

# GYÓGYÍTANAK, DE MILYEN ÁRON? - FENNTARTHATÓSÁG A MAGYAR GYÓGYSZÁLLODÁKBAN

*Strack Flórián*

*Pannon Egyetem, strack.florian@gtk.uni-pannon.hu*

*DOI: 10.15170/TVT.2019.04.04.07*

## **Absztrakt**

A fenntartható fejlődés fogalma egyre ismertebb és népszerűbb. A turizmusban, különösen az egészségturizmusban kiemelkedően fontos, hogy a fenntarthatóság alapelveinek figyelembe vételével történjen az értékteremtés. Az egészségturizmus és alapvető jelentőséggel bíró szolgáltatói, a gyógyszállodák, komplex szolgáltatásaik révén a fenntarthatóság pilléreire (gazdasági, társadalmi, természeti) nagy mértékben támaszkodva kínálnak szolgáltatásokat.

A szállodák minőségi besorolása alapján reprezentatív kutatás célja a gyógyszállodák fenntarthatóság terén elért eredményeinek vizsgálata, valamint a fenntarthatósággal kapcsolatos hozzáállásának számbavétele és rendszerezése. Az eredmények pozitív irányba mutatnak, azonban általánosságban megfigyelhető a valóban fenntartható gondolkodásmód hiánya.

*Kulcsszavak: fenntarthatóság, fenntartható fejlődés, gyógyszálloda, egészségturizmus*

## **Abstract**

The concept of sustainable development is more and more popular. In tourism, and particularly in health tourism, it is important to create value along with the principles of sustainability. Health tourism and its essential service providers, the medical hotels, offer their services by relying heavily on the pillars of sustainability (economic, social, natural).

The goal of the representative research (based on the quality of hotels) is to examine the results achieved by the medical hotels in terms of sustainability and to assess and systematize their attitude towards sustainability. The results are positive, but there is a general lack of a real sustainable way of thinking.

*Keywords: sustainability, sustainable development, medical hotel, health tourism*

## Bevezetés

A turisztikai termékek speciálisak, hiszen megfoghatatlan, egyszeri és megismételhetetlen, a fogyasztással azonos térben és időben előállított szolgáltatásokat tartalmaznak. A turizmusban különösen fontos a szolgáltatók és fogyasztók között létrejövő interakció. A turisztikai termékek komplexitása miatt szükség van a gazdasági, környezeti és társadalmi vonatkozások teljes harmóniájára.

A fenntarthatóságot vizsgálva az egészségturizmus piacának megkerülhetetlen jelentőségű szolgáltatói, a gyógyszállodák, bonyolult helyzetben vannak. Ezeknek a szolgáltatóknak az az elsődleges célja, hogy vendégeik igényeit a dolgozók és a helyi lakosság körében kialakított pozitív imázsra támaszkodva magas minőségi színvonalú, természeti erőforrásokra épülő gyógyászati szolgáltatásokkal elégítsék ki, miközben garantálják a környezet védelmét és maximalizálják a tulajdonosok számára elérhető profitot. Nem egyszerű feladat számukra az, hogy mindezek mellett költséghatékonyak maradjanak és fenntartható módon használják az erőforrásokat.

A kutatás a fenntarthatóság három alappilléreinek (társadalmi, gazdasági, környezeti) és a Magyarországon működő, gyógyszálló minősítéssel rendelkező szállodák kapcsolatának vizsgálatán alapszik. A fő cél annak a vizsgálata, a hazai gyógyszállodák hogyan vélekednek a fenntartható működésről, illetve annak a bizonyítása, hogy a gyógyszállodák fontosnak tartják a fenntarthatóságot, ám nem üzemelnek fenntartható módon. A cél elérése érdekében elemzés készült a szállodák múltbéli teljesítményét, a jelenlegi helyzetet és a jövőbeni terveket illetően. A kialakult kép kissé bonyolult, hiszen a megkérdezett szállodák mindegyike fontosnak vélte a fenntarthatóságot, többségük azonban nem rendelkezik elegendő tudással és tapasztalattal ahhoz, hogy ezen nézeteit a mindennapi üzemeltetés során is érvényesíteni tudja.

## 1. Az egészségturizmus rendszere

A fogyasztói igények és adottságok alapján napjaink egyik legjobban fejlődő turisztikai ágazata az egészségturizmus (BOROS ET AL. 2012). Ez az elmúlt évtized egyik legfontosabb turisztikai szegmense, ugyanakkor egy összetett, szerteágazó fogalom. Pontos meghatározására főként az egyes országokban használt eltérő definícióknak köszönhetően nem alakult ki konszenzus sem a turizmus, sem pedig az egészségügy területén (RÁTZ 2001, SMITH – PUCZKÓ 2009).

Az egészségturizmus a turizmus egyik legelőnyösebb típusa, hiszen a szezonális alacsony mértékének köszönhetően kiszámítható, könnyen összehangolható a fenntartható turizmus célkitűzéseivel, a kezelések egészségügyi kritériumaiból fakadóan hosszú tartózkodási időt generál és a vendégek költsége is magas (BOROS ET AL. 2012).

Goodrich&Goodrich véleménye szerint az egészségturizmus olyan jelenség, „...amikor egy turisztikai létesítmény (például szálloda) vagy turisztikai célpont (például a svájci Baden) meglévő szépsége mellett egészségügyi szolgáltatásait és létesítményeit is céltudatosan reklámozva igyekszik odavonzani a turistákat. Eme egészségügyi szolgáltatások körébe beletartozhat az üdülő vagy a szálloda saját szakképzett orvosai és ápolói által végzett orvosi vizsgálat, speciális diéta, akupunktúra, a transzvitális injekció, vitaminkiegészítés, különböző betegségek például ízületi gyulladás speciális orvosi kezelése és a gyógynövény-készítményekre épülő kezelés” (SMITH – PUCZKÓ 2009 p. 3).

Az egészségturizmus két nagy alcsoportját a tradicionális gyógyturizmus (amely keretén belül beteg emberek kezelése, illetve konkrét betegségek gyógyítása és megelőzése valósul meg), valamint a wellness-turizmus (melynek célja a rekreáció, a kikapcsolódás, pihenés és a testi-lelki egyensúly biztosítása) jelenti (BOROS ET AL. 2012).

## 2. Gyógyszállodák

A gyógyszállodák gyógytényezővel és fürdővel is rendelkező, vagy ezek közelében található szállodák, melyekben a vendégek a kezeléseket mellett fennmaradó idejüket pihenésre és szabadidős szolgáltatásokra fordítják (ALBERT-TÓTH ET AL. 2011 p. 94.). A gyógyszállodák a hagyományos értelemben vett szállodák egyik fajtájának tekinthetők.

A törvény szerint az a szálloda nevezhető gyógyszállodának, amely „megfelel a szállodára előírt követelményeknek, továbbá vendégei számára főként természetes gyógytényezők alkalmazásával saját gyógyászati részlegén önállóan, vagy más gyógyintézet kiegészítő szolgáltatásainak bevonásával, orvosi ellenőrzés mellett terápiás lehetőséget biztosít és megfelel a természetes gyógytényezőkről szóló 74/1999. (XII. 25.) EüM rendeletben foglalt feltételeknek” (54/2003. (VIII. 29.) GKM RENDELET). A 74/1999. (XII. 25.) EüM rendelet kimondja, hogy a gyógyszálló elnevezés használata akkor lehetséges, ha a hotel önállóan, vagy más gyógyító eljárásokkal együtt alkalmaz természetes gyógytényezőket, rendelkezik a szükséges engedélyekkel, illetve a betegségeket saját gyógyászati részlegén, vagy más egészségügyi intézmény szolgáltatásainak igénybevételével biztosítja (74/1999. (XII. 25.) EÜM RENDELET).

## 3. A fenntarthatóság

Az elmúlt években a fenntarthatóság és a fenntartható fejlesztés kifejezések divatossá váltak azonban részben elvesztették pozitív jelentésüket (FLEISCHER 2014).

A fenntarthatóság olyan szemléletmódot jelent, mely kielégíti napjaink fogyasztóinak igényeit, de közben arra is ügyel, hogy a jövő fogyasztói is képesek legyenek majd kielégíteni a felmerülő szükségleteiket. A fenntarthatóság három alapvető pillérrel (társadalmi, környezeti, gazdasági) rendelkezik. A fejlesztési stratégiák és a napi üzemeltetés kapcsán a pilléreket együttesen kell figyelembe venni és érvényesíteni annak érdekében, hogy a fejlődés valóban fenntartható legyen (MEDVÉNÉ 2010).

### 3.1 Fenntartható turizmus

A fenntarthatóság különösen fontos akkor, amikor a turizmus hosszú távú sikeréről és az ágazat szereplőinek felelős magatartásáról beszélünk. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) értelmezésében a fenntartható turizmus „egy olyan turizmus, amely teljes mértékben figyelembe veszi a jelenlegi és jövőbeni gazdasági, társadalmi és környezeti hatásokat, a látogatók igényeit, az iparágat, a környezetet és fogadó közösségeket” (UNWTO 2013, p. 17.). A fenntartható fejlődés koncepciója kulcsfontosságú a látogató, a fogadó közösség és a környezet közötti harmonikus és produktív kapcsolat kialakításában (HALL – LEW 1998).

A fenntarthatóság szempontjából a turizmus helyzete különleges az ágazat dinamikus növekedése miatt, valamint azért, mert a turisztikai termékek fogyasztása során a turisták, a szolgáltatók, a környezet és a fogadóközösségek különleges kapcsolatba kerülnek egymással (UNWTO 2005).

Az UNWTO szerint a fenntartható turizmusnak:

- optimálisan kell felhasználnia a turizmusfejlesztés szempontjából kulcsfontosságú környezeti erőforrásokat,
- tiszteletben kell tartania és meg kell őriznie a fogadóközösségek társadalmi és kulturális értékeit,
- életképes, hosszú távú gazdasági működést, valamint társadalmi-gazdasági előnyöket kell biztosítania mindenki számára és ezeket igazságosan kell elosztania, hozzá kell járulni a szegénység enyhítéséhez. (UNWTO 2005).

A fenntartható turizmusnak nem a turizmus egy altípusának kell lennie, hanem egy, a turisztikai szektor egészét átszövő elképzelésnek (UNWTO 2013).

### 3.1.1 A turizmus pozitív hatásai

A szakirodalmak a fenntarthatóságot jellemzően a három alappillér segítségével vizsgálják, így célszerű a turisztikai fenntarthatóság esetén is ezt a hármas csoportosítást követni.

*Gazdasági* szempontokat figyelembe véve a turizmusnak és az egészségturizmusnak számtalan előnyét fedezhetjük fel. „Az egészségturizmusból származó közvetlen bevételek az egészségturisztikai kínálat piaci szereplőihöz jutnak. A bevételek egy részét a piaci szereplők az egészségturisztikai termékek (szolgáltatások) „előállításához” szükséges javak vásárlására fordítják, másik része a piaci szereplők jövedelmét alkotja.” A piaci szereplők esetén megkülönböztethetünk vállalkozói és munkavállalói jövedelmet, valamint adók és illetékek formájában megjelenő kormányzati és önkormányzati bevételeket (HUSTINÉ 2011 pp. 73-74.).

A turizmus és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások fenntartható üzemeltetése és szemléletmódja *környezeti* szempontból is kiemelkedő jelentőséggel bír. A turisztikai létesítmények, különösképpen a szállodák képesek a természeti területek számára előnyöket biztosítani akkor, ha környezetbarát gazdálkodást folytatnak és felelős módon üzemelnek. A turizmus képes arra, hogy felhívja a figyelmet az égető környezeti problémákra, növelje a fogyasztók tudatosságát és elősegítse a turisták pozitív szemléletmódját ezen a téren. A turizmus és a legjelentősebb szolgáltatói közé tartozó gyógyszállodák megfelelő eszközökkel rendelkeznek a fenntartható fogyasztás szemléletének meghonosításához, amely magában foglalja a tisztább termelési technológiákat és a környezetkímélő elemekből felépülő szolgáltatásokat is (UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME (UNEP) 2001).

*Társadalmi* szempontból lényeges megemlíteni, hogy az egészségturizmus nagy élők munkai igényekkel rendelkező ágazat. Az egészségturizmus munkahelyteremtő hatása szorosan összefügg a fogyasztók által generált kereslet intenzitásával, hiszen minél nagyobb a turistaforgalom, annál több munkavállaló kell a felmerülő szükségletek kielégítéséhez (HUSTINÉ 2011).

Jelentősnek tekinthetők a betegségek miatt jelentkező terhek is, a jövedelmet helyettesítő, illetve pótló támogatások és a munkaerő-kiesés. A rehabilitáció költségén túl ezek a jelenségek visszahatnak a gazdaságra és a társadalmi jólétre.

A munkavállalók egészségügyi problémái miatt fellépő jövedelem kiesés következtében csökken a fogyasztás, ami mérsékli a gazdasági növekedést (KINCSES 2010).

### 3.1.2 A turizmus negatív hatásai

A turizmusnak sajnos negatív hatásai is vannak, melyek közül a legjellemzőbbek a következők:

- szezonális foglalkoztatás,
- infrastruktúra túltelítődése,
- árfelhajtó szerep,
- környezetszennyezés (hulladék, üvegházhatású gázok, stb.),
- regionális egyenlőtlenségek növekedése,
- "fekete forgalom" fennmaradása/növekedése,
- jelentős nyomás a fogadóközösségeken,
- hagyományos tevékenységek eltűnése (UNWTO 2005, HUSTINÉ 2011, HAJMÁSY 2018).

A turizmus negatív hatásainak áttekintését követően megállapítható, hogy minden, a turizmusban tevékenykedő és érdekeltséggel rendelkező szereplő kiemelt felelősséggel rendelkezik abban, hogy mihamarabb felismerje a fenntartható fejlődés fontosságát. A turizmus és annak fajtái kedvező hatásokat generálni képes erővel, eszköztárral és lehetőségekkel rendelkeznek. Azonban a fenntarthatósági szempontokat nélkülöző turizmusfejlesztés nem csupán a társadalmat és a környezetet károsítja, hanem önmagát is romba döntheti (UNWTO 2005).

### 3.2 Fenntarthatóság a szállodákban és a gyógyszállodákban

A szállodák számára a költséghatékony működés, a beruházók irányába mutatott vállalati szociális felelősség (CSR), a fluktuáció csökkentése, a munkavállalók elégedettségének növelése, valamint a vendégélmény, a vendéglégedettség magasabb szintre emelése miatt is fontos a fenntarthatóság (GOLDSTEIN – PRIMLANI 2012).

A szállodai fenntarthatóság, főként a környezettudatos gondolkodásmód térnyerése érdekében a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége 1993 óta két évente kiírja a magyarországi szállodák részére a zöld szálloda pályázatot. A pályázat többek között arra próbálja ösztönözni a hoteleket, hogy növeljék energiafogyasztásuk és vízfogyasztásuk hatékonyságát, csökkentsék környezetterhelésüket, valamint partneri és szállítói szerződéseikkel támogassák a helyi gazdasági szereplőket.

A pályázó szállodáknak számos kritériumnak kell megfelelniük ahhoz, hogy sikerrel vegyék a pályázati szakasz kihívásait, hiszen:

- szövetségi tagnak kell lenniük,
- ismerniük kell és be kell tartaniuk a szállodákra vonatkozó környezetvédelmi törvényeket, rendelkezniük kell környezetvédelmi szabályzattal,
- a környezetvédelmi hatóságok felé beadandó beszámolókat határidőre be kell adniuk,
- csatolniuk kell a „szénlábnyomukról” (carbon footprint) szóló dokumentációt,
- szelektíven kell gyűjteniük a hulladékot és rendelkezniük kell zsírfogóval,
- valamint teljesíteniük kell a pályázatban megjelölt 32db kritérium legalább 60%-át (HAH.HU).
- 

## 4. Kutatási módszer

A kutatás célja a hazai, minősítéssel rendelkező gyógyszállodák fenntarthatósággal szemben tanúsított attitűdjeinek, magatartásának, eddig elért eredményeinek és jövőbeni terveinek felmérése volt. Vizsgálatra került, hogy a magyar gyógyszállodák ismerik-e a fenntarthatóság alapvető fogalmait és értékeit, valamint birtokában vannak-e annak a tudásnak, ami a fenntartható üzemeltetéshez szükséges. A cél annak a bizonyítása, hogy a gyógyszállodák fontosnak tartják a fenntarthatóságot, ám nem üzemelnek annak megfelelően.

### 4.1 Kvantitatív kutatás

A kvantitatív kutatás online formában elérhető kérdőíveken alapult.

A kérdőíves vizsgálatokra az alacsony érvényesség és a magas megbízhatóság jellemző. A kérdőíves vizsgálatban kapott válaszokat tehát csupán az eredetileg vizsgálni kívánt probléma indikátorainak kell tekintenünk (BABBIE 2000).

A kérdőív 35 kérdésből állt, 2017 novemberétől 2018 májusáig volt kitölthető. Személyre szabott kísérőlevéllel, egyesével került kiküldésre az összes, 2017-ben minősítéssel rendelkező és működő hazai gyógyszállodának (39 db). A kérdőív általános, a szállodák mindennapi tevékenységéhez kapcsolódó és általános jellemzőire vonatkozó kérdéseket, a fenntartható fejlődéshez és üzemeltetéshez kapcsolódó általános kérdéseket, valamint a fenntarthatóság pilléreire lebontott specifikus kérdéseket tartalmazott.

A kutatás idején minősítéssel rendelkező 39 db hazai gyógyszálloda több mint fele (59%-a, 23 db) töltötte ki a kérdőívet, köztük mindössze egyetlen részleges kitöltés volt. A kutatás a gyógyszállodák minőségi besorolása (csillagok száma) alapján reprezentatív.

#### 4.2 Kvalitatív kutatás

A kvalitatív kutatás keretein belül 2018 tavaszán strukturált interjú készült Császi Attilával (két hajdúszoboszlói gyógyszálloda gyógyászati vezetője), Mácsai Péterrel (egy budapesti gyógy-, és egy városi szálloda igazgatója) és Sallai Hildával (két hévízi gyógyszálloda üzemeltetési igazgatója). Továbbá Jakabos Györggyel (évtizedes hazai és külföldi tapasztalattal rendelkező szállodai szakember), Juhász Szabolccsal (Magyar Turisztikai Ügynökség Egészségturizmusért Felelős Igazgatóságának igazgatója), illetve Lukács Attilával (Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének szakmai titkára). A strukturált interjú a megkérdezett szakemberek mindennapi munkavégzése során szerzett tapasztalatain alapult.

A magyar gyógyszállodák 10%-a (4db szálloda) rendelkezik zöld szálloda címmel is a zöld szálloda díj 2017-2018-as pályázati időszakában. Ezekben a gyógyszállodákban telefonos *mystery shopping* tevékenységet végeztem, mellyel anonim módon került felmérésre az adott hotelek fenntarthatóságához való hozzáállása, a zöld szálloda cím feltételeinek mindennapokban való alkalmazása.

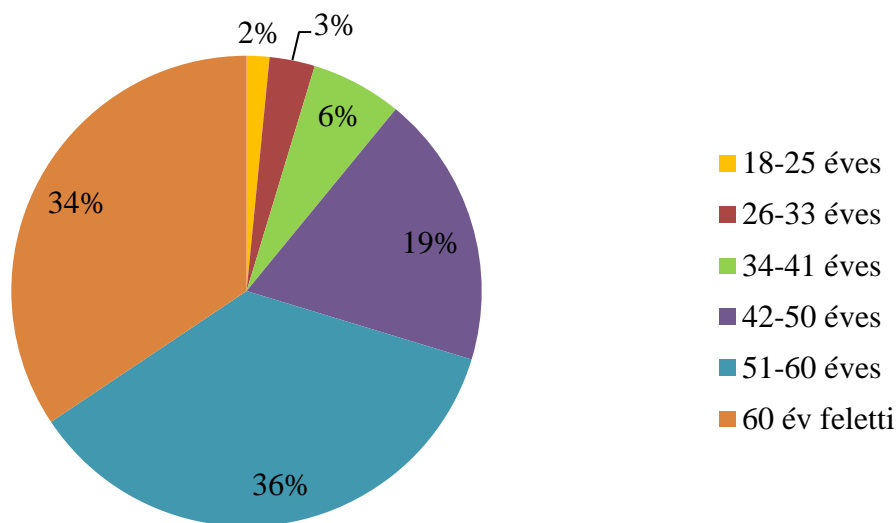
*Tartalomelemzés* készült a zöld szálloda minősítéssel rendelkező gyógyszállodák Booking.com szállásközvetítő oldalára érkezett vendégvéleményekkel kapcsolatban. Az egyes szállodák oldalán található angol és magyar nyelvű vélemények közül a 50 legfrissebb képezte a vizsgálat alapját. Az elemzések elkészítéséhez a 2018. május 27-én elérhető adatok szolgáltak alapul.

Tartalomelemzésnek azt a kutatási eljárást nevezzük, amelynek segítségével szövegadatokból olyan következtetések vonhatók le, amelyek nyíltan nincsenek kimondva, de a szöveg szerkezetéből, az egyes elemek együttes előfordulásából és azok törvényszerűen visszatérő sajátosságaiból kiolvashatók (LEHOTA 2001).

### 5. A kvantitatív kutatás eredményei

A gyógyszállodák nagy részéről elmondható, hogy vendégeik többsége idősebb, mint 42 év. További figyelemre méltó eredménynek tekinthető, hogy bár gyógyszállodákról van szó, jelentős számban jelennek meg fiatal vendégek is a hotelekben (1. ábra) (STRACK 2016).

**1. ábra: A hazai gyógyszállodák vendégköre**

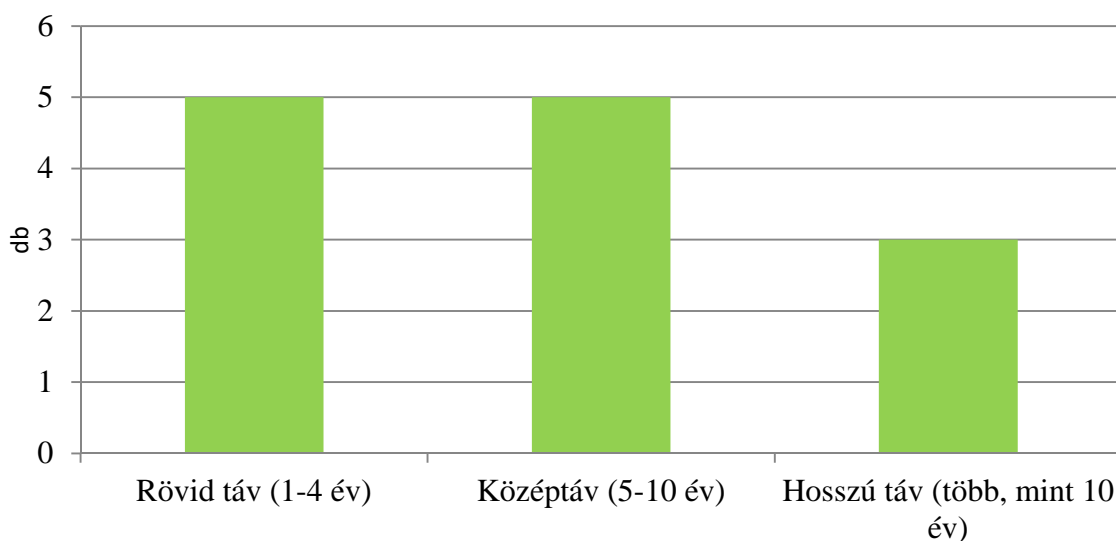


*Forrás: Strack, 2016 (28 válasz alapján)*

A magyarországi gyógyszállodák legfontosabb küldő országai Németország, Oroszország és Románia, azonban az osztrák és magyar vendégek száma is kiemelkedő (STRACK 2016).

A fenntarthatóság pillérei közül a szálláshelyek a gazdasági tényezőkre (pl.: költségek minimalizálása, üzemeltetés racionalizálása, beszállítók kiválasztása, stb.) fordítják a legtöbb figyelmet, míg a környezeti tényezők (pl.: szelektív hulladékgyűjtés, víz és energiatakarékosság, stb.) a második, a társadalmi tényezők (pl.: helyi és/vagy munkahelyi közösségek támogatása, stb.) pedig a harmadik helyen állnak. A szállodák 57%-a rendelkezik fenntarthatósági stratégiával, azonban csupán a választ adó gyógyszállodák 4%-ánál (1 db hotel) érhető el ez a stratégia írott formában, az egyéb esetekben csupán szóbeli megállapodásokon nyugszik. Annak ellenére, hogy jelentős részük nem készített írásos formában stratégiát, többségük állítja (2. ábra), hogy közép-, illetve hosszú távú, több mint 10 év távlatában is értelmezhető tervekkel és célokkal rendelkezik.

**2. ábra: Fenntarthatósági stratégiák időhorizontja a gyógyszállodákban**

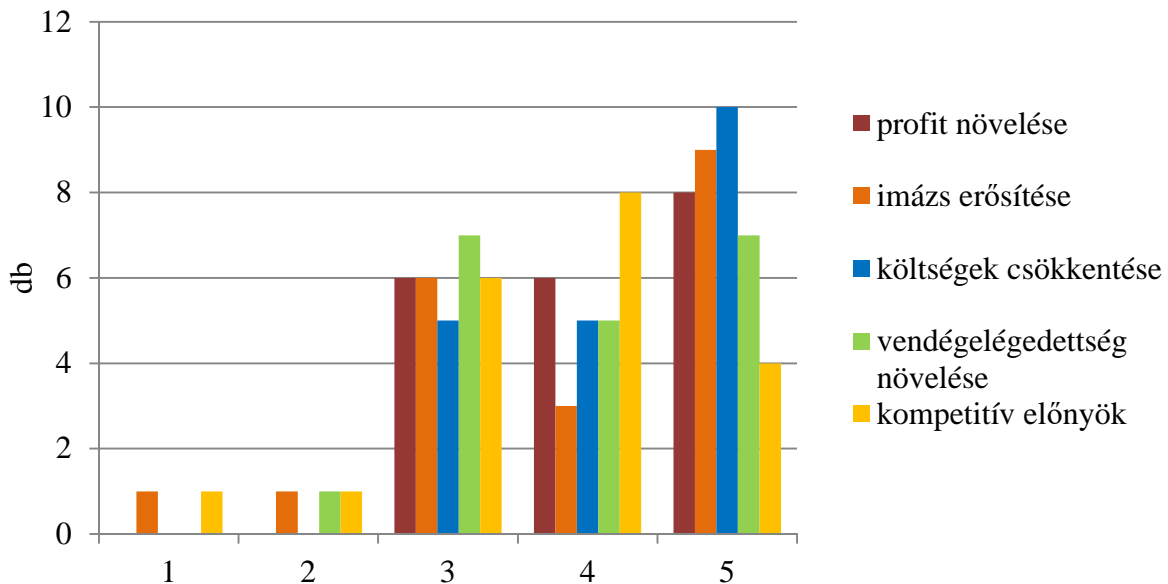


*Forrás: saját szerkesztés (13 válasz alapján)*

A gyógyszállodák 48%-a használ valamilyen fenntartható működésre vonatkozó sztenderdet, 52%-uk azonban nem fordít erre figyelmet. A házak csupán 13%-a tapasztalta azt, hogy vendégkör számára fontos a szálloda fenntarthatóságához való hozzáállása, a többiek semlegesnek, illetve érdektelennek látják saját vendégeiket ebben a tekintetben. A megkérdezett szálláshelyek közül mindössze öt rendelkezik valamilyen a fenntartható működésre vonatkozó eredménnyel, vagy kitüntetéssel. Közülük három gyógyszálloda egyben zöld szálloda is, további kettő pedig TÜV Rheiland minősítéssel rendelkezik.

A szállodák a különböző tényezők esetében ötelemű Likert skála segítségével (1=„egyáltalán nem fontos”, 5=„nagyon fontos”) értékelhették a fenntarthatóság hatását. A 3. ábrán látható módon a kép igen vegyes, azonban szembetűnő, hogy a „nagyon fontos” kategória élén a költségsökkentés áll. Ezen eredményekkel összhangban van a szállodák kommunikációja is, hiszen a vendégek felé mindössze 35%-uk, a beszállítók és partnerek irányába pedig csupán 22%-uk kommunikálja a fenntarthatóság terén elért eredményeit. A dolgozók felé irányuló kommunikáció terén egy kicsivel jobb a helyzet, hiszen a megkérdezett szállodák 60%-a informálja munkavállalóit a hotel fenntarthatósággal kapcsolatos eredményeiről és szemléletmódjáról.

**3. ábra: A fenntarthatóság hatása**



*Forrás: saját szerkesztés (23 válasz alapján)*

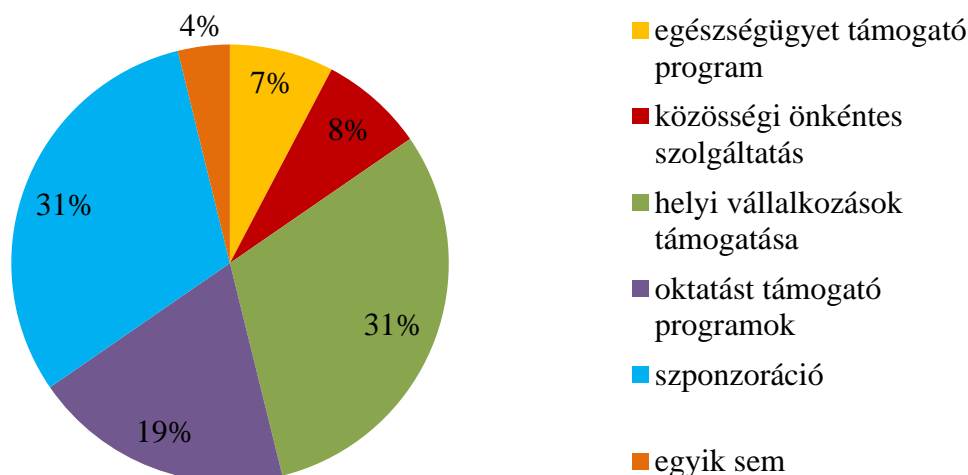
A gyógyszállodák 80%-a igyekszik a vendégeit felelős és fenntartható gondolkodásmódra ösztönözni. Leghangsúlyosabban a szállodai berendezések felelős használata, a felelős vízhasználat, valamint a szelektív hulladékgyűjtés jelenik meg.

### 5.1 Társadalmi fenntarthatóság

A társadalmi fenntarthatósággal kapcsolatban a kérdőívet kitöltő gyógyszállodák 60%-a fontosnak, vagy nagyon fontosnak tartja a helyi közösségek támogatását, valamint a velük való jó kapcsolat kialakítását.



#### 4. ábra: Helyi közösségek támogatása

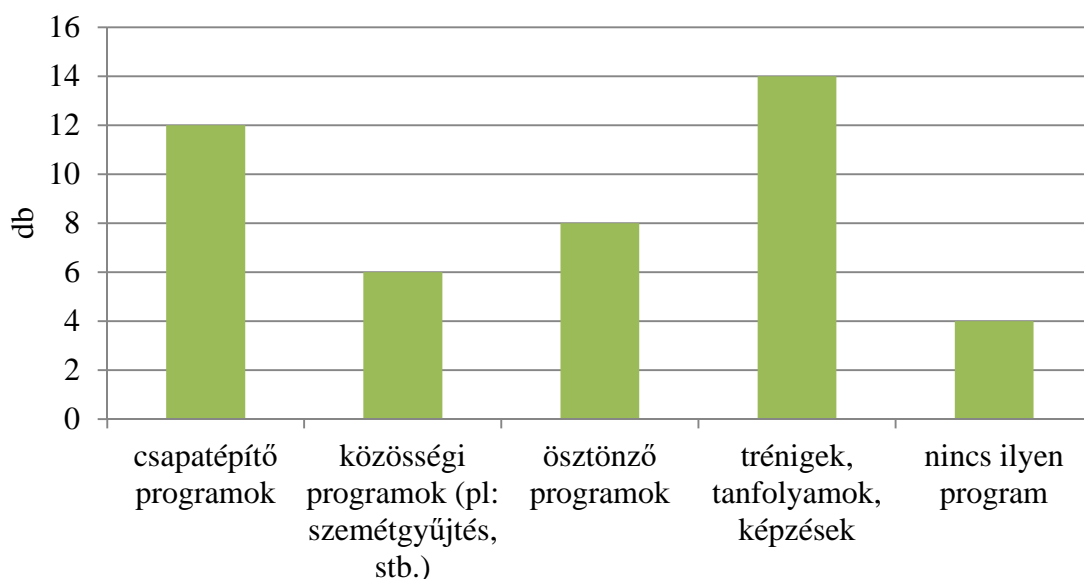


*Forrás: saját szerkesztés (22 válasz alapján)*

Legnépszerűbbnek a helyi vállalkozások támogatása (nyersanyag rendelése, szolgáltatások igénybevétele, stb.), valamint a szponzoráció bizonyult, harmadik helyre az oktatást támogató programok (gyakornokok fogadása, iskolák támogatása, stb.) kerültek (4. ábra). A gyógyszállodák dolgozóinak átlagosan 90%-a helyi, vagy környékbeli lakos (25 kilométeres körzet), ami jelenti, hogy ezek a személyek nem csupán beosztotti, hanem közép-, és felsővezetői pozíciókat is betöltöttek.

A társadalmi felelősségvállalás egyik fontos elemét képezik a munkavállalói csapat-, és közösségépítő programok, amelyek a dolgozók egymással való megismertetésén kívül alkalmasak a vállalat értékeinek bemutatására is. Mint az 5. ábrán látható, a kép igen vegyes. Pozitívumnak tekinthető, hogy tréningeket és csapatépítő programokat a kutatás alapjául szolgáló gyógyszállodák több mint fele rendszeresen szervez a munkavállalók számára.

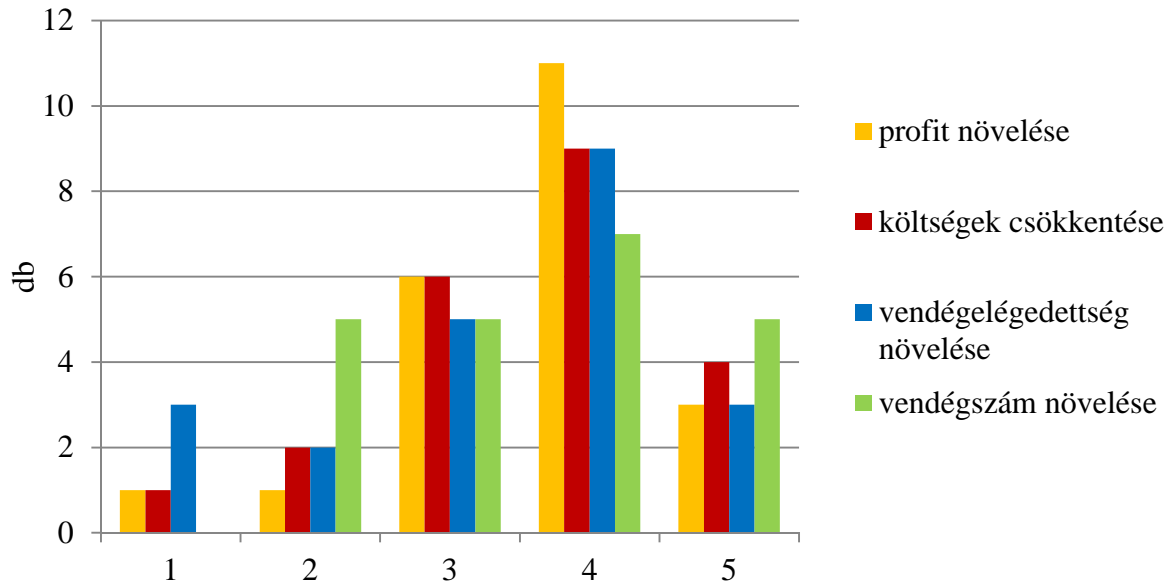
#### 5. ábra: Munkavállalói programok a gyógyszállodákban



*Forrás: saját szerkesztés, 22 válasz alapján*

A gyógyszállodák véleménye a társadalmi felelősségvállalás kapcsán szintén változatos képet mutat. A szállodák az egyes tényezőket ismét egy ötelemű Likert skálán értékelték (ahol 5=„nagyon fontos”, 1=„egyáltalán nem fontos”). A 6. ábrán látszik, hogy nem figyelhetők meg egyértelmű trendek, bár a profit növelése a magasabb kategóriákban szép eredményeket ért el.

**6. ábra: A társadalmi fenntarthatóság orientált intézkedések hatása**



*Forrás: saját szerkesztés, 22 válasz alapján*

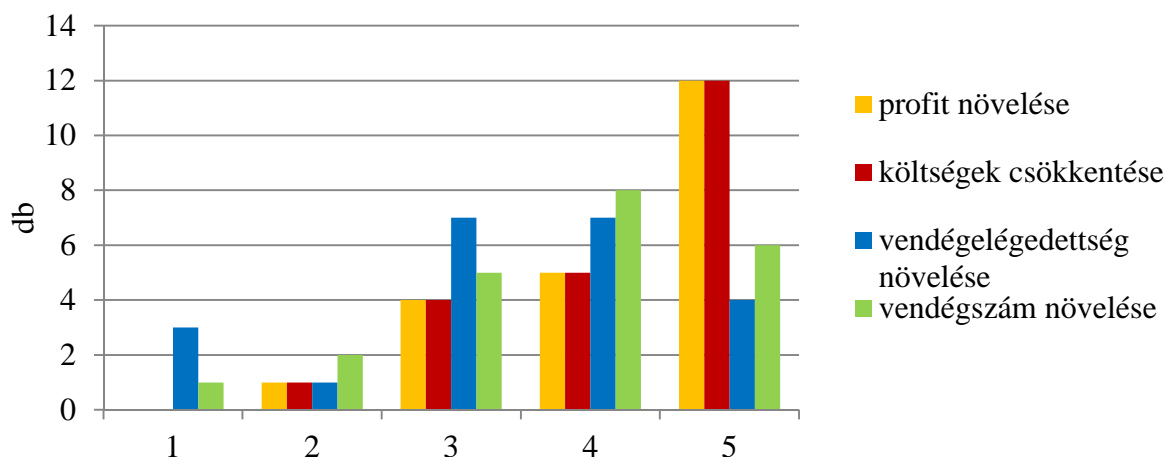
## 5.2 Gazdasági fenntarthatóság

Profitorientált vállalkozások esetén a gazdasági fenntarthatóság vizsgálata nehéz feladat, a cégek nem szívesen adnak ki pénzügyi adatokat, üzleti eredményeket. A gazdasági fenntarthatóság kérdésköréhez tartozik azonban a beszállítók és partnerek kiválasztásának módja is.

A beszállítók és egyéb partnerek kiválasztásánál a vizsgált gyógyszállodák 18%-a mindig figyelembe veszi az adott cég fenntarthatóságához való hozzáállását, további 55% csupán részben, esetenként ügyel erre, míg 27% egyáltalán nem foglalkozik ilyen kérdéskörrel. A szállodák 77%-a előnyben részesíti a helyi és környékbeli beszállítókat és partnereket, de csak akkor, ha azok termékeiket és szolgáltatásaikat ugyanolyan, vagy alacsonyabb áron kínálják, mint távolabbi székhellyel rendelkező társaik.

A 7. ábrán látható, hogy a profitnövelést és a költségcsökkentést kiemelkedően fontosnak tartották a megkérdezettek, míg a vendégekkel kapcsolatos állítások gyengébben szerepeltek.

### 7. ábra: A gazdasági fenntarthatóság orientált intézkedések hatása

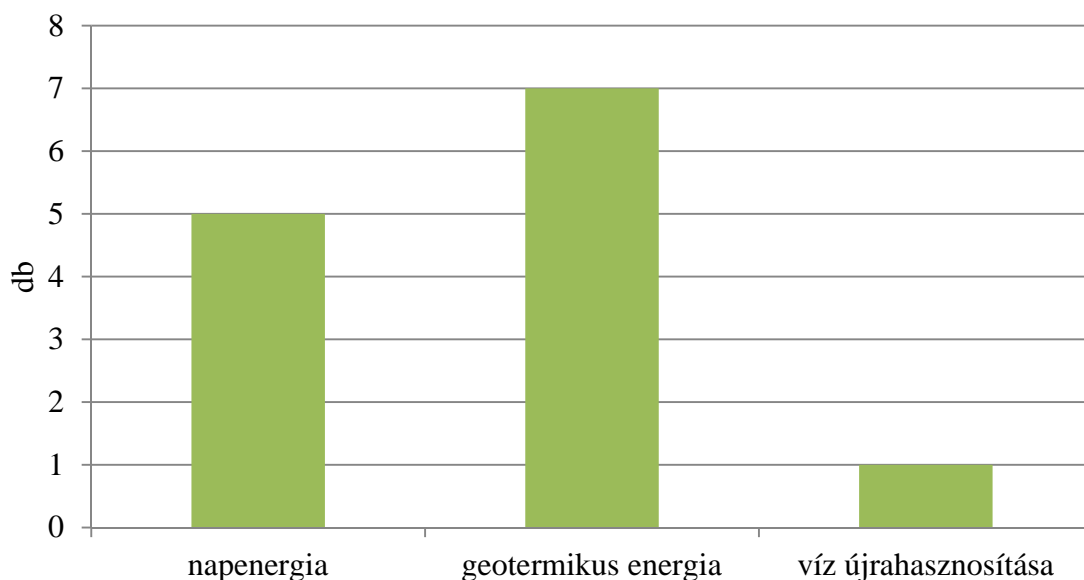


Forrás: saját szerkesztés, 22 válasz alapján

### 5.3 Környezeti fenntarthatóság

A gyógyszállodák esetében kiemelt fontossággal bír a környezeti fenntarthatóság, mert nagy részük rendelkezik valamiféle saját kezelésében álló gyógytényezővel. A megkérdezettek közül 18 szálloda monitorozza a természetes gyógytényezők felhasználását, további négy azonban nem fordít figyelmet erre. A házak 59%-a használ valamilyen megújuló energiaforrást, amely a 8. ábrán látható módon többnyire nap-, illetve geotermikus energiát jelent.

### 8. ábra: Megújuló energiaforrások a gyógyszállodákban

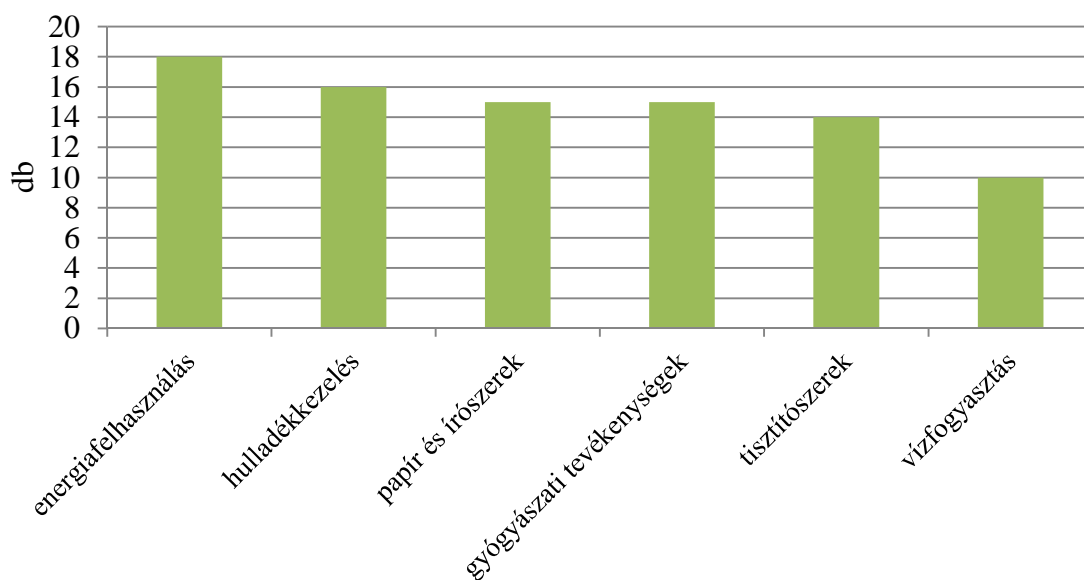


Forrás: saját szerkesztés, 22 válasz alapján

Azok a szálláshelyek, amelyek nem alkalmaznak megújuló energiaforrásokat, kizárólag pénzügyi okokat jelöltek meg ennek okaként. Ezeknek a gyógyszállodáknak a kétharmada tervezi a következő öt évben ilyen jellegű fejlesztést, a többieknek viszont még a tervezésre sincs lehetőségük.

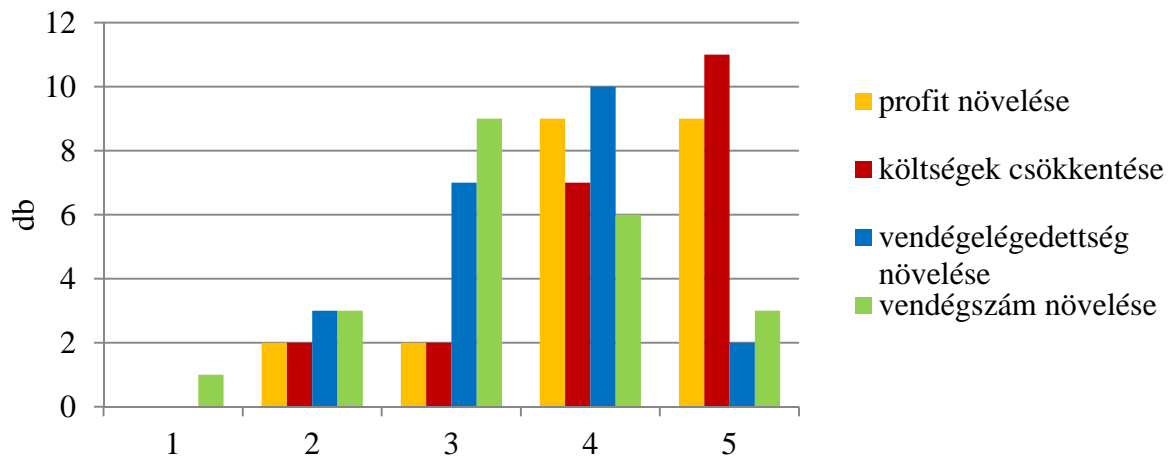
A gyógyszállodák többsége törekszik arra, hogy az üzemeltetés bizonyos területein környezetbarát megoldásokat alkalmazzon. A 9. ábrán azok a területek láthatók, amelyek a legtöbbször kerültek említésre a környezetbarát intézkedésekkel kapcsolatban. A legjellemzőbbek az energiafelhasználás (LED fényforrások, energetikailag fejlett épület, energiatakarékos berendezések, elfolyó termásvíz hőjének hasznosítása), a szelektív hulladékgyűjtés, az újrahasznosított anyagokból készült irodaszerek és környezetbarát tisztítószer használata, a természetes gyógytényezők lehetőség szerinti újrahasznosítása (pl.: gyógyiszap többszöri felhasználása)

**9. ábra: Környezetbarát intézkedések területei a gyógyszállodákban**



*Forrás: saját szerkesztés, 23 válasz alapján*

A gyógyszállodák a környezettudatos intézkedések hatásait is a szokásos módon értékelhették az egyes tényezőkre nézve. Látható, hogy a környezeti fenntarthatóság megítélése minimálisan ugyan, de pozitívabb, mint a fenntarthatóság másik két pillére esetén. A gazdasági fenntarthatósághoz hasonlóan itt is a profit növelését és a költségek csökkentését találták a legfontosabbnak, a fontos kategóriában ugyanakkor a társadalmi fenntarthatósághoz hasonlóan a vendégelégedettség növelése dominál (10. ábra).

**10. ábra: A környezeti fenntarthatóság orientált intézkedések hatása**

*Forrás: saját szerkesztés, 22 válasz alapján*

## 6. A kvalitatív kutatás eredményei

Ebben a fejezetben a strukturált interjúk, a tartalomelemzés, illetve a mystery shopping eredményei kerülnek bemutatásra.

### 6.1 A megkérdezett szakemberek véleménye

A gyógyszállodák kiemelt fontossággal bírnak a hazai turizmus szempontjából, a szálláshelyek között pedig speciális szolgáltatásaik miatt kiemelt szerepet töltenek be. Az országos turizmusfejlesztési pályázatok mindegyike tartalmaz fenntarthatósági szempontokat is, így ösztönözve a szállodákat és gyógyszállodákat arra, hogy felelős és fenntartható módon üzemeljenek. A vendégek szerepe is fontos, hiszen a Magyar Turisztikai Ügynökség tapasztalatai alapján a turisták elvárják, hogy egy szálláshely legalább a fenntarthatóság alapvető kritériumait teljesítse.

A Hotelstars Union minősítő rendszer nem tartalmaz a fenntarthatóságra vonatkozó feltételeket, azonban a minősítő rendszer számtalan pontja esetén megjelenik a fenntartható szemlélet. A tapasztalatok alapján egyértelmű összefüggés figyelhető meg a szállodák minőségi besorolása (csillagok száma) és a fenntartható gondolkodásmód.

A szállodákban dolgozó szakemberek egyetértettek abban, hogy a vendégek nem tekintik alapvető fontosságúnak és döntési szempontnak a szálloda fenntarthatóságához való hozzáállását. Egyöntetűen úgy tapasztalták, hogy nagy különbség tapasztalható a nyugati és a keleti országokból érkező, illetve a hazai vendégek nézőpontja között. A nyugati országokból érkező turisták számára sokkal egyértelműbb a fenntartható magatartás. További tapasztalat, hogy a magyar és keleti vendégek többnyire csak a saját tartózkodásuk és időtöltésük minőségét érintő szinten érdeklődnek a fenntarthatóság elvei iránt.

A vendégek érdektelensége ellenére a megkérdezett szakemberek szerint a szállodák törekednek arra, hogy működésük a lehető legfenntarthatóbb legyen. A fejlesztések, beruházások, energetikai korszerűsítés során ügyelnek arra, hogy az új berendezések takarékosak legyenek. Ezeket a fejlesztéseket elsősorban a költségek vezérlik, a fejlesztési tervek közül jellemzően azok valósulnak meg, amelyek közvetlen anyagi megtakarítást jelentenek a szálloda számára. Az egyik interjúalany tapasztalatai és véleménye szerint a zöld szálloda cím megszerzésekor sem a környezetbarát gondolkodás a fő motiváció, hanem annak marketingértéke.

A társadalmi fenntarthatóság területén jobb a helyzet, hiszen jellemző az, hogy a gyógyszállodák különböző intézményeket, szervezeteket támogatnak. A legtöbb esetben nem közvetlen anyagi támogatásról beszélünk, hanem például leselejtezett bútorok elajándékozásáról, iskolai és városi rendezvényekhez helyszín biztosításáról, szponzorációról, karitatív tevékenységekről.

A környezeti fenntarthatóságot illetően a megkérdezettek egy kivétellel szintén egyetértettek abban, hogy további fejlesztésekre és szemléletváltásra van szükség, hiszen jelenleg főként gazdasági szempontok érvényesülnek. A kivételt a zöld szálloda minősítéssel is rendelkező gyógyszállodában dolgozó szakember jelentette, hiszen ők nem csupán a gazdasági előnyök miatt korszerűsítik, illetve korszerűsítették a szálloda gépészetét.

A dolgozókat illetően is hasonló a helyzet, mint a vendégek esetén. A munkavállalók többsége nem törekszik az energiatakarékos magatartásra a munkavégzés során annak ellenére sem, hogy a szállodák és a megkérdezett vezetők egy része tréningek segítségével próbálja meghonosítani és szélesebb körben népszerűvé tenni az ilyen jellegű magatartást. Akadtak olyan interjúalanyok is, akik saját bevallásuk szerint is pazarolóbbak a munkahelyükön, mint a saját háztartásukban. A megkérdezett menedzserek tapasztalatai alapján a magyar gyógyszállodák között nincs verseny a fenntarthatóságot illetően, ezért nem is fordítanak kiemelt figyelmet a versenytársak ilyen jellegű eredményeire. Az interjúalanyok által azonosított legnagyobb, a fenntarthatósághoz kapcsolódó hiányosságok kapcsán is kettős kép alakult ki. A zöld szálloda minősítéssel is rendelkező gyógyszálloda esetén beszélgetőpartnerem úgy vélte, leginkább a fenntarthatóság társadalmi pillére kapcsán vannak hiányosságok. A szálloda nem adja el jól a dolgozóknak a miértet, vagyis azt, hogy miért kell felelősen gondolkodni és dolgozni. Hiányosak a munkavállalók érdekképviseleti lehetőségei is, a szakszervezetek gyengébbek, mint az kívánatos lenne, a közösségi programokra pedig csupán csekély anyagi forrás érhető el. A többi szakember teljesen más oldalról közelítette meg a kérdést és az elsődleges hiányosságok között energetikai, gépészeti és technológiai tényezőket emelt ki.

A gyógyszállodákban dolgozó szakemberek véleményét összefoglalva az látható, hogy a fenntartható gondolkodást többnyire az anyagi érdekek és a haszonmaximalizálás motiválják. Láthatók törekvések, ezek azonban a valós szándék, valamint a fenntartható fejlődés kapcsán szerzett tapasztalat és tudás hiánya miatt sok esetben erőtlenekek és nem érik el azt a hatást, amely hosszú távon is biztosítaná a vállalatok felelős működését.

## 6.2 A tartalomelemzés eredményei

A zöld szálloda címmel rendelkező szállodák mindegyike jelen van a Booking.com-on, az összes gyógyszállodát tekintve azonban 6 hotel nem rendelkezett profillal.

A weboldalon különböző szempontok szerint értékelhetik a vendégek a szállodákat. Bár a szempontok között nem található olyan, ami konkrétan a fenntarthatóságra vonatkozik, azonban több olyan is van közöttük (pl.: személyzet, kényelem, ár-érték arány, stb.) amely szorosan kötődik a fenntartható szemléletmódhoz.

Az oldalon megtalálható 36 darab gyógyszálloda pontszámainak átlaga 8,23, ami a jó kategóriának felel meg. A zöld szállodák esetén ugyanez a szám 8,25, ami lényegében megegyezik a hazai gyógyszállodák átlagával.

A zöld szállodák profiloldalára érkezett legfrissebb 200 darab (szállodánként 50 darab) vendégvélemény áttekintését követően világosan látszik, hogy a vendégek nem fogékonyak a fenntartható működésre. A kétszáz véleményből mindössze három olyan volt, amely összecsengett a fenntarthatóság alapelveivel. Ezeknek a hozzászólásoknak mindegyike a szállodák food and beverage részlegeire vonatkozott (ételérzékenységgel érkezőkre való odafigyelés, a megmaradt ételek újrahasznosítása, a személyzet kiemelkedően segítőkész és tudatos magatartása).

### 6.3 A telefonos mystery shopping eredményei

Minden szállodában két alkalommal, két különböző szerepben történt telefonos megkeresés. Az első alkalommal közvetve kérdeztem rá a zöld szálloda minősítés meglétére. A teszt meglepő eredményt hozott, négyből két alkalommal a telefont felvevő sales agent még abban sem volt biztos, hogy az adott szálloda gyógyszálloda-e. A környezetbarát minősítés, illetve bármilyen fenntarthatósággal kapcsolatos eredmény iránti érdeklődés során az előzőekhez hasonló kép alakult ki. A megkérdezett szállodák közül két esetben nem tudtak arról, hogy a hotel rendelkezik bármilyen környezetvédelemmel kapcsolatos minősítéssel. A további két hotel értékesítési osztályán tudtak ugyan arról, hogy a szálloda zöld szálloda minősítéssel is bír, azonban nem tudták, hogy ez pontosan mit takar.

A második telefonhívás alkalmával a „zöld szálloda” kifejezés jelentésére konkrétan rákérdezve érdeklődtem annak tartalmáról. Meglepő módon, a konkrét rákérdezés esetén minden szállodában tudtak több-kevesebb információt szolgáltatni arról, hogy mit jelent a „zöld szálloda” kifejezés. A legtöbb esetben a szelektív hulladékgyűjtést, a napenergia használatát, a víztakarékos csaptelepeket és a LED-es világítást említették.

A két teszt közötti eltérésnek többféle oka is lehet. Úgy vélem, hogy a dolgozók megszerezték az alapvető fontosságú információkat a zöld szálloda minősítéssel kapcsolatban, ám részben a kis számú érdeklődő, részben pedig az ilyen irányú elkötelezettség hiányában nem tudják megfelelően továbbadni azokat.

## 7. Következtetések, összegzés

A minőségi besorolás alapján reprezentatív kutatás célja a hazai gyógyszállodák fenntarthatóságához és fenntartható fejlődéshez való viszonyának feltárása volt. A gyógyszállodákhoz kapcsolódó szakemberekkel készített interjúk során fény derült arra, hogy minden állami és uniós fejlesztési és támogatási program során alapvető feltétel a fenntartható szemlélet megléte. A tapasztalatok és a szolgáltatóktól érkező visszajelzések alapján a szállodák ügyelnek erre, hiszen a vendégkör napjainkban már elvár egy alapvető, a fenntarthatóság elveit legalább részben követő magatartást. Sajnos a Hotelstars Union minősítő rendszer nem pontozza külön a szállodák fenntarthatóságra vonatkozó törekvéseit (kivéve zöld szálloda díj), azonban a szervezet egyértelmű tapasztalata az, hogy a minőségi besorolással (csillagok száma), párhuzamosan nő a fenntarthatóságra való törekvés mértéke is.

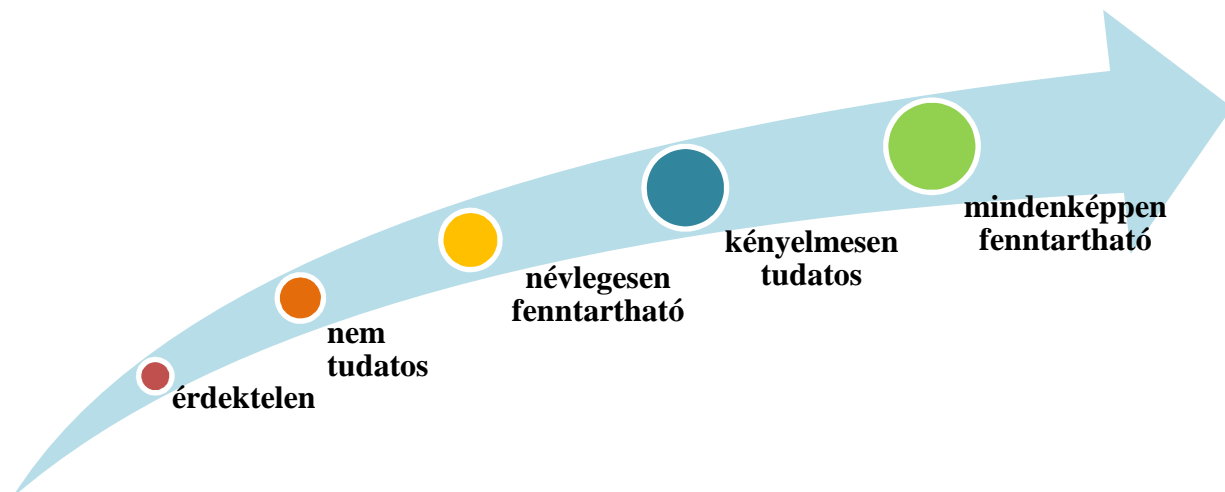
Az interjúkból és az online strukturált kérdőív eredményeiből egyértelműen kitűnik, hogy a hazai gyógyszállodák csupán részben ismerik a fenntarthatóság fogalmát. Sok esetben mindhárom pillér megjelenik a szálláshelyek működése kapcsán, ez azonban többnyire nem tudatos. A fő hangsúly egyértelműen a gazdasági pilléren van. A fenntartható, felelős működést célzó intézkedések és fejlesztések nagyrészt a költségek csökkentésére való törekvésekből erednek, így általánosságban elmondható, hogy az elsődleges cél jellemzően nem a környezettel és a társadalommal szemben tanúsított fenntartható viselkedés, hanem a költségcsökkentés. Az erőteljesen költségorientált szemlélet a partnerek és beszállítók kiválasztásánál is megjelenik, hiszen a kiválasztási folyamat során a szállodák több mint kétharmadánál a költségek játszották az elsődleges szerepet. Ez nem jelenti azt, hogy a gyógyszállodák szégyent vallanak a társadalmi és környezeti fenntarthatóság terén, azonban az ilyen jellegű eredményeik elsődleges motivátora a költségek hosszú távú minimalizálása.

Sajnálatos módon még azok a szállodák sem kommunikálják megfelelően a fenntarthatóság terén elért eredményeiket, akik egyébként rendelkeznek ilyenekkel.

Az előzőekben említett hozzáállás a Booking.com-on található vendégértékelések elemzése, valamint a telefonos mystery shopping során is tapasztalható volt. A zöld szálloda minősítéssel rendelkező gyógyszállodák pontszámai és a hazai gyógyszállodák átlagos pontszáma között nem volt különbség, a vendégeknek pedig csupán elenyésző része említett bármilyen, a felelős üzemeltetéshez kapcsolódó tény.

A mystery shopping során kiderült, hogy a zöld szálloda díjjal rendelkező gyógyszállodákban szobákat értékesítő dolgozók csupán konkrét rákérdezés esetén tudják tájékoztatni a vendéget arról, hogy pontosan mit jelent zöld szállodának lenni. A tapasztalatok és eredmények alapján fenntarthatóság szempontjából öt csoportba sorolhatók a hazai gyógyszállodák (11. ábra).

**11. ábra: A hazai gyógyszállodák fenntarthatósági csoportjai**



(Forrás: saját szerkesztés)

**1. táblázat: Magyarázat a hazai gyógyszállodák fenntarthatósági csoportjaihoz**

édektelen	nem tudatos	névlegesen fenntartható	kényelmesen tudatos	mindenképpen fenntartható
A szálloda édektelen a fenntarthatóságot illetően, nincsenek ilyen irányú törekvései és nem tartja fontosnak ezt a témakört.	A szálloda főként gazdasági, költségcsökkentési megfontolásból hajt végre fejlesztéseket, amelyekkel nem tudatosan, de esetenként a fenntarthatóságot is szolgálja.  (pl.: kisebb környezetterhelés, jobb munkakörülmények, helyi partnerek/munkaerő, stb.)	A szálloda azt állítja magáról, hogy fenntartható módon üzemel, valójában azonban szinte kizárólag gazdasági szempontok vezérlik a döntéseket, a fenntarthatósági stratégia nem létezik írásos formában.	A szálloda tudatosan törekszik a fenntarthatóság elveinek érvényesülésére az üzemeltetés során, azonban csupán addig, ameddig ez a szervezet számára nem jelent extra kihívást és/vagy anyagi terhet, illetve többletfeladatot.	A szálloda minden helyzetben törekszik a fenntarthatóságra, még akkor is, ha ez számára olykor többletkiadást/ többletfeladatot, illetve az elérhető maximális nyereségtől kevesebbet eredményez.

Forrás: saját szerkesztés



Az egyes szállodák csoportokba történő pontos besorolásához további kutatások szükségesek, így erre jelen tanulmányban nem teszek kísérletet. Előjáróban azonban annyi megállapítható, hogy a gyógyszállodák többsége a „nem tudatos” és a névlegesen fenntartható kategóriákba sorolható, míg a „mindenképpen fenntartható” kategóriában egyetlen hazai vizsgált gyógyszálloda sem található.

A hazai gyógyszállodák mindegyike rendelkezik információval és tapasztalattal a fenntartható üzemeltetéshez kapcsolódóan. A legjelentősebb probléma az, hogy a rendelkezésükre álló tudásanyag nem megfelelő mennyiségű és minőségű, segítséget kérni pedig senkitől sem tudnak. A helyzet megoldása során belülről kifelé célszerű haladni, azaz első körben a gyógyszállodáknak a saját szervezeteiken belül kell rendet tenniük. Fontos az eddig elért eredmények összegzése, a jelenlegi helyzet felmérése, valamint mindezek megfelelő és hatékony kommunikációja a dolgozók, vendégek és partnerek irányába. Ezt követően lényeges, hogy megállapításra kerüljön egy reális, idő-, valamint költségtervvel, az egyes területekhez tartozó felelősökkel is kiegészített jövőbeni cél, mely írásos, folyamatosan nyomon követett stratégián alapul.

## Köszönetnyilvánítás

 „AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA ÚNKP-17-3 KÓDSZÁMÚ ÚJ NEMZETI KIVÁLÓSÁG PROGRAMJÁNAK TÁMOGATÁSÁVAL KÉSZÜLT”

## Irodalomjegyzék

- ALBERT-TÓTH, A. – KÓRÓDI, M. – KOVÁCS, T. – GYURÁ CZ-NÉMETH, P. (2011): Szállodamenedzsment. In: Aubert, A. (szerk.): *Turizmusmenedzsment*. Pécsi Tudományegyetem, Pécs. p. 94.
- BABBIE, E. (2000): *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata* (5<sup>th</sup> edition). Budapest: Balassi Kiadó
- BOROS, SZ. – MONDOK, A. – VÁRHELYI, T. (2012): *Az egészségturizmus szolgáltatásai és menedzsmentje*. Szolnok: Szolnoki Főiskola
- FLEISCHER, T. (2014): *Közszolgálat és fenntarthatóság*. Budapest: Nemzeti Közszolgálati Egyetem
- GOLDSTEIN, K. A. – PRIMLANI, R. V. (2012): *Current trends and opportunities in hotel sustainability*. Mineola: HVS Sustainability Services
- HAJMÁSY, GY. (2018): Társadalmi felelősségvállalás a magyarországi szállodákban – különös tekintettel a környezetvédelmi aspektusra. Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok III. évf. III. szám
- HALL, C. M. – LEW, A. (1998): *Sustainable Tourism: A Geographical Perspective*. London: Prentice Hall
- HUSTINÉ DR. BÉRES, K. (2011): *Fürdők és az egészségturizmus közgazdaságtana*. Szent István Egyetem, Gödöllő
- KINCSES, GY. – BORBÁS, I. – MIHALICZA, P. – UDVARDY, E. – VARGA, E. (2009) : *Az orvosi szolgáltatásokra alapuló egészségturizmus tendenciái*. Egészségügyi Stratégiai Kutatóintézet, Budapest
- LEHOTA, J. (2001): *Marketingkutatás az agrárgazdaságban*. Mezőgazda Kiadó, Budapest
- MEDVÉNÉ, SZ. K. (2013): *A fenntartható fejlődés gazdaságtana*. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest
- RÁTZ, T. (2001): Zennis és Lomi Lomi, avagy új trendek az egészségturizmusban. *Turizmus Bulletin* V. évfolyam 4. szám
- SMITH, M.– PUCZKÓ, L. (2009): *Health and wellness tourism*. Burlington: Butterworth-Heinemann. p. 3.
- STRACK, F. (2016): *Hazai gyógyszállodák 2.0 – A medical wellness piaci kihívásai Magyarországon*. Győr: XXXIII. Országos Tudományos Diákköri Konferencia
- UNWTO (World Tourism Organisation) - United Nations Environment Programme (2005): *Making tourism more sustainable: A guide for policy makers*. Paris

UNWTO (World Tourism Organisation) (2013): *Sustainable tourism for development*  
54/2003. (VIII. 29.) GKM RENDELET a kereskedelmi és fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről szóló 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet módosításáról  
74/1999. (XII. 25.) EÜM RENDELET A TERMÉSZETES GYÓGYTÉNYEZŐKRŐL

**Egyéb források**

UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME (UNEP) (2001): *Environmental Impacts of Tourism*

<https://www.gdrc.org/uem/eco-tour/envi/four.html> – (letöltve: 2017. 12. 01.)

HAH.HU (MAGYAR SZÁLLODÁK ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE): <http://www.hah.hu/csr/zold-szalloda/zold-szalloda-palyazati-kiiras/palyazati-felhivas-zold-szalloda-2017-18/> (letöltve: 2018. 05. 17.)