**** csapatának és legfőképpen Schlemayer Andreának a rengeteg segítséget, amelyet a mélyinterjúval kapcsolatban nyújtottak.

6. Hivatkozások

- Ásványi, K. (2022). Fenntarthatóság a turizmusban. Budapest. Letöltés dátuma: 2022. 10. 17., forrás: <https://mersz.hu/asvanyi-fenntarthatosag-a-turizmusban//>
- Bella, T. (2017). A kutatási módszer és mintavétel megválasztása a tudományos kutatásokban.
- Csobán, K. V. (2010). A fenntartható turizmus vidékfejlesztési összefüggései az észak-alföldi régió alapján. Debrecen. Letöltés dátuma: 2022. 10. 17., forrás: <https://dea.lib.unideb.hu/server/api/core/bitstreams/ac23b1cc-1464-4690-b0c3-6955523d1e37/content>
- Csorba, G. (2017. május 23). Fenntartható turizmus. Letöltés dátuma: 2022. 11. 28., forrás: https://www.parlament.hu/documents/10181/1202209/Infojegyzet_2017_41_fenntarhatato_turizmus.pdf/47b870e8-9c07-4268-b7e6-db0466b02da3
- Erzsébet Ifjúsági Alap (2020). Horizonton-Aktuális kérdések a Magyarországi fiatalok élethelyzetéről és életmódjáról. Magyarország. Letöltés dátuma: 2023. 04. 19., forrás: https://unp.hu/hir_docs/262_horizonton_2022_web_pages.pdf
- Gonda, T. (2022). Alternatív turizmus. Budapest. Letöltés dátuma: 2022. 10. 27., forrás: <https://mersz.hu/gonda-alternativ-turizmus//>
- Goodwin, H. (2017. October 4.). *Harold Goodwin publications*. Letöltés dátuma: 2023. 04. 20., forrás: The Challenge of Overtourism: <https://haroldgoodwin.info/wp-content/uploads/2020/08/rtpwp4overtourism012017.pdf>
- Ilyés, N. (2022. július 27). UNWTO: Paradigmaváltásra kényszerülhet a turizmus. Letöltés dátuma: 2023. 02. 08., forrás: <https://turizmus.com/szabalyozas-oroszagmarketing/unwto-paradigmavaltasra-kenyszerul-a-turizmus-1171006>
- Irimiás, A., Jászberényi, M., & Michalkó, G. (2019). *A turisztikai termékek innovatív fejlesztése*. Akadémiai Kiadó. doi:10.1556/9789634544081
- Kasza-Kelemen, K. (2015). Fenntartható fogyasztás a turizmusban? A helykötődés és környezettudatos viselkedés összefüggései a nemzeti parkokban. Budapest. Letöltés dátuma: 2022. 10. 17., forrás: http://phd.lib.uni-corvinus.hu/960/1/Kasza_Kelemen_Kata_dhu.pdf
- Knežević, J. (2013). Tourism sustainability. *Ministry for Sustainable Development and Tourism of Montenegro*. Dubrovnik. Letöltés dátuma: 2023. 02. 12., forrás: https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/4016Knezevic_EGM%20Dubrovnik.pdf
- Koch, K. K. (2011). Turisztikai vállalkozások és nonprofit. Keszthely. Letöltés dátuma: 2023. 01. 11., forrás: https://dtk.tankonyvtar.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/8151/turisztikai_vallalkozasok_es_nonprofit_szervezetek_menedzsmentje.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kovács, E., & Kiss, K. (2018). Turisztikai trendek. Letöltés dátuma: 2023. 02. 10., forrás: <https://mersz.hu/kovacs-kiss-turisztikai-trendek//>

- Lehmann, M. (2017). *Tourismus und die Ziele für nachhaltige Entwicklung –Eine Reise ins Jahr 2030* (UNWTO Publication). Berlin. Letöltés dátuma: 2022. 10. 20., forrás: https://dgvn.de/publications/PDFs/UN_Berichte/UNWTO-Bericht_web.pdf
- Máhr, T., Keller, K., & Birkner, Z. (2022). *Innováció a turizmusban*. Budaepeszt: Akadémiai Kiadó. Letöltés dátuma: 2022. 10. 20., forrás: <https://mersz.hu/mahr-keller-birkner-innovacio-a-turizmusban//>
- Márton, G. (2014). *A rendszerszemléletű turizmusfejlesztés koncepciója egy urbánus és egy rurális desztináció példáján*. Pécs. Letöltés dátuma: 2023. 04. 20., forrás: <https://docplayer.hu/4224608-Pecsi-tudomanyegyetem-a-rendszerszemleletu-turizmusfejlesztes-koncepcioja-egy-urbanus-es-egy-ruralis-desztinacio-peldajan.html>
- Michalkó, G. (2007). *A turizmuselmélet alapjai*. Székesfehérvár: Kodolányi János Főiskola.
- Michalkó, G. (2016). *Turizmológia*. Budapest. Letöltés dátuma: 2022. 10. 16., forrás: <https://mersz.hu/michalko-turizmologia//>
- Michalkó, G., Németh, J., & Birkner, Z. (2022). *Turizmusbiztonság, járvány, geopolitika*. Budapest. Letöltés dátuma: 2022. 10. 20., forrás: http://real.mtak.hu/146349/1/Turizmusbiztonsag_jarvany_geopolitika_2022.pdf
- Mitev, A. Z. (2019). *Kutatásmódszertan a turizmusban* (első. kiad.). Budapest: Akadémia Kiadó.
- Molnár, Cs. (2019). *Szállodatan és szállodai gazdálkodás. E-learning tananyag*. Szent István Egyetem Gazdaság- és társadalomtudományi Kar. Budapest-Gödöllő. Letöltés dátuma: 2023. 03. 20., forrás: <https://elearning.uni-mate.hu/course/view.php?id=3706>
- Molnár, Cs. (2022). *Egészségturizmus tantárgy*, Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem.
- Papp, I. (2017). *Szálloda- és vendéglátásmenedzsment*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Letöltés dátuma: 2022. 10. 20., forrás: <https://mersz.hu/papp-szalloda-es-vendeglatasmenedzsment//>
- Puczko, L. (1999). Letöltés dátuma: 2020.. 01. 06., forrás: http://phd.lib.uni-corvinus.hu/204/1/puczko_laszlo.pdf
- Rátz, T. (1999). *A turizmus társadalmi-kulturális hatásai*. Budapest. Letöltés dátuma: 2023. 02. 19., forrás: http://phd.lib.uni-corvinus.hu/206/1/ratz_tamara.pdf
- Törőcsik, M. (2003). *Fogyasztói magatartástrendek*. Budapest: KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft. Letöltés dátuma: 2023. 03. 21.
- UNEP, & UNWTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable*. Letöltés dátuma: 2023. 04. 20., forrás: https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/8741/-Making%20Tourism%20More%20Sustainable_%20A%20Guide%20for%20Policy%20Makers-2005445.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- UNWTO. (2022). *YTD change by region*. Letöltés dátuma: 2023. 02. 28., forrás: https://public.flourish.studio/visualisation/4401536/?utm_source=showcase&utm_campaign=visualisation/4401536

Utasi, Á. (2007). Az életminőség feltételei. Budapest: MTA Politikai Tudományok Intézete.
Letöltés dátuma: 2023. 04. 21., forrás: <https://mek.oszk.hu/04800/04806/04806.pdf>

Online Források:

<https://opentextbc.ca/introtourism2e/chapter/what-is-tourism/> Letöltve: 2023.01.08

<https://www.tork.hu/az-on-vallalkozasa/megoldasok/atekintes/szalloda/hotelek-kihivasai>
Letöltve:2023.01.11.

<https://www.cvent.com/de/blog/hospitality/nachhaltige-ideen-fuer-hotels-25-wege-gruener-zu-werden> letöltés: 2023.01.13

<https://www.cvent.com/de/blog/hospitality/nachhaltigkeit-welche-rolle-sie-heute-fuer-hotels-und-gaeste-spielt> Letöltve: 2023.01.11.

<https://szallashelyminosites.hu/#celok> Letöltve: 2023.01.11.

<https://ensz.kormany.hu/agenda-2030> Letöltve: 2023.02.10.

<https://www.cvent.com/de/blog/hospitality/nachhaltigkeit-welche-rolle-sie-heute-fuer-hotels-und-gaeste-spielt> Letöltve: 2023.01.11.

https://tudatosvasarlo.hu/zold-vakacio-5-ok-hogy-fenntarthato-szallashelyen-nyaralj/?gclid=CjwKCAiAuaKfBhBtEiwAht6H74rLGD3Vwn4HRu8DwBurBCbfasvbXasJw6WGdQm-d_V5refY_3rr4RoCbEcQAvD_BwE, Letöltve: 2023.02.12.

<https://www.hah.hu/palyazatok/zold-szalloda/arany-ezest-bronz-fokozatu-zold-szallodak/>,
Letöltve: 2023.02.11.

<https://falusiturizmus.eu/hirek/vedjegy/>, Letöltve: 2023.02.11.

<https://kovet.hu/zold-rendezveny-minosites/>, Letöltve: 2023.02.11.

<https://www.gasztrohos.hu/fenntarthato-vendeglatohely-minosites>, Letöltve: 2023.02.11.

Mellékletek

1. számú melléklet:

Kérdőív a MSZÉSZ tagszállodái részére

Kedves Válaszadó!

Nagyon szépen köszönöm, hogy válaszaival segíti a szakdolgozatomhoz kapcsolódó kutatómunkámat, melynek témája a fenntarthatóság vizsgálata a magyar szállodák működésében.

Bene Barbara

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Turizmus- vendéglátás szak

1. Hol található a szálloda, ahol Ön dolgozik?

- Baranya vármegye
- Bács-Kiskun vármegye
- Békés vármegye
- Borsod-Abaúj- Zemplén vármegye
- Budapest
- Csongrád- Csanád vármegye
- Fejér vármegye
- Győr-Moson-Sopron vármegye
- Hajdú- Bihar vármegye
- Heves vármegye
- Jász-Nagykun-Szolnok vármegye
- Komárom-Esztergom vármegye
- Nógrád vármegye
- Pest vármegye

- Somogy vármegye
- Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
- Tolna vármegye
- Vas vármegye
- Veszprém vármegye
- Zala vármegye

2. Milyen besorolású a szálloda, ahol Ön dolgozik?

- 5 csillag
- 4 csillag/4 csillag superior
- 3 csillag /3 csillag superior
- 2 csillag

3. A szálloda, ahol Ön is dolgozik, rendelkezik-e a „Zöld-szálloda” védjeggyel?

- Igen
- Még nem, de a közeljövőben szeretnénk megpályázni.
- Nem, és nem is tervezzük a pályázat benyújtását a közeljövőben.

4. A szálloda, ahol Ön is dolgozik, fő rendeltetése szerint mely csoportba tartozik?

- Városi szálloda
- Apartman szálloda
- Üdülő/sporthotel
- Gyógyszálloda
- Wellness szálloda
- Konferencia szálloda
- Kastélyszálloda

5. Az ön által képviselt szálloda

- egyedi üzemeltetésű

- szállodalánchoz/szállodacsoporthoz tartozik

6. Ön szerint megéri-e egy szállodának fenntarthatóvá válnia?

- Igen
- Nem

Válaszát kérem, indokolja!

.....

7. A szálloda küldetésében, mint kitűzött cél megjelenik a fenntarthatóvá válás?

- Igen
- Nem

8. Az Ön által képviselt szállodában mely fenntarthatósági intézkedéseket vezették már be, vagy tervezik bevezetni?

Fenntarthatósági intézkedések	Már bevezetésre került	Még nem vezettük be, de tervezzük.
Csapok oxigéndúsítókkal való felszerelése, szenzoros csapok alkalmazása.		
Víz-, és energiatakarékos gépek beszerzése.		
Zuhanyzók a kádak helyett.		
A hidegtálak és italok hűtésére szolgáló jég olvadás utáni felhasználása locsolóvízként.		
A megfelelő odafigyeléssel alkalmazott konyhatechnológiák.		
A légkondicionáló gépek kondenzvizének locsoló, - vagy szökőkútvízben való alkalmazása.		
Szennyvízkezelés (<i>zsírfogó, zsírbontó mikroorganizmusokat is tartalmazó tisztítószer</i> ek).		
Vízforгатás.		

Ritkább ágynemű csere.		
Szelektív hulladékgyűjtés: papír-, műanyag-, alumínium-, üveg-, szerves-, és egyéb hulladékok.		
Újrahasznosított termékek bevezetése.		
Teljes digitalizálás a szállodán belül, és a marketing során.		
Minibár feltöltése egyszer használatos csomagolású üdítők és nassolni valók helyett úgynevezett low-waste termékekkel.		
A szobákban található piperecikkek helyettesítése újratölthető adagolókkal.		
A reggeliztetésnél az adagonként csomagolt szósok és lekvárok mellőzése.		
Komposzt készítése a konyhán megmaradt szerves hulladékból, amely a szürkevízzel együtt új szerepet kap a kertgondozásban.		
Épület szigetelése.		
Megújuló energiaforrások használata.		
Energiatakarékos izzók.		
Mozgásérzékelő világítási rendszer.		
A vendégszobák elektromos rendszerének szobakártyával való bekapcsolhatósága.		
Legoptimálisabb energia besorolású mosodai és konyhai gépek beszerzése.		
A nagy üveg- és ablakfelületeken automatikusan működő árnyékolórendszer beépítése.		
Fűtést segítése hővisszanyerő rendszerrel.		
A gépészeti berendezések (pl. melegvíz rendszer) csőrendszerei hőszigeteltek legyenek.		
Nem használnak CFC gázokkal működő berendezéseket.		

Töltőállomás elektromos autóknak.		
Csak környezetvédelmi tanúsítvánnyal rendelkező, illetve környezetbarát anyagok használata (tisztítószer, vegyszerek, szobai bekészítések).		
Nagy kiszerelesben történő árubeszerzés lehetőleg helyi vagy közeli termelőktől/beszállítóktól.		
Bio-alapanyagok használata.		
Hazai termékek előnyben részesítése.		
Zöld iroda és marketing		

Egyéb fenntartható intézkedések, amelyek már bevezetésre kerültek, vagy a bevezetésük tervezés alatt áll:

.....

9. Ösztönzik-e a szállóvendégeket a környezetvédelemre?

- Igen
- Nem

Amennyiben igen, hogyan ösztönzik a szállóvendégeket?

.....

10. Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal?

Állítások	Teljesen egyetértek	Inkább egyetértek	Inkább nem értek egyet	Egyáltalán nem értek egyet
A fenntarthatóság érdekében bevezetett intézkedések rövid időn belül (1-5 év) megtérülnek.				
A vendégek szívesebben választanak egy „zöld szállodát” ezért a „Zöld-				

szálloda” minősítés jelentős versenyelőnyt jelent a hazai piacon.				
Azok a szállodák, amelyek nem vezetnek be fenntarthatósági intézkedéseket, ezt anyagi okokból nem teszik meg.				
A szállodák elsősorban az energiaválság miatt vezetnek be intézkedéseket.				
Az új intézkedések bevezetése nehézkesek, sok időt vesznek igénybe.				
A fenntartható, energiatakarékos berendezések drágábbak, mint a nem fenntartható berendezések.				

Nagyközönségi kérdőív

Kedves Válaszadó!

Nagyon szépen köszönöm, hogy válaszaival segíti a szakdolgozatomhoz kapcsolódó kutatómunkámat, melynek témája a fenntarthatóság vizsgálata a magyar szállodák működésében.

Bene Barbara

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Turizmus- vendéglátás szak

1. Az Ön neme

- Férfi
- Nő

2. Az Ön életkora

- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 65 felett

3. Hol lakik Ön?

- Baranya vármegye
- Bács-Kiskun vármegye
- Békés vármegye
- Borsod-Abaúj- Zemplén vármegye
- Budapest
- Csongrád- Csanád vármegye

- Fejér vármegye
- Győr-Moson-Sopron vármegye
- Hajdú- Bihar vármegye
- Heves vármegye
- Jász-Nagykun-Szolnok vármegye
- Komárom-Esztergom vármegye
- Nógrád vármegye
- Pest vármegye
- Somogy vármegye
- Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
- Tolna vármegye
- Vas vármegye
- Veszprém vármegye
- Zala vármegye

4. A mindennapokban mennyire fontos önnek a környezet védelme? (Válaszát kérem 1-5 skálán adja meg, ahol 1=egyáltalán nem fontos, 5= nagyon fontos)

1 2 3 4 5

5. Mit tesz ön a környezet védelme érdekében? (Több választ is megjelölhet!)

- semmit
- szelektíven gyűjtöm a hulladékot
- energiatakarékos izzókat használok
- megújuló energiaforrásokat használok
- nem használok környezetszennyező vegyianyagokat (mosó- és tisztítószeret, kozmetikumokat stb.)
- nem fűtöm túl az otthonomat
- szigetelt az otthonom

- kettős üvegezésű ablakaim, jól záró nyílászáróim vannak
- energiatakarékos háztartási eszközöket (mosógépet, hűtőt, porszívót stb.) használlok
- csak akkor indítom el a mosógépet/mosogatógépet, ha már tele van
- kádban való fürdés helyett zuhanyzom
- egyéb.....

6. Utazásai során, a szálláshely kiválasztásakor mennyire fontos szempont Önnek a fenntarthatóság? (Válaszát kérem 1-5 skálán adja meg, ahol 1=egyáltalán nem fontos, 5= nagyon fontos)

1 2 3 4 5

7. Hajlandó-e Ön többet fizetni azért, hogy egy fenntarthatóan működő szálláshelyen szállhasson meg?

- Igen
- Nem

8. Volt-e már Ön fenntarthatóan működő szállodában?

- Igen
- Nem
- Nem tudom, nem szoktam erre figyelni.

Amennyiben igen, melyik szállodában tartózkodott?

.....

9. Az Ön számára vonzó-e, ha egy szálloda rendelkezik „Zöld szálloda” védjeggyel?

- Igen
- Nem

10. A szállodában való tartózkodása során figyel-e az alábbiakra?

Fenntartható intézkedések	Egyáltalán nem	Ritkán	Mindig
Zuhanyzok akkor is, ha a fürdőszobában kád van.			

Szelektíven gyűjtöm a hulladékot.			
Csak akkor kérek törülköző cserét, ha arra valóban szükségem van.			
A lámpákat lekapcsolom a szoba elhagyásakor.			
Fűtés hőfokának optimalizálására törekszem a szállodában is.			
Műanyag poharakat és evőeszközöket mellőzöm.			
Nem használom a légkondicionálót.			
Környezetbarát tisztálkódószereket használok.			
Büfé asztalos étkezéskor a pazarlást mellőzöm.			
Ha szellőztetek, előtte kikapcsolom a légkondicionálót.			
Nyomtatott számla helyett elektronikusan kérem annak elküldését.			
Nyomtatott reklámanyagok helyett az elektronikus felületeket használom.			

Mélyinterjú kérdései

1. Az Ensana Thermal Hotel (Margitsziget) rövid bemutatása. (Szálloda típusa és szolgáltatásai)
2. Ki a célzott vendégköre a szállodának?
3. A szálloda vendégkörét többségében fiatalok vagy idősök alkotják?
4. A szálloda vendégkörét többségében magyarok vagy külföldiek alkotják?
5. A szállóvendégek számára nagy hatással volt-e az orosz-ukrán konfliktus?
6. MSZÉSZ tag-e a szálloda?
7. Terveznek-e pályázni a Zöld Szálloda díjra?
8. A szálloda kialakításánál mennyire volt fontos szempont a fenntarthatóság a kezdetekkor?
9. Célja az Ensana Thermal Hotelnek, hogy fenntartható legyen?
10. Megéri a szállodának fenntarthatónak lennie? Ha igen, akkor miért éri meg?
11. Milyen eszközöket, intézkedéseket tudnak tenni a fenntarthatóság érdekében?
12. Ön szerint a fenntarthatóság érdekében tett beruházások mennyi idő alatt térülnek meg?
13. Alkalmazottjaiknak, hogyan tudják átadni a fenntartható működés fontosságát?
14. Vannak e fenntarthatóságot támogató előírásaik a munkatársaik számára?
15. Vendégeiket hogyan ösztönzik a fenntarthatóságra?
16. A szálloda vendégkörét mennyire foglalkoztatja a fenntarthatóság?
17. Érkezik-e ezzel kapcsolat visszajelzés?
18. Önt szerint előnyt jelent-e, ha a szálloda a fenntarthatóság elveit képviseli? Kérem választát indokolja!
19. Ön szerint terhet jelent a fenntartható intézkedések/szabályok betartása a szálloda mindennapjaiban vagy ez már rutinná vált a szálloda életében?
20. Új gépek, eszközök és textíliák vásárlásakor figyelembe veszik-e a fenntarthatóságot?
21. Mekkora összeget fordítanak a fenntartható intézkedésekre?
22. Milyen forrásokból tudják megvalósítani ezeket az intézkedéseket?
23. Kapnak-e támogatást a fenntarthatósági intézkedésekre?
24. Hogyan tud profitálni a fenntarthatóságból?
25. Jelent-e piaci javulást/ előnyt a versenytársakkal szemben a fenntarthatóvá válás?
26. Vannak-e versenytársaik a fenntarthatóság szintjén?

27. Ön hova pozícionálná az Ensanat a hazai piacon?
28. Mi motiválja Önöket, hogy fenntarthatóvá váljanak?
29. A Covid19 járvány idején mennyire tudták megvalósítani a fenntartható intézkedéseket, fenntartható tisztítószeres és egyéb fenntartható eszközök használatát? Fenntartható maszkokat és gumikesztyűket használtak-e a mindennapokban?
30. A járvány milyen új intézkedéseket vont maga után a szálloda működésében? (Például bevezettek-e elektromos kijelzőket a be- és kicsekkoláshoz az érintésmentesség miatt?)
31. Hogyan fűtenek/hűtenek a szállodában? Tudják-e a termálvizet hasznosítani a fűtéshez?
32. Az ételeket, helyi termelőktől/helyi beszállítóktól szerzik-e be?
33. Az új munkaerő kiválasztásakor mennyire mérvadó az alkalmazott lakhelye?
34. A szálloda által kínált gyógykezelésekhez szükséges anyagok (pl: iszappakolás) és gépek mennyire környezetbarátok?
35. A megmaradt iszapot újra tudják-e hasznosítani?
36. Egy iszapmasszás után a vendégek, hogyan törlik le magukról az iszapot? Papírtörölővel, törülközővel, vagy zuhannyal?
37. A medencék fertőtlenítésére használnak-e vegyi anyagokat?
38. A fürdő bejáratánál található termálvíz megkóstolására biztosítanak-e újrahasznosítható/elmosható poharakat a vendégeknek?
39. Vannak-e a szállodának környezetbarát szolgáltatásai?
40. Szoktak-e Socialmedia kampányokat indítani?
41. A kampányokban megjelenik-e a fenntarthatóság?
42. Mennyivel népszerűbbek a „Zöld” kampányok?
43. Milyen céljaik vannak a jövőben a fenntarthatósággal kapcsolatban?

Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ábra A turizmus rendszere Forrás: (Michalkó, Turizmológia, 2016, old.: 114)	6
2. ábra Turistaérkezés változása Forrás: (UNWTO, 2022), saját szerkesztés	8
3. ábra A válaszadó szállodák megoszlása minősítés szerint (%) Forrás: saját szerkesztés	24
4. ábra Fenntarthatósági állítások vizsgálata Forrás: saját szerkesztés	28
5. ábra A kitöltők korosztályának megoszlása (%) Forrás: saját szerkesztés	29
6. ábra A kitöltők megyék szerinti eloszlása (db) Forrás: saját szerkesztés.....	30
7. ábra Fenntarthatóság fontossága a fogyasztók körében Forrás: saját szerkesztés	30
9. ábra Fenntarthatóság fontossága a szálloda kiválasztásakor Forrás: saját szerkesztés.	33
10. ábra Környezettudatosság vizsgálata a szállodai tartózkodás során Forrás: saját szerkesztés	35
1. táblázat A fenntartható turizmus értékelési alapelvei Forrás: Csobán (2010), saját szerkesztés	13
2. táblázat A kormányzati eszközök négy alapvető csoportja	16
3. táblázat Bevezetésre került fenntarthatósági intézkedések	26
4. táblázat Fenntarthatóság a mindennapi életben	32
4. táblázat Fenntarthatóság a mindennapi életben Forrás: saját szerkesztés	32
5. táblázat Hipotézisek vizsgálata	41
1. Kép Ensana Thermal Hotel Margitsziget**** Forrás: https://www.ensanahotels.com/hu/szallodak/grand-margaret-island/galeria , Letöltve: 2023.04.21	23

Függelékek

1. számú függelék – Hallgatói és konzulensi nyilatkozat

Hallgatói nyilatkozat

NYILATKOZAT

Alulírott **Bene Barbara**, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem, Budai Campus, **turizmus-vendéglátás szak nappali** tagozat végzős hallgatója nyilatkozom, hogy a dolgozat saját munkám, melynek elkészítése során a felhasznált irodalmat korrekt módon, a jogi és etikai szabályok betartásával kezeltem. **Hozzájárulok** ahhoz, hogy **Szakdolgozatom** egyoldalas összefoglalója felkerüljön az Egyetem honlapjára és hogy a digitális verzióban (pdf formátumban) leadott dolgozatom elérhető legyen a témát vezető Tanszéken/Intézetben, illetve az Egyetem központi nyilvántartásában, a jogi és etikai szabályok teljes körű betartása mellett.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem*

Kelt: 2023 év 04 hó 24 nap



Hallgató

Konzulensi nyilatkozat

NYILATKOZAT

A dolgozat készítőjének konzulense nyilatkozom arról, hogy a Záródolgozat/Szakedolgozat/Diplomadolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A Záródolgozat/Szakedolgozat/Diplomadolgozatot záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom*.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem*

Kelt: 2023 év 04 hó 24 nap



Belső konzulens

A ZÁRÓDOLGOZAT/SZAKDOLGOZAT/DIPLOMADOLGOZAT

TARTALMI KIVONATA

A szakdolgozat készítőjének neve: Bene Barbara

A szakdolgozat címe: Fenntarthatóság a szállodaiparban

Szak, képzési szint és tagozat megnevezése: Turizmus-vendéglátás, alapképzés, nappali tagozat

Tanszék/Intézet megnevezése: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Belső témavezető: Dr. Molnár Csilla, mb. tanszékvezető, egyetemi docens

A dolgozat rövid leírása:

Szakdolgozatomban a fenntarthatóság fontosságát vizsgáltam a szállodaiparra fókuszálva. Az elmúlt években a fenntarthatóság egyre nagyobb figyelmet kap, divattá is alakult jelenleg a társadalom jelentős hányadánál. Nem meglepő, hogy egyre több figyelemben részesül ez az irány, hiszen a rohamosan növekvő túlnépesedés, a tömezturizmus által okozott károk, a klíma változás okozta negatív hatások már mindenki számára egyértelműen érzékelhetőek. A turizmus örök, soha nem fog eltűnni és a turizmusnak szerves részét képezi a szállodaipar. Vizsgálatom során azt a célt tűztem ki, hogy feltérképezem a szállodaipar jelenlegi helyzetét a fenntarthatóság terén, azt, hogy milyen eszközökkel tudnak hozzájárulni a környezetvédelemhez működésük során. Nagyközönségi kérdőívvel végeztem egy kutatást, amelynek segítségével a keresleti oldal szemszögéből is elemezhettem a fenntarthatóságot s annak szerepét a turizmusban, szállodaiparban.

3. számú függelék – Nyilatkozat a hozzáférésről és eredetiségről

NYILATKOZAT

a szakdolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Benc Barbara
A Hallgató Neptun kódja: GYQD13
A dolgozat címe: Fenntarthatóság a szállodaiparban
A megjelenés éve: 2023
A konzulens tanszék neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Kijelentem, hogy az általam benyújtott szakdolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, s az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlant állítottam, tudomásul veszem, hogy a Záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdonkezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitári rendszerébe.

Kelt: 2023 év 04 hó 06 nap


Hallgató aláírása