



A jövő elkezdődött...

A BALATONI TURISZTIKAI KUTATÓINTÉZET
TANULMÁNYKÖTETE

Veszprém, 2022

A kiadvány a veszprémi Pannon Egyetemen a Balatoni Turisztikai Kutatóintézet (BATUKI) által 2021. november 11-én *A jövő elkezdődött...* címmel megrendezésre került szakmai rendezvény előadásai alapján összeállított tanulmányokat és egyéb cikkeket tartalmaz.

A kiadványt szerkesztette:

Sulyok Judit¹, Papp Zsófia Márta², Raffay-Danyi Ágnes³

^{1,2,3}Pannon Egyetem, Gazdaságtudományi Kar

8200 Veszprém, Egyetem u. 10.

¹Balatoni Turisztikai Kutatóintézet

^{2,3}Üzleti Tudományok Intézete, Turizmus Intézeti Tanszék

¹sulyok.judit@gtk.uni-pannon.hu

²papp.zsofia@gtk.uni-pannon.hu

³raffay.agnes@gtk.uni-pannon.hu

Kiadó:

Pannon Egyetemi Kiadó, Veszprém

A kiadvány megjelenik elektronikusan, elérhető az alábbi helyen:

www.gtk.uni-pannon.hu/batuki

2023

ISBN 978-963-396-259-6 (nyomtatott)

ISBN 978-963-396-260-2 (online)

Tartalomjegyzék

Előszó	vi
<i>Csapody Bence – Kulcsár Nóra</i>	7
Bor, élmény, Badacsony. A Badacsonyi Borvidék élményközpontú elemzése a borokhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások szemszögéből	
<i>Dániel Zoltán András – Molnár Tamás – Porkoláb Patrícia Fanni</i>	20
CSR a kiívásokkal teli időkben	
<i>Raffay-Danyi Ágnes – Dabronaki-Priszingner Krisztina</i>	34
Mit kíván a turizmus szakma? Az egyetemi képzés során fejlesztett kompetenciák és a munkaerőpiac elvárásainak az összevetése	
<i>Sulyok Judit</i>	45
Balatoni turizmus-barométer	
<i>Madarász Eszter – Varga-Dani Barbara – Neumanné Virág Ildikó</i>	50
Könyvajánló: Tippek a körforgásos gazdaság elveinek megvalósításához turisztikai szolgáltatók számára	

DÁNIEL ZOLTÁN ANDRÁS¹ – MOLNÁR TAMÁS² –
PORKOLÁB PATRÍCIA FANNI³

CSR A KIHÍVÁSOKKAL TELI IDŐKBEN

¹egyetemi docens, ²egyetemi tanár, ³egyetemi hallgató

^{1,2,3}PANNON EGYETEM, GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR, KÖZGAZDASÁGI INTÉZET

¹daniel.zoltan@gtk.uni-pannon.hu

²molnar.tamas@gtk.uni-pannon.hu

³patricia.fanni98@gmail.com

Absztrakt

A 2019 végén kitört koronavírus járvány próbára tette a turisztikai vállalkozásokat világszerte. Az ágazatot a világ minden részén bezárások, csökkentett járatszámok és különféle szigorú szabályozások egyaránt sújtották. Magyarországon a turisztikai ágazatban a bezárások miatt a vendéglátásban és a szálláshely szolgáltatásban működő vállalkozások kerültek nehéz helyzetbe. A szállodák csak üzleti és oktatási célú vendégeket tudtak fogadni, míg az éttermek és a vendéglátóhelyek jellemzően csak az elviteles vagy házhozszállítási alapon működtek. A 2020-as és 2021-es intézkedések közvetlen vagy közvetett okán számos vállalkozás kénytelen volt ideiglenesen bezárni vagy véglegesen, sokan munkahelyet váltottak, mások pedig munkanélkülivé váltak.

Azonban még ezekben a nehéz időkben is maradtak olyan vállalkozások, amelyek jó szolgálatot tehettek példamutató cselekedeteik és magatartásuk révén a CSR¹-tevékenységek terén. Kutatásunkban a magyarországi turisztikai vállalkozások által követett jó gyakorlatokat kerestük a COVID-járvány idején. Csoportosítottuk ezeket a gyakorlatokat, és megvizsgáltuk, hogy milyen erőforrásokat mozgósítottak a vállalat tevékenységei során, és milyen hatással voltak a vállalat társadalmi környezetére.

Kulcsszavak: CSR, COVID, Szálláshelyek, Vendéglátás, Magyarország

¹ CSR – Corporate Social Responsibility – Vállalatok társadalmi felelősségvállalása

1. Társadalmi felelősségvállalás

A 19. században az Egyesült Államokban az üzleti tevékenységek környezeti hatását már az üzleti vezetők is felismerték. Az adományozás és a jótékonykodás az általuk okozott problémákra adott válaszként kezdődött. A 20. századra a vállalati társadalmi felelősségvállalás (CSR – Corporate Social Responsibility) számos tevékenységre kiterjedt. Ezek közé tartozott a helyi közösséggel való törődés, a munkavállalókkal való törődés, az etikus magatartás, a környezetvédelem stb. Az 1970-es évektől kezdve a CSR, vagyis a vállalatok társadalmi felelőssége egyre szélesebb körben elterjedt és divatossá vált.

Számos szakirodalomban találunk utalásokat arra, hogy a fenntarthatóság gondolata a vállalati szektorban először a környezetvédelemre korlátozódó fogalomként jelent meg (CS-Corporate Sustainability). (Baráth-Fehér, 2011, 8. o.)

Ahhoz, hogy a CSR kérdéskörét megvizsgálhassuk, először magát a fogalmat és annak jelentését kell tisztáznunk. Ez azonban korántsem könnyű feladat. Az elmúlt évtizedekben számos kísérlet történt a CSR meghatározására, de még ma sincs egyetlen, jól körülhatárolt, szilárd, általánosan elfogadott és azonos jelentéssel bíró definíciója a CSR-nak. Ennek magyarázata könnyen belátható, hiszen a különböző iparágak, üzleti formák, méretek, társadalmi, jogi és szociális kontextusok mást és mást jelentenek a CSR alatt (Csillag, 2008, 7. o.).

Számos meghatározás született már. Az Európai Tanács Zöld Könyve szerint a vállalati társadalmi felelősség fogalma azt jelenti, hogy *„a vállalatok önkéntesen integrálják a társadalmi és környezeti szempontokat üzleti tevékenységükbe és partnereikkel való kapcsolataikba”* (Tóth, 2007, 20. o.). A vállalati társadalmi felelősségvállalás célja, hogy a vállalatok a társadalom minél integránsabb szereplőivé váljanak, hogy gazdasági tevékenységük mellett társadalmi szerepet is betöltsenek, beleértve a környezetért való felelősségvállalást is. A gazdasági fejlődés következtében a környezetvédelem a vállalatok számára megkerülhetetlen kérdéssé vált, és ennek következtében megváltozott a szemléletük (Baráth-Fehér, 2011, 5. o.) (Collier – Wanderley 2005).

„A fentiekhez hozzátartozik, hogy egy fejlett társadalmi tudatossággal rendelkező közösségben az erkölcsi célok követése a nyereségességre is pozitív hatással lehet, mivel a közösség honorálja az etikus magatartást: jó hírű vállalattól vásárol, vagy hajlandó megfizetni például egy termék környezetbarát előállításának többletköltségeit.” (Chikan, 2010, 30. o.)

A CSR a fenntartható fejlődés koncepcióján alapul. A fenntartható fejlődés legszélesebb körben elfogadott és széles körben használt definíciója a Brundtland Bizottság által 1987-ben megfogalmazott definíció: *„A fenntartható fejlődés olyan fejlődés, amely kielégíti a jelen szükségleteit anélkül, hogy veszélyeztetné a jövő nemzedékek képességét saját szükségleteik kielégítésére”*. A fenntartható fejlődés elmélete szerint figyelembe kell vennünk tetteink következményeit, mert azok hatással lehetnek embertársainkra, a környezetre és a jövő nemzedékek életére. Azt sugallják, hogy fenntartható eredményeket csak akkor lehet elérni, ha

a társadalmi és gazdasági fejlesztési célok és az ökológiai követelmények között egyensúly van. A gazdasági szervezetek és vállalatok azonban csak akkor fognak környezettudatos magatartást tanúsítani, ha az nem sérti profitmaximalizáló érdekeiket. A társadalom tagjainak, a fogyasztóknak a hozzáállása kulcsfontosságú, hiszen a vállalat bevétele a vásárlásokból származik.

Az érintett elméletek azon az elképzelésen alapulnak, hogy a vállalkozás működése a társadalmi rendszeren keresztül és annak részeként valósul meg. Ennek alapján minden olyan személy, csoport és szervezet, amely érdemi és kölcsönös kapcsolatban áll egymással, az érintett felek közé tartozik, illetve kapcsolati hálót alkot (Chikán, 2010, 21. o.).

Belső érintettek: tulajdonosok (tőkebefektetési szerep), vezetők (működéssel kapcsolatos döntéshozatal), alkalmazottak (végrehajtás) (Chikán, 2010, 21. o.).

A vállalkozásoknak figyelembe kell venniük a munkavállalók érdekeit és elvárásait (ebben segíthet Maslow elmélete). (Maslow, 1968, in: 2003.) A munkavállalókon belül van egy speciális csoport, a vezetők és a működtetésben is résztvevő tulajdonosok, akiknek nagy felelősségük van a fenntarthatóságért. A vezetői érdekek és elvárások – a mikro-, kis- és közepes vállalkozások (továbbiakban kkv-k) esetében különösképpen – a szektor tagoltságából kifolyólag soktényezősök és szoros kapcsolatot mutatnak a vezetői kompetenciákkal (Bogdány et al, 2014).

Külső érintettek: fogyasztók, beszállítók, versenytársak, stratégiai partnerek, közintézmények, uniós szervek, helyi és önkéntes, polgári közösségek, civil szervezetek, természeti környezet (Chikán, 2010, 21. o.).

A külső érintettek közül kiemelnénk a fogyasztókat, hiszen a vállalkozások egyik alapvető célja a fogyasztói igények kielégítése. A fogyasztók tehát a vállalkozások hosszú távú fennmaradásának és jövedelmezőségének egyik legfontosabb eleme.

A közelmúltig a természeti környezettel való kapcsolat meglehetősen egyoldalú volt: a vállalatok kiaknázták a természeti erőforrásokat. Ennek korlátai azonban rávilágítottak arra, hogy a vállalatoknak nagyobb figyelmet kell fordítaniuk erre a környezetre. Napjainkban a természeti környezet megőrzése és regeneratív felhasználása követelménnyé vált. A természeti környezet érintett féllé tétele a jövő generációinak érintett félként való felfogásához is vezet (Chikán, 2010, 23. o.). Nagyon fontos, hogy egy vállalat a különböző érintett felek érdekei között egyensúlyt teremtsen a működése során.

A CSR fejlődését és területeit kutató Carroll a CSR négy szintjét – gazdasági, jogi, etikai és emberbaráti felelősség – különbözteti meg, amelyet a CSR 4 elemű definíciójának nevez (Csáfor, 2009, 33. o.).

A Carroll-piramis elemei a következők

1. ábra A Carroll piramis elemei



Forrás: saját szerkesztés

1. Gazdasági/pénzügyi felelősség. Ezek közül az egyik legfontosabb a profittermelés. „A profittermelés a túlélés, a vállalkozás fennmaradásának sajátos feltétele”. (Chikán, 2010, 30. o.) A profit és a fenntarthatóság mellett a tevékenység másik fontos célja a munkahelyteremtés, valamint a társadalom igényeit kielégítő termékek és szolgáltatások előállítása és értékesítése (Carroll, 1981).

2 Jogi felelősség: a vállalatoknak be kell tartaniuk a jogi előírásokat és a jogi kötelezettségeket. Így egy olyan vállalkozás, amely tökéletesen megfelel a vele szemben támasztott jogi és társadalmi követelményeknek (azaz továbbra is az aktuális üzletmenet keretein belül működik), még nem feltétlenül járul hozzá a fenntarthatósághoz (Málovics, 2011, 54. o.).

Talán nem véletlen, hogy az Európai Unió által elfogadott szabályok szerint a gazdasági és jogi kategóriáknak való megfelelés önmagában nem sorolható a CSR körébe, hiszen ezek olyan alapkövetelmények egy vállalat működéséhez, amelyek nem tekinthetők kiemelkedőnek, és nem hoznak olyan hozzáadott értéket, amely megkülönböztetné az ezeket a kritériumokat teljesítő vállalatokat másoktól.

3. Etikai felelősség: a jogi normákon túlmutató erkölcsi üzleti megfontolások betartása, becsületesség, a károkozás elkerülése. A harmadik szint túlmutat a pusztán jogszabályoknak való megfelelésen, további tartalmat hordoz, és így a vállalati viselkedéskultúra és a társadalmi felelősségvállalás magasabb szintjét képviseli. Az etikát olyan típusú felelősségvállalásnak tekintik, amelyet a társadalom az előző két felelősségi körön felül elvár.

Az etikus vállalati magatartás megvalósításának lehetséges módjai a következők:

- Etikai kódex alkalmazása, amely nyilvánosan megfogalmazza azokat az értékeket és normákat, amelyeket a vállalat önként vállal, betart és érvényesít, ezzel is demonstrálva a szervezeti küldetés és jövőkép iránti elkötelezettséget.
- Etikai bizottság, amely a problémás ügyek kivizsgálásáért és szankcionálásáért felelős.
- Az etikai jelentés olyan vállalati dokumentum, amely a szervezet tevékenységét az érintettekre gyakorolt hatás szempontjából írja le (Csigéné, 2008, 15. o.).

4: Filantrópikus felelősség: Carroll értelmezésében a legmagasabb szint a filantrópiai felelősségvállalás, amely azon alapul, hogy a vállalat önkéntesen visszaad valamit annak a közösségnek, ahonnan a nyereségét szerzi, vagy ahol működik. A filantrópiai szintre már olyan kezdeményezések tartoznak, amelyek kifejezetten értékteremtőek és hozzájárulnak egy külső cél eléréséhez. Ez a szint már nem alapvető elvárás a Carroll számára, hanem csupán kívánatos. Ugyanakkor rámutat, hogy az etikátlan magatartás a vállalat imázsának romlásához és negatív társadalmi reakciókhoz vezethet, de ez nem, vagy nem feltétlenül a filantróp felelősségvállalás hiányában következik be (Csillag, 2008, 6. o.).

A felelősség szintjei közötti lényeges különbség a társadalmi elvárásokban tükröződik. Az Európai Unió által elfogadott értelmezés szerint az első két szint betartása még nem tartozik a CSR körébe, mivel csak a szabályozáson túlmutató tevékenységek tartoznak ide. A harmadik szint a társadalom által elvárt etikus magatartás, amely túlmutat a jogi előírások betartásán. A filantróp magatartás általában nem kapcsolódik a vállalati stratégiához, hanem ad hoc jellegű (Csigéné, 2008, 80. o.). *„Az eddigi empirikus kutatások szerint a legfontosabb motiváló tényezők a jogi szabályozás és a fogyasztói elvárások”.* (Málovics, 2011, 68. o.)

A CSR tehát olyan üzleti magatartás, amelynek során a vállalat önkéntesen figyelembe veszi és érvényesíti – a gazdasági szempontok mellett – a jogi előírásokon túlmenően a környezeti és társadalmi szempontokat és érdekeket is a stratégiájában. A CSR tevékenység szintje sok esetben a vezető elhatározásán alapul, minősége pedig nagymértékben függ a szervezeti kultúrától. Az önkéntesség és a bevonás iránti igény jelentősen erősödött (Balogh et al, 2012). Éppen önkéntes jellege miatt számos összehasonlíthatósági probléma is felmerül, mivel nincs egységes definíció.

2. A CSR eszköztára

Jelenleg számos eszköz és keretrendszer áll rendelkezésre, amelyek javaslatot tesznek arra, hogy mit kell tennie egy vállalatnak ahhoz, hogy szembenézzon a CSR-stratégia megvalósításának és irányításának kihívásával. A probléma az, hogy ezen eszközök és keretek többségét nagy, multinacionális cégek számára tervezték. Ráadásul, bár a vállalat és az érintett felek közötti kapcsolat kulcsfontosságú a CSR szempontjából, a meglévő eszközök és keretrendszerek többsége nem veszi figyelembe a vállalatok sajátos kontextusát. Kiindulásul egy kidolgozott modellt vettünk alapul (1. táblázat). Egy, a kkv-kra vonatkozó CSR-modell (a továbbiakban „a modell”) a különböző eszközökön és kereteken alapul, mint például a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (GRI), a Globális Megállapodás (GC) vagy az Ethos Intézet modellje (Vilanova – Dinares, 2007).

1. táblázat: A CSR modell stakeholderei és a kapcsolódó mutatók

Munkavállalók	Beszállítók	Ügyfelek	Környezetmenedzsment
• Megtermelt gazdasági érték • Munkavállalói fizetések • Munkafeltételek • A munkavállalók eredményeinek és kompetenciáinak értékelése • Távollét • Munkavállalói profil • Munkavállalói képzés • Munkavállalói fluktuáció • A munka és a magánélet egyensúlya • Munkavállalói képzés • Emberi jogok • Esélyegyenlőségi programok • Termelt hulladék • Külső és független környezetvédelmi audit • Újrahasznosítás • Munkával kapcsolatos balesetek és megbetegedések • A munkavállalók hivatalos képviselője a vezetésben • Kollektív képviselő vagy szakszervezetek • Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági politika • Zaklatás és visszaélés	• Szerződési feltételek • fizetési kondíciók • Beszállítói tréning • Emberi jogok • Helyi beszállítókkal folytatott helyes gyakorlatok • Beszállítók kiválasztása, értékelése és társulás a beszállítókkal	• Ügyfélélegedtség • Emberi jogok • Termékfelelősség • Vásárlói hűség kialakítása és megtartása • Termék-visszaküldések • A társadalmi marketingre gyakorolt hatás • Környezetvédelmi irányítási rendszer • Kiválasztás, értékelés és társulás beszállítókkal	• Energia- és vízfogyasztás • Külső és független környezetvédelmi auditálás • Újrahasznosítás • Környezetvédelmi irányítási rendszer • Gáz kibocsátás • Biodiverzitás • Szennyvíz kibocsátás
Versenytársak	Közösség	Résztvényesek	Közsféra
• Termékkommunikációs felelősség	• Termelt gazdasági érték • Kapcsolat a közösséggel • Díjak és kitüntetések a felelősségteljes magatartásért • Beruházások és szolgáltatások a nyilvánosság számára	• Megtermelt gazdasági érték • Adatvédelem • Termékkommunikációs felelősség • Kiválasztás, értékelés és társulás beszállítókkal	• Termelt gazdasági érték • Közérdekű beruházások és szolgáltatások • Kapcsolatok a politikai szervekkel és érdekképviselőkkel • Kormányzati támogatás

forrás: Vilanova-Dinares, 2007 alapján saját szerkesztés

Ettől függetlenül a modell szem előtt tartja a kis- és középvállalkozások által osztott értékeket is, és az elsődleges érdekcsoportjaikra összpontosít, ezáltal olyan keretet határoz meg, amely a kkv-k számára a CSR kulcsfontosságú tényezőinek listáját tartalmazza. A modell egy 2007-ben végzett összehasonlító tanulmány eredménye, amely 15 kkv és a CSR területén vezető szerepet betöltő cég között végzett összehasonlító tanulmányt a megvalósításról az anyagi kritériumok

(tanúsítványok, elismerések és elnyert díjak) és a kidolgozott gyakorlati modellben szereplő értékelési kritériumok alapján.

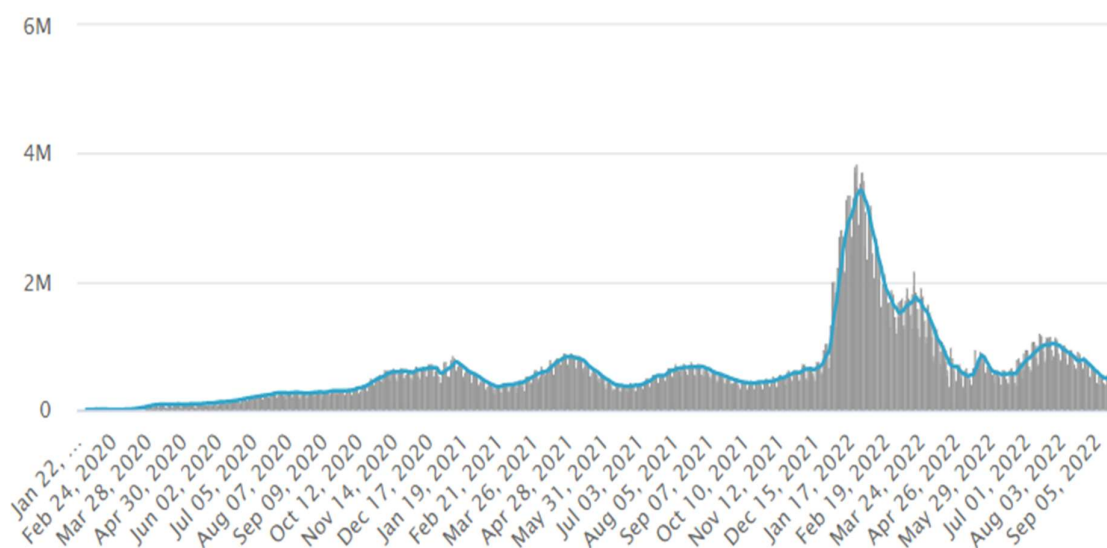
Ugyanígy a modell három fokozatos szakaszban javasolja az alkalmazását. Nem minden kkv fejlesztette ki ugyanolyan módon a CSR-gyakorlatokat. Valójában a vállalatok eltérő tevékenységi területe, mérete és/vagy környezete miatt nem mindegyiknek vannak azonos igényei, vagy nem ugyanazokkal a kockázatokkal kell szembenéznük a CSR fejlesztése során. Ezért a három fázis mindegyike növeli az előző fázison belüli egyes szempontok elemzésének mértékét a mérendő és kezelendő mutatók számához és összetettségéhez képest. Így a modell fokozatosan alkalmazkodik a vállalaton belül a CSR végrehajtásának szintjéhez, valamint a vállalat jellegéhez, méretéhez és iparágához. Érdemes kiemelni, hogy a modellt úgy alakították ki, hogy a CSR-tevékenységek egyes területei függetlenek a többitől, vagyis nem feltétel, hogy a vállalat egyszerre kezelje az 1., 2. vagy 3. fázisban szereplő összes mutatót. Inkább az 1. fázisban lehet egy vállalat bizonyos területek, például a környezetvédelmi kérdések tekintetében, de a 3. fázisban lehet más területek, például a munkaügyi kérdések tekintetében.

3. A koronavírus járvány és következményei

A COVID-19 járvány 2019 végén tört ki Kínában, és világszerte elterjedt. A járvány kitörését világszerte lezárások, vállalati és intézményi bezárások, valamint különböző korlátozások kísérték (Antwi et al, 2021).

A grafikonon a napi új esetek száma látható 2020 elejétől a cikk megírásának időpontjáig. Kiemeltük, hogy az első négy hullám kisebbnek tűnik, mint az utolsó, de az utóbbiban az Omicron-változat kevesebb súlyos esetet eredményezett.

2. ábra: Koronavírus esetek a világon

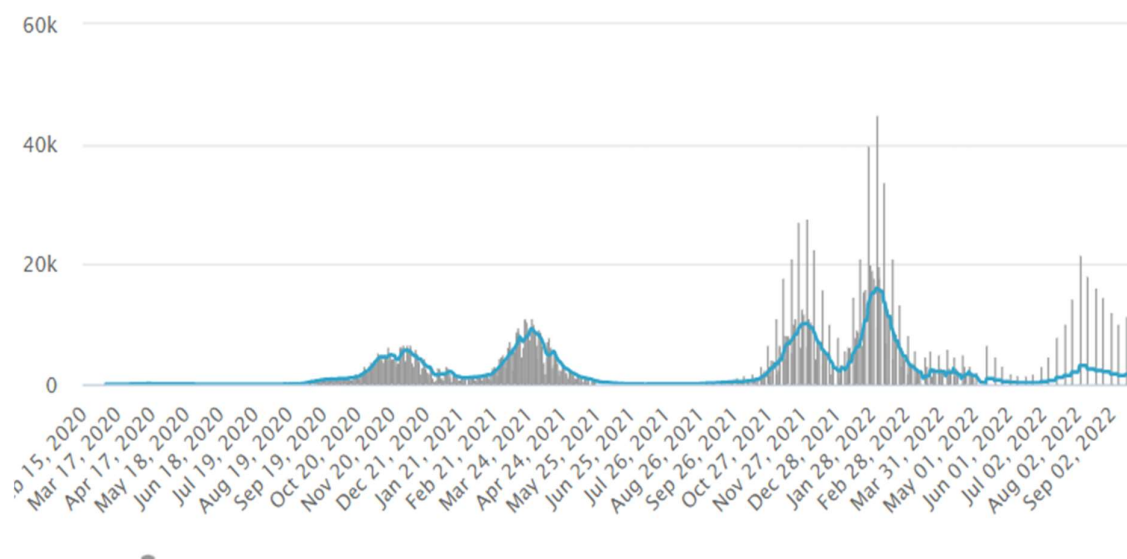


Forrás: ourworldindata.com

Magyarországon az első zárlatok 2020 tavaszán történtek, majd 2020 őszén, 2021 tavaszán és 2021 őszén továbbiak követték. A korlátozások sok esetben megegyeztek más európai állam által alkalmazottal (kijárási korlátozások, online oktatás, otthoni munkavégzés támogatása, vagy elrendelése az állami szférában), de voltak különbségek is (vásárlási sávok a nyugdíjasoknak).

Az utolsó hullám hatása a védőoltásoknak és a megtett intézkedéseknek köszönhetően egyre kevésbé volt érezhető.

3. ábra: Koronavírus esetek Magyarországon



Forrás: ourworldindata.com

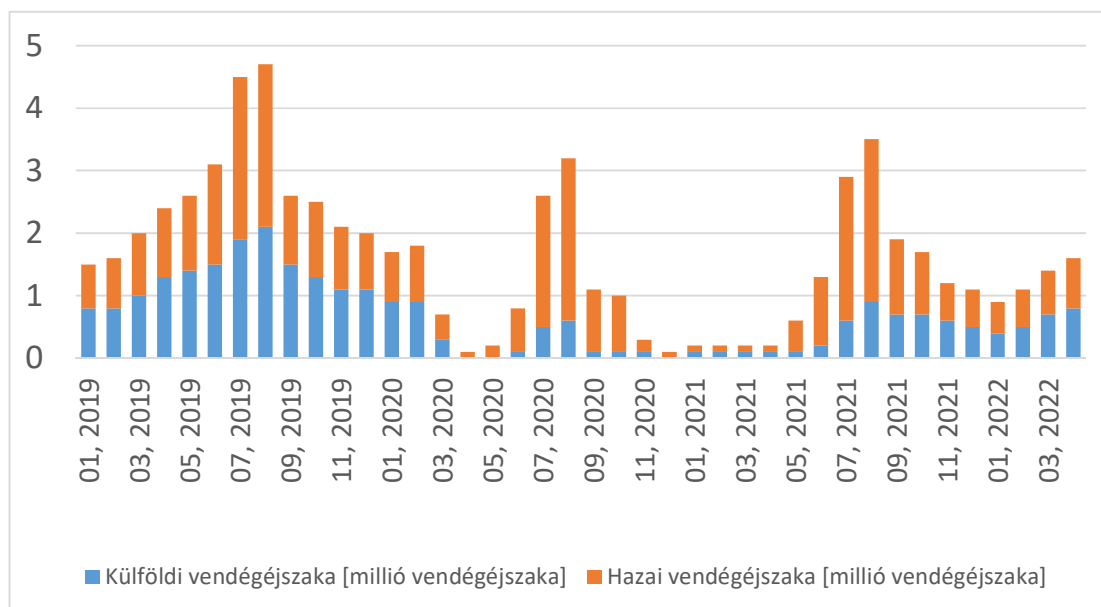
4. A koronavírus hatása a hazai turizmusra

A turizmust, sok más iparághoz hasonlóan, súlyosan érintették a zárlatok és a szigorú jogszabályi elvárások. A főbb hatások a belföldi lezárások és a határok lezárásából következtek.

A következő grafikon (4. ábra) a szállodai vendégéjszakák számának csökkenését mutatja. 2019-es évhez képest 2020 tavaszán nagy visszaesés kezdődött, és bár nyáron javult a helyzet, a külföldi vendégek elmaradtak. Az újabb zárások miatt 2021 őszétől már csak üzleti utakra lehetett számítani.

Az oltásoknak és az új szabályoknak köszönhetően 2021 nyarán fellendült a turizmus, ami a vendégéjszakák számából is látszik, de még nem érte el a pandémia előtti szintet.

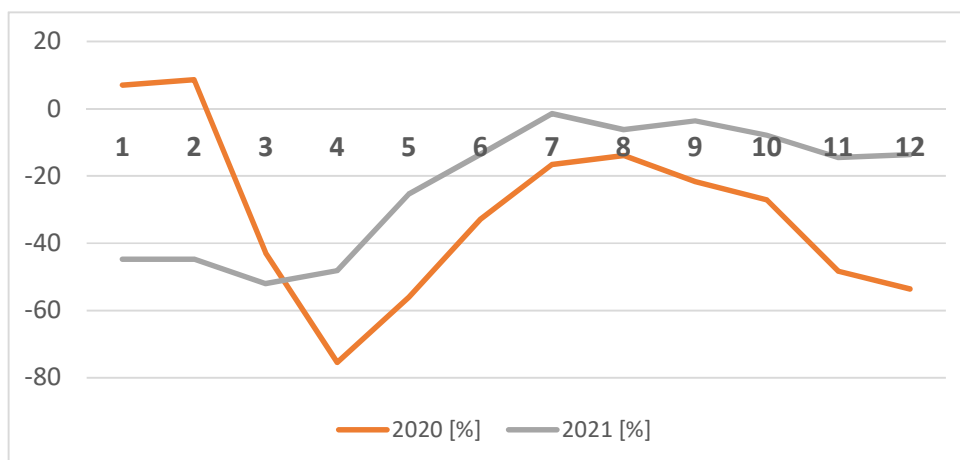
4. ábra: Vendégéjszakák számának alakulása a Covid idején (millió fő)



forrás: KSH alapján saját szerkesztés

A szálláshelyekhez hasonlóan a vendéglátás is nehéz helyzetben volt. Az 5. ábra azt mutatja, hogy a vendéglátóipar forgalma 2020 tavaszán 80%-kal csökkent. Nyáron ugyan valamelyest nőtt a forgalom, de nem érte el a 2019-es szintet. Ezt követően, 2021-ben a forgalom tovább csökkent 2020-hoz képest.

5. ábra: A vendéglátás forgalmának változása (az előző év azonos időszakához képest - %)



forrás: KSH alapján saját szerkesztés

5. Az ágazat válaszai, intézkedései

A statisztikák után lássuk az ágazat válaszait. A szállodaipar, amikor nyitva tarthattak, nagy hangsúlyt fektetett a fertőtlenítésre és a távolságtartásra. Ez elsősorban a büfé jellegű étkeztetés

korlátozását, a wellness szolgáltatások felfüggesztését jelentette, és tulajdonképpen minden olyan szolgáltatást, ahol korábban együtt voltak az emberek, azaz fokozottan érvényesült a fertőzésveszély a közösségi terekben.

A szállodák igyekeztek megtartani a vendégeket. Ennek megfelelően kedvezményeket kínáltak, hogy a bezárások utáni időszakra átfoglaljanak az utasok. Ez azt jelentette például, hogy a meglévő foglalások esetén, nem kellett visszafizetniük a vendégek által befizetett foglalót. A kényszerű elbocsátások mellett megpróbálták megtartani a kulcsfontosságú személyzetet, munkaidő átütemezéssel és törekedtek arra, hogy a béreket mindenképpen fizessék.

Azok a vállalatok, amelyeknek ez lehetséges volt, úgy időzítették tervezett beruházásaikat, hogy azok egybeessenek a bezárásokkal. Saját forrásaikon kívül állami pályázatokra és/vagy alacsony kamatozású hitelekre is támaszkodhattak.

A vendéglátóipari vállalkozások "szerencsésebbek" voltak, mert nem kellett bezárniuk. Sokan átálltak az elviteles szolgáltatásokra, mások bevezették a házhozszállítást. Ez is beruházásokat igényelt, olyanokat, mint például a kiszállító járművek (kerékpárok, robogók, autók) beszerzése. Ezeknek az átszervezéseknek köszönhetően elkerülhették a felszámolást és a tömeges elbocsátásokat, időt nyertek arra, hogy a lezárásokat követően talpra tudjanak állni.

6. Intézkedések CSR nézőpontból

A nehézségek ellenére a vállalkozások zöme igyekezett talpon maradni, és számos vállalkozás megpróbált tenni valamit a szűkebb, vagy tágabb környezetért. A következőkben a CSR szemszögéből mutatjuk be a helyzetet. Célunk az volt, hogy a Carroll piramis egyes szintjeihez olyan – a hazai turisztikai szektorban tapasztalt – magatartásokat rendeljünk, amik bemutatják, hogy a nehéz gazdasági helyzetben milyen jó gyakorlatok voltak tapasztalhatók a turizmus ágazatban, mind a szálláshelyek, mind a vendéglátóhelyek tekintetében. Jó gyakorlatokat láthatunk más országokban is (Low – Bu, 2021; Gürlek – Kiliç, 2021), a mi célunk a hazai helyzet áttekintése volt.

Az elemzéshez, mint említettük, a Carroll féle piramis egyes szintjeit vettük a vizsgálat kiindulópontjának, és ehhez gyűjtöttük össze a hazai példákat, jó gyakorlatokat. A Covid járványban a vállalkozások stakeholderei közé beemelhetjük azokat a dolgozókat (egészségügy, kereskedelem, szállítmányozás), akik leginkább ki voltak téve a fertőzés veszélyének (Crane – Matten, 2021).

A legelső szint a **gazdasági felelősség szintje**. Ez a szint szűkebb értelemben a profit elérésére való törekvést tartalmazza, tágabb értelemben ide sorolhatjuk a gazdasági körülményekhez való alkalmazkodást, a túlélést is. Azáltal, hogy a nehézségek ellenére is a túlélésre törekedtek, a vállalkozások elérték és teljesítették a piramis gazdasági felelősségvállalási szintjét.

A második szint a **jogi felelősség szintje**. Azok a vállalkozások tekinthetők jogilag felelősnek, akik betartják a hatályos jogszabályokat és rendeleteket. Azáltal, hogy a vállalkozások eleget tettek a lezárásnak és a társadalmi távolságtartás szabályainak betartásának, a jogi felelősséget is teljesítették.

Véleményünk szerint az előző két szint tulajdonképpen egyfajta minimumnak, kötelezettségnek is tekinthető. A harmadik szint már ezen túlmutat, önkéntes vállalást is jelent. A szint **az etikai felelősség szintje**. Talán a két legjellemzőbb példa ezen a szinten a munkaerő megtartására való törekvés, valamint a folyamatos fertőtlenítéssel, maszkhasználat, a saját dolgozók és a vásárlók védelme. Ezekkel eleget tudtak tenni etikai felelősségüknek is.

A negyedik szint **a filantrópikus felelősség szintje**. Az emberbaráti felelősségvállalásra a következő tevékenységek szolgálhatnak jó példaként. Jó volt tapasztalni, hogy mennyi jó példa született a turisztikai szektorban a koronavírus okozta nehéz szituációkban.

A szállodák törekedtek arra, hogy segítsék az egészségügyi dolgozókat, szabad szállás kapacitásuk felajánlásával igyekeztek hozzájárulni a sikeres védekezéshez. Jó példát láthatunk Harkányból és Siófokról, ahol a tulajdonosok karantén szállásként ajánlották fel egy-egy intézményt. Más szállodák az átirányított egészségügyi dolgozóknak biztosítottak szállást, azaz azokat a dolgozókat szállásolták el, akiket egy-egy gócpont közelébe helyeztek át, hogy segítsék a védekezést és hozzájáruljanak a megnövekedett feladatok leküzdéséhez. Szeretnénk kiemelni a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége szervezet CSR szekcióját, akik bevonták az olyan nagy szállodaláncokat, mint például az Accent Hotels, a Danubius Hotels vagy a New York Palace, hogy folytassák ezt a jó gyakorlatot. Több száz kisebb szolgáltató és szálloda csatlakozott a "Pihentesd a dokit" kampányhoz, ehhez hasonlóan az Airbnb szervezet több budapesti tagja is szállást ajánlott fel.

A szálláshelyekhez hasonlóan, jelentek meg azok az éttermek, amelyek nehéz időkben támogatták az egészségügyi dolgozókat. Szeretnénk néhányat kiemelni. Itt is egy csoportos kezdeményezés valósult meg sok taggal, az „etessd a dokit”. Az ETESD mozgalom első kampány keretében három részkampányban mintegy 100.000 adag ételt szállítottak ki, köszönhetően a csatlakozott több, mint 300 vállalkozásnak és magánszemélynek. A fenti kezdeményezéshez a Magyar Gasztronómiai Szövetség is csatlakozott. Számos ételkiszállító cég napi rendszerességgel meleg ételt ajánlott fel az egészségügyi dolgozóknak. Híres szakácsok, köztük a magyar Bocuse d'Or akadémia tagjai is naponta segítettek az egészségügyi dolgozók ellátását főzőtudományukkal. Számos étterem, pékség és cukrászda csatlakozott rövidebb-hosszabb időre a pozitív kezdeményezéshez.

6. ábra: Az „Etesd a dokit” kezdeményezés egyik plakátja



forrás: #Etesdadokit! Jótekonysagi csoport oldala.

7. Következtetések

Elmondhatjuk tehát, hogy bár a turisztikai ágazatot nagyon súlyosan érintette a koronavírus és a védekezéséppen bevezetett intézkedések, néhány üzemeltető a nehéz helyzet ellenére is kivette a részét a jótékonyági felelősségből.

Kutatásunkban azt igyekeztünk bemutatni, hogy a Carroll-féle CSR piramis különféle szintjei hogyan érvényesültek a magyarországi turisztikai ágazatban. Megmutattuk, hogy a turisztikai vállalkozások miként tudták elérni a piramis alsó szintjeit, azaz a gazdasági és a jogi felelősség kötelező iránymutatásait. Ezek után kitértünk az etikai felelősségre, ahol kiemeltük a munkaerő megtartásának és megvédésének a kérdésére. Végezetül pedig példákon keresztül mutattuk be a vendéglátás és a szállodai szolgáltatások esetében a filantropikus felelősség jó gyakorlatait.

A hazai gyakorlatok párhuzamba állíthatók a nemzetközi példákkal is (Carroll, 2021 és Lee, 2022). Látható tehát, hogy a nemzetközi jó gyakorlatokhoz hasonlóan, hazánkban is elmondható az ágazatról, hogy a nehézségek ellenére mozgósították a rendelkezésre álló erőforrásokat és összefogással támogatták a vírus elleni védekezésben helytálló egészségügyi dolgozókat.

A lelkesedés és az összefogás lehet a legjobb út a közös problémák legyőzésére, mert bár a járványnak vége, a klímaváltozás, és az energiaválság nehézségei már most láthatóak, és minden pozitív jó gyakorlatra szükség lesz.

Köszönetnyilvánítás

A cikkben bemutatott kutatás a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal által biztosított forrásból RRF-2.3.1-21-2021 számú "Éghajlatváltozás Multidiszciplináris Nemzeti Laboratórium létrehozása" című projekt támogatásával valósult meg.

Felhasznált irodalom

Antwi, H. A. – Lulin, Z. – Xinglong, X. – Tehzeeb, M. (2021). "Beyond COVID-19 Pandemic: An Integrative Review of Global Health Crisis Influencing the Evolution and Practice of Corporate Social Responsibility" *Healthcare* 9, no. 4: 453. <https://doi.org/10.3390/healthcare9040453>

Balogh, Á. – Bogdány, E. – Cserhádi, G. – Csizmadia, T. – Polák-Weldon, R. (2012): Keresleti-Kínálati Diszharmónia a Szervezeti Kultúra Tükrében. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 43, 40-50.

Baráth-Fehér, Sz. (2011): Környezetvédelem és fenntarthatóság a hazai vállalati gyakorlatban, Budapesti Corvinus Egyetem Gazdálkodástudományi Kar

Bogdány, E. – Balogh, Á. – Csizmadia, T. (2014): Leadership succession and the origin of successor in Hungarian SMEs. *Management & Marketing*, 9 (3), 283-300.

- Carroll, A. B. (1981) The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*. 34. sz.
- Carroll, A. B. (2021). Corporate social responsibility (CSR) and the COVID-19 pandemic: organizational and managerial implications, *Journal of Strategy and Management*, Vol. 14 No. 3, pp. 315-330. <https://doi.org/10.1108/JSMA-07-2021-0145>
- Chikán, A. (2010): Bevezetés a vállalatgazdaságtanba, Budapesti CORVINUS Egyetem, AULA Kiadó
- Collier, J. – Wanderley, L. (2005): Thinking for the future: global corporate responsibility in the twenty-first century, *Futures*, Vol. 37, pp. 169–182.
- Crane A – Matten D. (2021). COVID-19 and the Future of CSR Research. *Journal of Management Studies*. 58(1):280–4. doi: 10.1111/joms.12642
- Csáfor, H. (2009): Vállalatok társadalmi felelősségvállalása, Regionális vizsgálat az észak-magyarországi régióban, Doktori értekezés, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Doktori Iskola Környezetmenedzsment specializáció, Budapest.
- Csigéné Nagypál, N. (2008): A vállalatok társadalmi felelősségvállalása és kapcsolódása a fenntarthatósághoz, Doktori értekezés, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Budapest.
- Csillag, S. (2008): Vállalatok társadalmi felelőssége és a versenyképesség, Budapesti Corvinus Egyetem, Vállalatgazdaságtan Intézet Versenyképesség Kutató Központ.
- Gürlek, M. – Kılıç, I. (2021). A true friend becomes apparent on a rainy day: corporate social responsibility practices of top hotels during the COVID-19 pandemic, *Current Issues in Tourism*, 24:7, 905-918, DOI: 10.1080/13683500.2021.1883557
- Lee, S. (2022). Corporate social responsibility and COVID-19: Research implications. *Tourism Economics*, 28(4), 863–869. <https://doi.org/10.1177/1354816620978136>
- Low, M. P. – Bu, M. (2021). Examining the impetus for internal CSR Practices with digitalization strategy in the service industry during COVID-19 pandemic, *Business Ethics, the Environment & Responsibility* 209-223. <https://doi.org/10.1111/beer.12408>
- Málovics, Gy. (2011): A vállalati fenntarthatóság értelmezéséről, JATEPress Szeged.
- Maslow, A. S. (2003 [1968]). A lét pszichológiája felé. Ursus Kiadó
- Tóth, G. (2007): A valóban felelős vállalat, Környezettudatos Vállalatirányítási Egyesület (KÖVET).
- Vilanova, M. – Dinarès, M. (2007): Managing Corporate Social Responsibility (CSR) among Small and Medium-sized Companies (SMEs) CSR Indicators for SMEs HANDBOOK.

Internetes oldalak

<https://www.femcafe.hu/cikkek/lifestyle/koronavirus-jarvany-jotekonysag-onkentesseg-segitseg-magyarorszag?fbclid=IwAR1ZfCLG-PtfUc0Qg7lBspYEDVLMs4qBsQdP1RoxIr74ZobNMloBZJDJnJA>

https://vilagevo.hu/2020/03/17/etesdadokit-jotekonysagi-akcio-az-egeszsegugyi-dolgozok-tamogatasara?fbclid=IwAR2W_kCmFdYD_arDgZneMjHePxKC3ZdrbZ51EOJTrTx88h9YrXXjXeCL7fI

<https://femina.hu/kapcsolat/magyar-osszefogasok-koronavirus-idejen/>

<https://www.danubiushotels.com/hu/magazin/igy-tamogatja-a-danubius-a-kulturalis-szektor-a-pandemia-alatt>

<https://roadster.hu/karanten-kantin/>

http://medicalonline.hu/cikk/balaton_i_szalloda_felajanlasi_az_egeszsegugyi_dolgozokert

https://likebalaton.hu/telepules/siofok_sosto_szabadifurdo_balatonszeplak/hireink/elkepeszto-osszefogas-siofokon-karantennak-ajanlja-fel-szallodajat-a-vallalkozo-146277/

http://turizmusonline.hu/tt_szalloda/cikk/osszefognak_a_hazai_szallodasok

<https://www.facebook.com/ettermekegeszsegugyidolgozokert/>

<https://www.magyarorszagom.hu/etelkiszallito-cegek-osszefogasa.html>

<https://roadster.hu/szivet-melengeto-felajanasok-ettermektol/>

<https://beerporn.hu/igy-segit-az-egeszsegugyi-dolgozoknak-a-magyar-gasztronomia/>

<https://ridikul.hu/siker/cikk/2020/03/20/ettermek-is-segitenek-a-magyar-egeszsegugyi-dolgozoknak/>

<https://www.travelo.hu/kozel/2020/03/19-lakas-felajanasokat-varnak-az-egeszsegugyi-dolgozoknak-a-pihentesd-a-dokit-csoport.html>

<https://www.portfolio.hu/ingatlan/2020/03/17/105-szobas-hotelt-ajanlottak-fel-a-koronavirus-elleni-vedekezeshez-420095>

<https://fonixresort.hu/egeszsegugyi-dolgozoknak/>