

Környezetvédelem és felelősségvállalás a szállodaiparban – egy lehetséges új fókusz a hotelek üzemeltetésében

Szerző: Sikó Botond PhD hallgató / Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar

Bevezető gondolatok

Mindenki ismeri a szállodai fürdőszobákban elhelyezett kérést, miszerint csak a földre dobott törölközőket cserélik, így védve a környezetet. A felhasznált víz és mosószer, valamint a kibocsátott szennyezőanyagok mennyiségének csökkentése régi törekvése a hoteleknek, melyhez a vendég is könnyen és látványosan hozzájárulhat. Napjainkban a környezet- és klímavédelem ezen a területen viszont messzeemenően túlmutat, és a Föld megóvása szükségessé teszi további intézkedések megtételét a nagyvállalatok, így a szállodaüzemeltetők és az emberek, így a turisták részéről is.

A klíma- és környezetvédelem egyre növekvő fontossága mind nagyobb befolyással bír a turizmus egészére, a szállodavállalatok működésére és a vendégek hozzáállására is. Az egyre nagyobb tömegeket vonzó globális turizmus szempontjából fontosak a hatékonysági és gazdaságossági tényezők, ezek viszont sokszor ellentmondanak a környezetvédelem elveinek és céljainak.

Fontos figyelembe venni az egyes vállalatok klíma- és környezetvédelmi törekvéseit kezdve a szelektív hulladékkezeléstől, a modern, környezetbarát és energiatakarékos technikai megoldásokon át egészen a beszállítók fenti elvek alapján történő kiválasztásáig.

Feltételezhető továbbá, hogy a modern trendeket követve a turisták egyre nagyobb száma azonosul a klíma- és környezetvédelem fontosságával, és választ ezek alapján, tudatosan a szállodák széles választékából. A vendégek számos és egyre bővülő igényköre között tehát megjelenik a „zöld” hotelek előnyben részesítése is, mely ez által versenyelőnyt jelenthet a klíma- és környezetvédelmet fontosnak tartó szállodavállalatok számára. Felmerül a kérdés, hogy a turisták számára milyen prioritással bír ez a terület, figyelembe véve további igényeiket, és azok környezetre mért hatását is. A szállodák „zöld” szemléletének hazai terjesztéséhez a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége is nagyban hozzájárul, mivel a Szövetség környezetvédelmi szekciójá 1994 óta írja ki

pályázatát, mely során két évre lehet megszerezni a Zöld Szálloda címet, hosszan tartó sikerrel akár az „örökzöld” fokozatot is. Fontos, hogy az egyes hotelek lehetőségéhez mérten, az ott dolgozók széles körének szemléletváltásával tegyenek a környezet védelméért, az üzemeltetés káros hatásainak csökkentéséért. [Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége weboldal, 2019]

A szállodai környezetvédelem széles témakörének átfogó kutatásához elengedhetetlen elsősorban szállodai szakemberek és döntéshozók megkérdezése, akik ezekre a folyamatokra és törekvésekre közvetlen rálátással és hatással bírnak, másrészt pedig szükség van a hotelvállalatok jelen témakörhöz kapcsolódó sztenderdjeinek, fejlesztési programjainak áttekintésére. Ehhez jó lehetőséget nyújtanak a budapesti hotelek, megfigyelve nagy nemzetközi szállodalánccok, valamint kisebb, hazai vállalati szereplők látásmódját is.

A nagy nemzetközi láncok törekvései

A nagy nemzetközi szállodalánccok saját sztenderdjeik közé beépített projექtekkel igyekeznek megvalósítani a CSR [Corporate Social Responsibility, azaz társadalmi vagy vállalati felelősségvállalás] célkitűzéseit. Ebben a környezet- és klímavédelem csak egy szelet, az egyes láncok felelősségvállalásai céljaik közt számos más területet is említenek, mint például a gyermekek kizsákmányolásának elítélését, a helyi közösségekkel való együttműködést, vagy a túlteljesített halak mellőzését az éttermeikben. Ilyen vállalati kezdeményezések például az Accor Hotels Planet 21 programja, vagy az IHG szállodacsoport Green Engage nevű rendszere. [Accor Hotels weboldal, 2018; IHG weboldal, 2018]

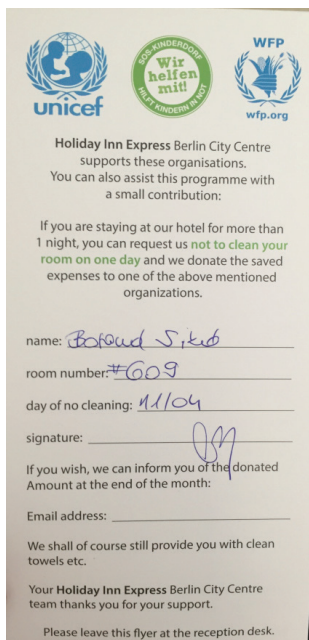
A Novotel szállodákban például FCS faanyagból készült ágynemű található, de a tisztítószerek, valamint a fürdőszobai szappan is környezetkímélő forrásból származik. Az Accor szállodacsoport törekvései szerint étterme-

ikben helyi termelők egészséges és magas minőségű alapanyagait kerülnek felhasználásra, valamint figyelnek az ételhulladék mennyiségének csökkentésére is. [Accor Hotels weboldal, 2018]

Az IHG a Green Engage programját négy szintre osztotta fel. Az első szint a csoporthoz tartozó mind az 5500 szálloda számára kötelező, és az energiafogyasztást célzó törekvések megtervezését foglalja magában. Ez többek között az energiaköltségek monitorozását és az energiatakarékos világítás kiépítését jelenti. A második szintet elérő szállodák már látják a fenntarthatóság hasznát, és bevezették például a fenntartható beszerzést mindennapi folyamataikba. A harmadik szinten már fenntartható épületmenedzsment és energiagazdálkodás szükséges. A negyedik, legmagasabb szintet elérő szállodák pedig 25%-kal csökkenteni tudták energiafelhasználásukat a modern és átgondolt törekvéseikkel. „Az intelligens tervezéstől az innovatív rendszerek használatáig minden egyes dolog, amit szállodánk a fenntarthatóságért tesznek, nagy különbséget tud tenni bolygónk számára. Szállodánkban való tartózkodása azt jelenti, hogy Ön egy világméretű erőfeszítés része a környezetünk védelme érdekében.” – teszi hozzá zárásként az IHG programleírása [IHG weboldal, 2018]. A programhoz, a szállodák által hozzáférhető webes felület tartozik, ahol az energia, víz és szemét mennyiségének mérését lehet követni, illetve jelenteni, ki lehet számolni az egység karbonlábnyomát, a rendszer továbbá ajánlásokat tartalmaz a szálloda zölddebbé tételére, valamint a befektetés megtérülésére és a vendégek bevonására is a célok eléréséhez.

Az ezen láncokhoz tartozó nagyobb kapacitású szállodák esetén pont a cikk elején taglalt nehézségeket láthatjuk. A sokszor globálisan előírt sztenderdek nem követik a helyi adottságokat, finomításuk nehézségekké ütközik, és a célok helyi megvalósítására sokszor nem jut elegendő forrás. Pedig átgondoltan és tényleg elhivatottan a nagy szállodacsoportok és -láncok kezében óriási lehetőség lenne, hogy a globális trendeken pozitívan és hatékonyan

alakítsanak, védjék a környezetet és terjesszék a felelősségvállalást. Erre a kombinációra jó példa az IHG egyik külföldi Holiday Inn Express szállodájában megjelenő felajánlás: ha egy napi takarításról lemond a vendég, a megtakarított összeget jótékony célra továbbítják. Ez, még ha apróságnak is tűnik, frappáns összehasonlása a környezetvédelemnek és a társadalmi felelősségvállalásnak.



1. kép: Társadalmi és környezetvédelmi felelősségvállalás egyben – Holiday Inn Express Berlin City Centre [forrás: a szerző saját felvétele, 2017. április]

Egy hasonló, nagy szállodalánc például törzsvendég-programján keresztül is motiválni és díjazni tudja a vendégeket, ha valami jót tesznek a környezetért, például bónuszpontokat adhat az ilyen felajánlásokért cserébe. A nagy láncok törekvései sok emberhez el tudnak jutni, és így egy-egy átgondolt és tényleg hatásos gondolat és törekvéssel nagy eredményeket is el tudnak érni a fenntarthatóság érdekében.

Hazai példa: A budapesti Hotel Moments

A környezetvédelem fontosságáról, egy szállodai szakember látásmódjáról volt szerencsém megszólaltatni Kanel Gyulát, a Continental Group szállodaüzemeltető cég 2016-ban megnyílt, négycsillagos budapesti Hotel Moments szállodájának igazgatóját. A Continental Group jelenleg öt butikhotelt üzemeltet Budapesten, és a magyar turisztikai szakma egyik meghatározó szereplőjének tekinthető. Modern szemléletű, feltörekvő és folyamatosan terjeszkedő cékként ideális példát jelent a környezettudatos hozzáállás

megtestesítésében, a környezetvédelem lehetőségeinek és igényeinek véleményezésében, megítélésében. Kanel Gyula beszélgetésünk elején leszögezte, hogy a környezettudatos viselkedés megvalósítása nagyban függ a szálloda méretétől, a szobaegységektől és kiszolgáló létesítményektől, valamint a kínált szolgáltatások körétől is. Egy kisebb szálloda esetén a költségek kevésbé oszlanak el, egy nagyobb hotelnél a beruházások várható megtérülése gyorsabb, így a környezetvédelmi projektek is érdekesebbek, rentábilisabbak egy-egy új befektetés esetén. A szállodaigazgató rögtön hozzátette, hogy a kisebb szállodákban több lehetőség van apró, de annál nagyobb horderejű döntések meghozatalára, kisebb változtatások segítségével nagyobb eredmények elérésére. Sokszor hatékonyabban lehet tesztelni és bevezetni is ezeket az új ötleteket, és könnyebb megválni is tőlük, ha nem működnek jól. Ez nem így van a nagy szállodaláncok esetlegesen nem működő, de már bevezetésre került, sztenderdizált előírásaival. Példaként ő is a földre dobott törölközőket hozta, melyet jóllehet, a világ sok szállodája csak szimbolikusán ajánl fel a vendégei számára, a valóságban gyakran minden nap lecserélik az összes törölközőt, és kétnaponta az egész ágyneműt. A Hotel Moments szállodában ezt a kérést komolyan gondolják, és csak a földre dobott törölközőket cserélik le. A kezdeti félelem, miszerint ez vendégpanaszokat fog generálni, gyorsan eloszlott, és a vendégek nagyon pozitívan fogadták ezt a környezetvédelmi törekvést. További lehetőség az energia, a víz és a felhasznált mosószer mennyiségének csökkentésére a kétnaponta esedékes ágynemű csere ritkítása. Őszintén megvallva, ki az, aki saját otthonában kétnaponta cserél ágyneműt? Kanel Gyula meglátása, hogy szállodájának vendégköre úgy akarja érezni magát náluk, mint amikor saját otthonában van. Ennek megfelelő szinten preferálja a környezettudatosságot is szállodai tartózkodása során. Természetesen mindez attól is függ, milyen kultúrából, milyen országból, milyen körülményekből érkezik az adott vendég. A szállodaigazgató viszont biztos benne, hogy a vendégeket és a kollégákat is lehet [és kell is] nevelni, a környezettudatos viselkedésre oktatni és motiválni. A vendégek számára például szeretnének bevezetni valamilyen ajándékot, ha elfogadják a ritkább ágynemű cserét. Ezen a területen a közvetlen vendégkommunikáció a legfontosabb. A munkavállalók esetén Kanel Gyula a példaérték emelte ki. Jóllehet, hogy sok esetben nemtörődomséggel találkozik az ember, de az ő ese-

tükben is meg lehet találni a motiváció útját. Ezek mellett ők látnak egy környezetet, amiben dolgoznak, látják a folyamatokat, és látják, hogy lehet odafigyelni a környezetvédelemre. Ezt a látásmódot idővel hazaviszik, és saját otthonukban is bevezetik, megszokottá teszik. Így a környezettudatosság trendje terjedni tud a társadalomban is, kiindulva a munkahelyi, szállodai környezetből.

A Hotel Moments esetében is megfigyelhetők olyan műszaki- és üzemeltetési megoldások, melyek nem csak nagy szállodáknál lehetnek rövidtávon jövedelmezők, hanem új hotelek kialakításánál segíthetnek a környezetbarát üzemeltetés elveinek megvalósításában is. A szobai csaptelepeken elhelyezett, a vízfogyasztást csökkentő perlatorok, a vécék szűkített kifolyása ma már alapkövetelménynek számítanak. A szobában forgó szállodában továbbá a lobby üvegterején és a felsőbb emeleti szobák nagy ablakfelületein automatikusan működő árnyékolórendszer került beépítésre, a fűtést pedig hővisszanyerő rendszer segíti. Egy ilyen méretű szállodában van mód és kapacitás odafigyelni az apróságokra, így például a belső hűtés, illetve fűtés hőfoka mindig a külső hőmérséklet, de sokszor akár az időjárás-előrejelzés alapján kerül meghatározásra, valamint a nagy energiafogyasztású fan-coil rendszer üzemelése a szobák foglaltságának



2. kép: Automatikusan működő árnyékolórendszer a budapesti Hotel Moments lobbyjának tetején [forrás: <https://www.pinterest.at/pin/35184440817114581>, lekérdezve 2018.11.25.]



és a rendezvénytermek kihasználtságának függvényében kerül folyamatos monitorozásra és programozásra. Mindez természetesen elsősorban az üzemeltetési költségek csökkenését okozza, de egyben csökkenti a környezetre rótt terheket is.

Kanel Gyula pozitívan nyilatkozott a szálloda szintjén megvalósítható környezettudatos-ságról, külön kiemelve, hogy természetesen mindez a tulajdonos befektetési hajlandóságától is függ. Hozzátette, hogy a környezetvédelem megvalósítása a magas költségek és lassú megtérülés miatt sok esetben luxusnak számít, így például egy gazdaságilag nehéz időszakban ez az első területek egyike, melyre a pénzügyi nehézségek megállító erővel hatnak. A vizsgált hotel esetén a tulajdonosok segítő hozzáállása minden pozitív törekvést és új ötletet lehetővé tesz. Ezek sokszor csak apróságok, mint például, hogy a lobbyban nem palackozott víz, hanem vízgép áll a vendégek rendelkezésére. A turisták viszont ezt is észreveszik, elismerően tekintenek rá, és a szálloda ezzel is hozzájárul a környezetvédelemhez.

Nehezítő körülményként a szállodaigazgató főként a helyszűkét említette. Kanel Gyula büszke rá, hogy a személyzeti részekben és a konyhán a kevés rendelkezésre álló hely ellenére kihelyezésre kerültek szelektív hulladékgyűjtő edények, így külön tudják gyűjteni a veszélyes hulladékot, az újrahasznosítható anyagokat és a kommunális szemetet. Fejleszthető területként említette viszont a helyi beszállítók előnyben részesítését, de például a szállítási gyakoriság csökkentését is. Ilyen szempontból a szálloda étterme szorult helyzetben van, mivel sok esetben az ár dönt a helyi termékek előtt, illetve a friss és minőségi alapanyagok fontossága miatt, a kiszállítás és csomagolás környezetre mért terhelése a kelleténél nagyobb lehet. Kanel Gyula elmondása alapján nagyon fontos megkülönböztetni környezetvédelem trendjeit, a CSR ideológiáját a környezeti terhelés valós csökkenését okozó törekvésektől. Véleménye szerint a szállodaipar sokkal többet foglalkozik a környezettudatosság témakörével, mint amennyire ez a vendégek elvárásai közt ténylegesen megjelenik. A vendégek egyre inkább személyre szabott kiszolgálást és kiváló ár-érték arányt, ismert lánc esetén az adott márka által ígért szolgáltatási szintet várnak el. Kanel Gyula összegzőként elmondta, hogy a Hotel Moments saját lehetőségeihez mérten sokat tesz a

környezettudatos üzemelésért. Egy energetikai szakreferens cég havi bontásban elemzi az épület számos mellékmérőjének adatait, a tulajdonosok, az üzemeltetők és a szállodai dolgozók pedig igyekeznek hozzáállásukkal és ötleteikkel csökkenteni a szálloda üzemelése során környezetre mért negatív hatását. A szállodaigazgató szerint kiemelt fontosságú a tapasztalatok megosztása is. Így például cégcsoportjuk többi szállodájának példáján a Hotel Moments tervezésekor sikerült kiépíteni egy realiztikus, nem szűk műszaki kapacitást, mely az épületgépi rendszer megfelelő, költségcsökkentő és környezetkímélő üzemeltetéséhez elengedhetetlen.

Összefoglaló gondolatok

Elképzeltető, hogy a vendégek nagy része napjainkban nem a környezetvédelem alapján választ a szálláshelyek közül, de egy szállodának – mint minden más vállalatnak is – feladata, hogy a saját lehetőségei alapján szerepet vállaljon ezen törekvések megvalósításában, a környezetre mért negatív hatásának csökkentésében. Minden méretű szállodának lehetősége nyílik ezen célkitűzések valamilyen szintű megvalósítására, ezzel a környezetvédelemhez való hozzájárulásra. Ehhez fontos a következetes, hosszútávra tervező üzletvezetés kialakítása, melynek során a környezetvédelem és fenntarthatóság fontosságát, szemléletét terjeszteni lehet, valamint számos gyakorlati megoldásai közül egyre többet a mindennapi üzemeltetés során meg lehet valósítani. [Kovács, 2013] A globális szállodavállalatoknak pedig méretük és hozzáállásuk nemzetközi kihatása miatt kitüntetett szerep jut a klíma- és környezetvédelemben is.

A környezetvédelemre és a felelősségvállalásra kiemelt figyelmet fordító, akár zöld hoteleknek is nevezhető szállodák továbbá jó lehetőséget adnának az erre a törekvésre különösen odafigyelő, akár az átlagnál magasabb minőséget megcélzó vendégkör megnyerésére is. A szállodák környezetvédelmi törekvései nagyobb szerepet kaphatnának a marketingkommunikáció során, így akár külön vonzerőként hatva a megcélzott vendégkör egyes rétegeire. A szakma által megfontolandó megoldás lehetne továbbá a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége pályázatának példáját követve a szállodai környezetvédelemre való ösztönzés szélesebb körű integrálása a minőségértékelési és -biztosítási rendszerekbe, gondolva

itt például a Hotelstars csillagfokozataira. [Kovács– Kerekesné Dr. Mayer–Domjáné Dr. Nyizsalovszki, 2017]

Mint a világ sok nagyvárosában, Budapesten is egyre aktuálisabb problémaként jelenik meg az overtourism fogalma [Remenyik-Tóth, 2015], az infrastruktúra és a szállodák kapacitásai túlterheltek, erőforrásait egyre nagyobb mértékben élik fel, melyre a vállalatoknak és a döntéshozóknak is idővel reagálniuk kell [HOTREC, 2018]. A környezetvédelemre való fókuszálás ideális hosszú távú megoldási kísérlet lehet a túlzott tömegturizmusból való kitörésre, egy szűkebb, de a környezetért akár többet is fizetni hajlandó vendégkör kialakítására és vonzására. A vendéglégedettség mellett a sokszor kiélezett versenyben, a költségek racionalizálására és hosszútávon tervezett csökkentésére is pozitívan hathat egy átgondolt, megtervezett környezetkímélő üzletpolitika.

Irodalomjegyzék

- Accor Hotels weboldal: <https://www.accor-hotels.com/gb/sustainable-development/index.shtml>, lekérdezve 2018.11.25.
- Continental Group weboldal: <https://continentalgroup.hu/>, lekérdezve 2018.11.12.
- HOTREC [2018]: Overtourism position paper, <https://www.hotrec.eu/overtourism-hotrec-position-paper/>, lekérdezve 2018.11.27.
- IHG weboldal: <https://www.ihg.com/content/us/en/about/green-engage>, lekérdezve 2018.11.20.
- Interjú - Kanel Gyula szállodaigazgatóval, 2018. november
- Kovács, Gy. – Kerekesné Dr. Mayer, Á. – Domjáné Dr. Nyizsalovszki, R. [2017]: **Felelős vállalatvezetés, avagy a „csillagalapú CSR” a magyar szállodaiparban**, in: Felelős Turizmus, konferenciakötet. Békéscsaba: Szent István Egyetem Gazdasági, Agrár- és Egészségtudományi Kar, <http://www.gff-bekescsaba.hu/files/files/bekescsaba/kiadvanyok/Felel%20%91s%20turizmus.pdf>, lekérdezve 2019.01.14.
- Kovács, Gy. [2013]: **A fenntarthatóság vizsgálata a magyar éttermek körében**. Modern Geográfia, 2013/I. pp. 37-50. Pécs: Publikon Kiadó, http://www.moderngeografia.eu/wp-content/uploads/2013/03/2013_I_04_kovacsgyongyi.pdf, lekérdezve 2019.01.13.
- Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége weboldal: <http://www.hah.hu/csr/zold-szalloda>, lekérdezve 2019.01.15.
- Remenyik, B. – Tóth, G. [2015]: **Tourism in the European Union and in Hungary**. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing