

A fogyatékossgal élő munkavállalók helyzete a hazai szállodaiparban

The situation of disabled employees in the Hungarian hotel industry

Szerzők: Petykó Csilla¹ – Csillag Sára² – Farkas Jácint³ – Fekete-Frojimovics Zsófia⁴ – Nagy Adrienne⁵

A Covid19-járványt megelőző 2019-es évben a turizmushoz köthető ágazatokban Magyarországon 421 ezer foglalkoztatottat tartottak nyilván, amivel a szektor 9,5%-os részarányt képviselt a nemzetgazdaságban. A gazdasági jelentőség mellett fontos kérdés, hogy a társadalmi felelősségvállalás elvei érvényesülnek-e a szektor vállalatainál. Vizsgálatunk fókuszába a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatását helyeztük. Egy feltáró jellegű kutatás keretében interjúkat készítettünk hazai szálloda-vezetőkkel a fogyatékossgal élő munkavállalók alkalmazásáról. Az eredmények azt mutatják, hogy a fogyatékossgal élő munkavállalók részaránya alacsony a munkavállalók között. A Covid19-járvány hatásai, a munkaerőhiány és a megnövekedett energiaköltségek extra erőfeszítéseket igényelnek a szállodaipartól a dolgozók (beleértve a fogyatékossgal élő munkavállalókat is) megtartása érdekében. A vizsgálat legfőbb eredménye a társadalmi hozzáállásban tapasztalható szemléletváltás szükségessége.

In 2019, the year before the Covid19 pandemic, 421 thousand people were employed in tourism-related sectors in Hungary, which represented 9.5% of the national economy. In addition to economic significance, an important question is whether companies in the sector apply the principles of social responsibility. We have therefore focused our investigation on an interesting area of CSR: the employment of people with disabilities. In the context of our exploratory research, we conducted interviews with domestic hotel managers regarding the employment of people with disabilities. The results show that their share among employees is very low. The effects of the covid pandemic, labour shortages and increased energy costs require extra efforts to retain employees, including the disabled. The need for a change in social attitudes was also evident.

Kulcsszavak: szállodaipar, Covid19, fogyatékossgal élő munkavállalók, vállalati társadalmi felelősségvállalás.

Keywords: hotel industry, Covid19, employees with disabilities, CSR.

1. Bevezetés

A turizmus foglalkoztatásban játszott szerepe és a társadalmi felelősségvállalás népszerű témakörök a kutatók körében, vagyis sokan, sokféle szempontból vizsgálták már (LEVY-PARK 2011, LOW 2016, KIM et al. 2017, HAJMÁSY 2019, KSH 2020, VIMOSZ 2020a, VIMOSZ 2020b, KSH 2021, RAFFAY-DANYI-HAJMÁSY 2021, ZERÉNYI

2021, KSH 2022a). Azonban, ha a fogyatékossgal élő munkavállalók kérdéskörének kutatási előzményeit vesszük górcső alá, akkor már jóval kevesebb kutatással találkozunk (BALÁZS-FÖLDI 2016, FARKAS-PETYKÓ 2019).

Úgy tűnik, hogy a hazai gyakorlatban a fogyatékossgal élő emberekre – akár vendégként, akár munkavállalóként, akár szolgáltatóként vannak jelen – általában más szemmel néznek a turizmusszektor szereplői. Tapasztalataink alapján a legjobb esetben is minimum meglepetést okoz, ha találkoznak velük, és csak nagyon kevesen vannak, akik természetesnek tekintik a jelenlétüket. Mindez annak ellenére tetten érhető, hogy az esélyegyenlőség fontosságát és ezzel együtt az

¹ egyetemi docens, Budapesti Gazdasági Egyetem, petyko.csilla@uni-bge.hu

² egyetemi tanár, Budapesti Gazdasági Egyetem, csillag.sara@uni-bge.hu

³ tudományos főmunkatárs, Budapesti Gazdasági Egyetem, farkas.jacint@uni-bge.hu

⁴ egyetemi docens, Budapesti Gazdasági Egyetem, fekete-frojimovics.zsofia@uni-bge.hu

⁵ egyetemi docens, Budapesti Gazdasági Egyetem, nagy.adrienne@uni-bge.hu

akadálymentesség szükségességét mind a nemzetközi szervezetek, mind a hazai turizmusirányítás szervezetei megfogalmazzák a különböző dokumentumokban (FARKAS-PETYKÓ 2019), a turizmus-szektor vállalkozásai pedig vállalásokat tesznek a társadalmi felelősségvállalás körében (HAJMÁSY 2019, KOVÁCS 2020).

Kutatásunk a turizmuságazat hazai vállalataira és vállalkozásaira, azokon belül is kiemelten a szállodák vizsgálatára helyezte a hangsúlyt. Fő célkitűzésünk annak feltárása volt, hogy a hazai szállodákban foglalkoztatnak-e fogyatékossgal élő munkavállalókat, valamint, hogy a foglalkoztatást milyen hátráltató tényezők akadályozzák?

2. Elméleti háttér

2.1. VÁLLALATI TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

A turizmus igen nagy hatással van egy desztináció szociokulturális, gazdasági, természeti és fizikai környezetére (VIMOSZ 2020a, ZERÉNYI 2021). Az ágazatban láthatóan növekszik azon szolgáltatók száma, akik felismerve a környezeti és társadalmi felelősségvállalás (CSR – *Corporate Social Responsibility*) fontosságát, üzletpolitikájuk részévé teszik a fenntarthatósági szempontokat, és beépítik a működésükbe valamilyen CSR-tevékenységet (HAJMÁSY 2019, RAFFAY-DANYI-HAJMÁSY 2021). A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban az is megállapítható, hogy bővül azoknak a szállodáknak a száma, ahol nemcsak a külső környezet számára kommunikálják a CSR-tevékenységeiket, hanem a dolgozóik felé is (HAJMÁSY 2018). Lévén fontos szerepet játszik a munkavállalókat szem előtt tartó belső CSR alkalmazása, hiszen segít a motiválásban, a munkaerő megtartásában és az új munkatársak toborzásában (LEVY-PARK 2011, LOW 2016, KIM et al. 2017, HAJMÁSY 2019).

A CSR kérdéskörének kiterjesztését az Európai Unió intézményei kiemelten kezelik, ami az Unió szintjén is hangsúlyt ad annak, hogy a foglalkoztatottak meghatározó tényezői a vállalatok és a vállalkozások tevékenységének, ezért a munkafeltételek és a munkakörülmények követelményei különösen fontosak (COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES 2001).

Mindezekből egyértelműen következik, hogy a CSR-tevékenységeknek ki kell terjedniük a vállalat vagy a vállalkozás működésének belső folyamataira is, beleértve a foglalkoztatáshoz

kapcsolódó tevékenységeket. HAJMÁSY (2019) és STEINBACHNÉ HAJMÁSY (2020) szerint a munkavállalóhoz kapcsolódó CSR-tevékenységek, azaz a belső CSR, a következő tevékenységcsoportokra terjed ki: 1) etikus magatartás (például esélyegyenlőség a munkavállalók számára), 2) kapcsolat a munkavállalók és a munkáltatók között (például dolgozói elégedettségfelmérés), 3) a munka feltételei és szociális védelem, 4) társadalmi párbeszéd (például megváltozott munkaképességű alkalmazottak foglalkoztatása), 5) munkahelyi egészségvédelem és biztonság – a törvényi előírásokon felül, 6) személyes fejlődés és képzés a munkahelyen (például képzések támogatása és biztosítása), 7) javadalmazás (például méltányos bérezés). A kutató felmérte a különböző demográfiai jellemzőkkel bíró munkavállalók elégedettségét a szállodák belső CSR-tevékenységeivel kapcsolatban, de a fogyatékossgal élő munkavállalók helyzetére nem tért ki. Véleményünk szerint azonban a megváltozott munkaképességű (MMK)⁶ munkavállalók, és köztük a kutatásunk fókuszába helyezett fogyatékossgal élő munkavállalók, önálló szempontrendszer szerinti vizsgálata feltétlenül indokolt. Megerősíti ezt az a tény is, hogy a hazai lakosság 4,3%-a (408 ezer fő) él valamilyen fogyatékossgal, és további 1 millió 489 ezer fő (a népesség több mint 15%-a) érzi magát az egészségi állapota miatt korlátozottnak a mindennapi életben (KSH 2018). Jelentős nagyságrendű csoportról van tehát szó a népességen belül, akiket foglalkoztatás szempontjából eddig kevésbé vettek számításba a munkaadók.

2.2. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ MUNKAVÁLLALÓK HELYZETE

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint az érintett társadalmi csoport számára a foglalkoztatás az esélyegyenlőség egyik területe. A törvény alapján a fogyatékossgal élők számára a munkavállalást integrált, vagy annak hiányában, védett körülmények között kell lehetővé tenni (ORSZÁGGYŰLÉS 1998).

A hazai munkaerőpiaci jellemzőket vizsgáló kutatók szerint a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő személyek helyzetével foglalkozó kutatások a '90-es években jelentek meg Magyarországon (KÁLMÁN-KÖNCZEI 2002). Ezekre támaszkodva megállapítható, hogy hazánkban a '90-es évek végéig gyakorlatilag nem alakult ki befogadó jellegű rendszer a

⁶ MMK: Az a 15. életévét betöltött személy, akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60%-os vagy kisebb mértékű (ORSZÁGGYŰLÉS 2011).

fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatására (LAOUES-CZIMBALMOS et al. 2019). A kutatók azonosították azokat a munkaerőpiaci hatásokat és komponenseket, amelyek nehezítették vagy akadályozták a fogyatékossgal élők foglalkoztatását. Ezek a következők: (1) a megfelelő pozíció vagy munkakör hiánya, (2) a munkahelyek fizikai megközelíthetőségével kapcsolatos problémák, (3) a fogyatékossgal élő emberek mobilitásának problémái, (4) a fogyatékossgal élők foglalkoztatásával járó további szervezési feladatok és többletköltségek, valamint (5) a jelentkezők megfelelő képességeinek hiánya (KESZI et al. 2002, BÁNFALVY 2005, PULAY 2009, DAJNOKI 2011).

A munkaerőpiacon a rendszerváltást követő években abban látták a megoldást, hogy alacsony bérezésű munkaköröket hoztak létre az érintettek alkalmazására, azonban a képességekhez igazított valódi munkalehetőségeket nem kínáltak. Kivételt csupán a törvényi előírásoknak megfelelően kialakított védett munkahelyek jelentettek, amelyek viszont csak egyszerű munkakörökben (például: kisegítő, kiszolgáló) tették lehetővé a foglalkoztatást (LAOUES-CZIMBALMOS et al. 2019). A kutatók azt mutatják, hogy a társadalmi és a munkaügyi változások lassú üteme és a gazdasági ösztönzők hiánya mellett a gyakorlati és a mentális akadályok változatlanul megnehezítik a fogyatékossgal élő személyek bevonását a munka világába (CSILLAG-HIDEGH 2011, DIÓSSI 2013, BALÁZS-FÖLDI 2016, CSILLAG et al. 2022).

A fogyatékossgal élő személyek tekintetében a foglalkoztatottak aránya a fejlettebb országokban is elmarad (40%), azonban Magyarországon még nagyobb mértékben (16%), az ép személyek foglalkoztatottságától (KSH 2018, BATA et al. 2021). Ennek egyik oka a munkavállalói csoporttal szemben megnyilvánuló diszkriminációban keresendő (ILO⁷ 2019). A munkáltatói attitűdben megmutatózó negatív megkülönböztetés még mindig jelen van a hazai munkaerőpiacon, azonban a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásában tapasztalattal rendelkezőknél pozitív elmozdulás, a negatív sztereotípiák csökkenése mérhető (BALÁZS-FÖLDI-DAJNOKI 2016). A kutatók meglátása szerint a munkáltatói magatartás mellett az adott munkahelyen dolgozó munkavállalók szemlélete kifejezetten jelentős szerepet játszik a fogyatékossgal élők munkaerőpiaci beilleszkedésében (BALÁZS-FÖLDI 2020).

A fogyatékossgal élő és a megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiacon való foglalkoztatását támogató tényezők egyike a társadalmi felelősségvállalás szemléletének

érvényesülése (CSILLAG et al. 2018, GYŐRI-CSILLAG 2019a, GYŐRI-CSILLAG 2019b). A CSR olyan törekvéseket tartalmaz, amelyek hozzájárulnak a vállalat hosszútávú fenntarthatóságához. Ezen törekvések egyike a vállalati esélyegyenlőség megvalósítása. A társadalmi felelősségvállalás szemléletét erősítik a különböző díjak és kormányzati elismerések. Magyarországon ilyenek például a „Fogyatékossgal-barát Munkahely” vagy a „Befogadó Munkahely” címek, amelyek pozitív példaként jelennek meg a gazdasági szereplők körében (BALÁZS-FÖLDI 2016).

3. Módszertan

Kutatásunk célja a fogyatékossgal élő személyek turizmusban való foglalkoztatási jellemzőinek feltárása volt, amit kimondottan a hazai szállodák gyakorlatában vizsgáltunk. Már a kutatás kezdeti szakaszában világossá vált, hogy nincs olyan hazai nyilvántartás, ami legalább tájékoztató jellegű adatokat tartalmazna a turizmusszektor ágazataiban foglalkoztatott fogyatékossgal élő és/vagy megváltozott munkaképességű személyek számáról, valamint foglalkoztatásuk további jellemzőiről. Ez egyrészt egyértelművé tette, hogy feltáró kutatást kell végeznünk, másrészt arra is rámutatott, hogy kutatásunk hiánypótló.

Egy korábbi tanulmányunkban már bemutattuk a fogyatékossgal élő személyek vendéglátóiparban való foglalkoztatásának hátráltató és támogató tényezőit (CSILLAG et al. 2022), így jelen tanulmányunkban a szállodaiparban tapasztaltakra fókuszálunk. Azonos módszertant követtünk, mint az éttermek és kávézók foglalkoztatási gyakorlatának vizsgálatán során. A kvalitatív kutatási módszer hatékonyan alkalmazható társadalmi jelenségek feltáró jellegű kutatására, hiszen elsősorban a probléma megértését célozza, ezért nem igényel reprezentativitást, kis mintán is elvégezhető (MALHOTRA 2008). Kiindulási adatok és kutatások hiányában a célsokaság lehatárolásánál abból a feltételezésből indultunk ki, hogy azok a szállodák, amelyek menedzsmentje számára fontos, hogy fogyatékossgal élő vendégeket is fogadjanak, igyekezni fognak ezt valamilyen módon láthatóvá tenni. Valamint feltételeztük azt is, hogy a fogyatékossgal élő vendégek fogadására nyitott szállodák vezetői nem zárkoznak el a fogyatékossgal élő munkavállalók foglalkoztatásától sem. A kvalitatív kutatási módszerek közül az interjúkészítést ítéltük megfelelőnek, ami alkalmas arra, hogy megismerjük az alany motivációját, attitűdjét, véleményét és érzéseit egy adott témakörre vonatkozóan.

⁷ ILO: International Labour Organization (Nemzetközi Munkaügyi Szervezet)

A szállodák és a foglalkoztatás jellemzői, 2022

Interjúalany kódja	Vállalkozás jellemzője	Működési ideje	Munkavállalók száma összesen	MMK és fogyatékossgal élő munkavállalók*
Alíz	külföldi szállodacsoport tagja, vidéken, 50 szoba, 2 akadálymentes szoba	8 év	28 fő	0 (2)
Rudolf	külföldi szállodacsoport tagja a fővárosban, 175 szoba, 3 akadálymentes szoba	16 év	42 fő	2 (3)
Jázmin	külföldi szállodalánc tagja a fővárosban, 136 szoba, nincs akadálymentes szoba	2 év	46 fő	0 (1)
Angéla	külföldi szállodacsoport 21 hazai egysége, a fővárosban és vidéken, egységenként eltérő számú (0-1-2-3) akadálymentes szoba	36 év	490 fő	14 (18)
Csongor	külföldi szállodacsoport tagja a fővárosban, 145 szoba, 3 akadálymentes szoba	5 év	47 fő	0 (2)
Edit	független szálloda, vidéken, 88 szoba + 29 apartman, 2 akadálymentes apartman	11 év	45 fő	1 (3)
Kitti	magyar szállodalánc tagja, vidéken, 62 szoba, 2 akadálymentes szoba	15 év	31 fő	0 (2+3)
Döme	külföldi szállodacsoport tagja a fővárosban, 130 szoba, 2 akadálymentes szoba	6 év +19 év	16 fő	2 (3)

* a zárójelben szereplő adatok a Covid19-járvány előtti helyzetet mutatják

Forrás: saját szerkesztés

Az Access4You (A4U) vállalkozás célja a tanúsított akadálymentességi információ biztosítása. Ennek érdekében létrehozta egy védjegyszert, ami az épített környezet akadálymentességéről nyújt megbízható információkat a fogyatékossgal élő személyek számára (ACCESS4YOU 2022). Az általuk értékelte (európai szinten is elfogadott minősítés) helyszínek között turisztikai szállásszolgáltatók is szerepelnek, melyekre az A4U weboldalon rá lehet keresni. A kutatás első szakaszában, 2022 májusában, az általunk végzett szűrés 33 hazai szálláshelyet talált az A4U oldalán (nem csak szállodákat), ami számosságát tekintve sajnos rendkívül alacsony részarányt (1,14%)⁸ képvisel a Magyarországon üzemelő kereskedelmi szálláshelyek számához viszonyítva. Kiindulásként felvettük a kapcsolatot a listán szereplő 33 szállásszolgáltatóval, és felmértük, hogy foglalkoztatnak-e vagy foglalkoztattak-e valaha fogyatékossgal élő munkavállalókat. Sajnos a 33, egyébként védjegyműveléssel legalább egy fogyatékossgaltípus szempontjából garantáltan akadálymentes épülettel rendelkező szolgáltató közül mindössze három (ebből kettő szálloda) volt olyan, ahol az alkalmazottak között fogyatékossgal élő munkatársat is találtunk. Kutatásunkhoz szükséges volt a minta elemszámának bővítése,

ezért kapcsolatba léptünk a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségével, illetve az interneten is kerestünk információkat olyan munkaadókról, akik potenciális interjúalanyok lehetnek. Az így kialakult kényelmi mintából elbírálós mintavétellel (MALHÓTRA 2008) választottunk ki nyolc olyan szállodát, ahol vagy korábban, vagy a vizsgálat időszakában foglalkoztattak fogyatékossgal élő munkavállalókat (1. táblázat). A szállodavezetőkkel és/vagy a szállodai HR-vezetőkkel 2022 júniusa és szeptembere között készítettük el a félig strukturált interjúkat, amelyek az interjúalanyok igényeihez igazodva különböző helyszíneken zajlottak, időtartamuk egy és másfél óra között volt. Az interjúkat megelőzően tájékoztattuk az interjúalanyokat a kutatás céljáról és az adatok felhasználásának módjáról. A résztvevők védelme érdekében az interjúalanyok kódolt elnevezéssel szerepelnek a tanulmányban.

A félig strukturált interjúkról az interjúalanyok tudtával és beleegyezésével hangfelvétel készült, melyekről szó szerinti leirat született. Az információk feldolgozásához tematikus kódolást alkalmaztunk. Az interjú leiratait a fogyatékossgal élő munkavállalókkal kapcsolatos tapasztalatok szerint kódoltuk, azaz külön jelöltük a foglalkoztatási nehézségeket és gátakat, a foglalkoztatást segítő

⁸ Hazánkban, 2022 júliusában 2906 kereskedelmi szálláshely üzemelt, köztük 946 szálloda (KSH 2022b).

tényezőket, valamint a Covid19-járvány hatását a fogyatékossgal élő munkavállalók foglalkoztatására vonatkozóan. Kettős kódolási protokollt alkalmaztunk, tehát minden interjút legalább két személy kódolt a kódolási folyamat érvényességének alátámasztása érdekében.

4. Eredmények

4.1. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS/VAGY MMK FOGLALKOZTATÁS JELLEMZŐI A SZÁLLODÁKBAN

A turizmusra jellemző munkaerőhiány már a Covid19-pandémia előtt is markáns problémát jelentett a szállodák számára, melyet a járvány még inkább felerősített. 2022-ben az állandó munkaerőhiány kezelése érdekében a vezető európai szállodaláncok már tapasztalat és önéletrajz nélkül is vettek fel dolgozókat (SPEISZ 2022). Interjúalanyaink a hazai szállodapiacra vonatkozóan is megerősítették a munkaerőhiányt és a kapcsolódó problémákat, mely tendencia érzékelhetően jelen volt 2023-ban is.

Feltáró kutatásunk során képet alkottunk a vizsgált szállodák (7 szálloda + 1 szállodacsoport 21 egységgel) fogyatékossgal élő és/vagy MMK dolgozói és munkakörülményeik vonatkozásában. A kialakult kép pillanatfelvétel, melyet az iparági jellemzők, a Covid19-járvány és a növekvő energiaárak is befolyásoltak. Az interjúk alapján a következő foglalkoztatási jellemzőket találtuk.

A fogyatékossgal élő munkatársak foglalkoztatási aránya rendkívül alacsony (1% vagy kevesebb) a mintában szereplő szállodákban, valamint az is látható, hogy az érintettek jellemzően részmunkaidős alkalmazásban állnak (2. táblázat). A fogyatékossgal élő és a képességeik jellemzőihez (nyelvismeret, végzettség, monotoniatűrés, fizikai terhelhetőség, munkába járás kihívásai) igazított feladatköröket látnak el, elsősorban nem a vendégtérben. A 2. táblázatban találhatóak azok a munkakörök, melyeket a fogyatékossgal élő és/vagy MMK munkavállaló a vizsgált szállodánál betöltött vagy betölthet. A két csoport – a vizsgált példák alapján – a gyakorlatban összemosisdik oly módon, hogy az MMK átfogó kategóriaként magába foglalja a fogyatékossgal élő munkavállalókat is.

Jelenleg a hazai szabályozás⁹ fogyatékossgal élő és/vagy MMK személyek alkalmazása esetén anyagi támogatást kínál a vállalat, vállalkozás számára, de a 2. táblázat adatai alapján ennek megvalósulása erősen kérdéses.

⁹ Minden munkáltató, aki éves átlagban több, mint 25 főt foglalkoztat, és az általa foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek száma nem éri el a létszám 5%-át (25 alkalmazottból ez 1 főt jelent), rehabilitációs hozzájárulás fizetésére köteles (SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET 2021). 2022-ben, a minimálbér 20%-os emelkedésének következtében több, mint 300.000 Ft-tal, 1.800.000 Ft-ra nőtt a rehabilitációs hozzájárulás egy főre jutó összege.

2. táblázat

A fogyatékossgal élő és/vagy MMK munkavállalók foglalkoztatása a vizsgált szállodákban (fő)

Munkakör	Covid19 előtt (2019)	Covid19 után (2022)	Jellemző munkaidő keret
front office asszisztens	1	2	teljes
call-centeres	-	-	-
felszolgáló	1	1	6 órás
housekeeping szobák	2 (3)	3	4 és 6 órás
housekeeping vendégtér	1	-	6 órás
kertész	1	-	6 órás
konyhai munkakörök	4	5	teljes, 6 órás
könyvelés	1	-	4 órás
masszőr	-	-	-
műszakos	3	2	teljes, 6 órás
repció	2	1	teljes
rezerváció	-	2	teljes, 6 órás
udvaros	1	2	4 órás
vendégirányító	-	-	-
wellness recepció	1	1	teljes
nem részletezett	18	-	többségében részmunkaidős
Összesen:	36 (37)	19	többségében részmunkaidős

Forrás: saját összesítés az interjú adatok alapján

Több interjúalany nyilatkozta, hogy alkalmaznak fogyatékossgal élő és/vagy MMK munkatársat, de az összes munkavállalóhoz mért arányuk nem éri el a jogszabály által előírt mértéket. Ez a helyzet több okra is visszavezethető. Előfordul, hogy a döntéshozók nem fordítanak kellő figyelmet rá, vagy amikor keresnek, csak nagyon nehezen találnak ilyen munkavállalót. A munkaügyi központoknál korábban zajló támogatóprogram a vizsgált időszakban már lezárult, ami azt jelenti, hogy kevés az információ és nehéz ennek a speciális csoportnak az elérése.

További nehézségeket jelent a foglalkoztatásban, hogy egyedi megoldások mutatkoznak a munkafolyamatok szervezésében és a betanításban. „... és akkor külön kellett vele foglalkozni...” (Rudolf) „...“

Van, aki lassabb lesz, van, akinek jobban kell elmagyarázni a dolgokat.” (Csongor) Vagyis a fogyatékossgal élő és/vagy MMK alkalmazottak betanítása idő- és munkaerő-igényes feladat (külön személy), és az önálló tevékenységük is nagyobb odafigyelést igényel. „És velük mindig egyedileg kellett foglalkozni. ...azok tudnak legjobban ezzel foglalkozni, akiknek külön részlege van erre, vagy determinált személy vagy osztály, akihez oda van rendelve, hogy ez a te feladatod.” (Jázmin) „...mert azért ha kísérő tanár nélkül jöttek volna, akkor nem tudtuk volna megoldani...” (Kitti)

4.2. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK FOGLALKOZTATÁSÁT HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK A HAZAI SZÁLLODÁKBAN

Feltáró kutatásunknak az volt a fő célja, hogy megértsük, milyen problémák akadályozzák a fogyatékossgal élő személyeket abban, hogy a szállodaiparban találják meg a munkahelyüket. A vezetői interjúk alapján jól látható, hogy nagyon sokrétű problémáról van szó, amely részben a fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos társadalmi felfogásban és hozzáállásban gyökerezik.

A *social accessibility*, vagyis a társadalmi akadálymentesség és hozzáállás hiányosságai több módon is nyilvánvalóvá váltak az interjúk során. Egyrészt nagyon jól látszik, hogy a szállodavezetők szemléletén sok múlik, meghatározó, hogy milyen tevékenységeket tekintenek a CSR részének. Ez a jellemző, úgy tűnik, keveset változott az elmúlt öt-tíz évben, lévén egy korábbi felmérés során a téma kutatója szintén erre a megállapításra jutott (BALÁZS-FÖLDI 2016). Jelen kutatásunk alapján egyértelműen állíthatjuk, hogy az interjúra felkért szállodák vezetői nyitottak voltak fogyatékossgal élő dolgozók alkalmazására, mégis akadt közöttük olyan, akinél felfedezhetőek voltak ellentmondásos érzések. „...hogy ez a fajta foglalkoztatás, a fogyatékkal élők foglalkoztatása az egy ilyen tejszínhab a tortán. Picit feleljünk meg a CSR elvárásoknak, picit ezt a büntetőkötőt kerüljük el, vagy kerüljük ki. ...Azt kell mondanom sajnós, hogy ez nem az ösztönből jövő fajta tevékenység volt, hanem egy elvárt tevékenység volt.” (Rudolf)

Másrészt a *social accessibility* kapcsán feltűnő volt, hogy több interjúalanyunk is hangsúlyozta, mennyire fontos a fogadó közeg, vagyis a fogyatékossgal élő munkatárssal együtt dolgozók előzetes felkészítése. „A legnehezebb az mindenkinél ugyanaz, de nem is személyesen, vagy munkakörre, hanem az, hogy a kollégák, akik közé érkezik, hogy azok kellőképpen érzékenyek és elfogadóak legyenek a hosszabb betanulásra és a több türelemre.” (Jázmin) Az interjúk alapján láthatóvá vált, hogy a befogadáshoz extra erőfeszítés, extra feladatok társulnak, ami

egy átlagos munkavállalótól nem várható el. Ez pedig arra utal, hogy a hazai munkavállalók a szállodaszektorban nem, vagy csak nagyon ritkán találkoznak fogyatékossgal élő kollégával, vagyis ez a társadalmi csoport nem megfelelően integrált része sem a társadalom egészének, sem a munkaerőpiacnak. „Mindjárt hadd kezdjem ott, hogy a legnagyobb problémát, kihívást abban látom, hogy maguk az ép, vagy magukat épnek és egészségesnek gondoló emberekkel dolgozzanak.” (Csongor) „Mindenféleképpen kész csapat kell, tehát olyan környezet kell emberi oldalról, egy megváltozott munkaképességű fogadásához, ahol a csapat kész van, együtt van, és őket kell érzékenyíteni. És folyamatosan kezelni kell őket, tehát foglalkozni velük... megbeszélni, visszacsatolást kérni, mi a helyzet, hogy mennek a dolgok, tudunk-e segíteni.” (Jázmin) Az említett vélemények persze pozitívumként is értelmezhetőek, hiszen befogadó hozzáállást, pozitív vállalati kultúrát tükröznek, egyúttal mégis jelzik az integráció és az inklúzió hiányát.

A következő, jól azonosítható foglalkoztatást hátráltató tényező a szállodaipar általános foglalkoztatási jellemzőiből adódik. Ahogy azt a korábbiakban megállapítottuk, a turizmuságazatban, és azon belül a szállodaszektorban, munkaerőhiánnyal küzdöttek már a Covid19-időszakot megelőzően, majd azt követően is. Ezt a problémát többek között úgy próbálták kezelni, hogy munkaköröket vontak össze, valamint többségében igen nyomott létszámmal dolgoznak. Ezen túlmenően az is kedvezőtlen tényező, hogy a szállodákban elég kevés olyan munkaterület található, amely nem igényel kiemelkedő állóképességet és/vagy stressztűrést. Egyes fogyatékossgal típusok esetében ez kimondottan megnehezíti, vagy akár el is lehetetleníti a munkavégzést. Ezt a munkaadók fogyatékossgal élő dolgozókról szerzett tapasztalatai is alátámasztják. „Nem fizetünk jól, és ahhoz képest viszont az elvárás nagyon komoly. Iszonyatosan stresszes.” (Döme) „Tehát, hogy nincs két egyforma nap, mindig történik valami. Nem tudom, beszakad, megáll, megjött, nem jött meg, panaszkodik, összetörte. Szóval ez egy ilyen intenzív iparág. Aki ezt nem szereti, vagy aki nem bírja, vagy nem dolgozott ilyen helyen, ami ennyire változékony, annak ez sok lesz stresszben.” (Jázmin) „De az a tapasztalatom, hogy nem annyira szokták a nálunk lévő pörgést kedvelni a megváltozott munkaképességű emberek.” (Edit)

További problémát jelent, hogy az információhiány miatt nagyon nehezen talál egymásra a munkaadó és az érintett munkavállalói kör. Sajnos azok a hatékonyan működő, munkaközvetítéssel is foglalkozó irodák, amelyeket korábban pályázati forrásból hoztak létre, bezártak, más hatóság vagy

intézmény pedig nem akadt, amelyik a továbbiakban finanszírozta volna a működésüket. A napjainkban egyébként is több sebből vérző szállodaipar viszont minden segítséget örömmel venne. *„Túl sok lehetőséget, meg segítséget azért, őszinte leszek, nem nagyon tapasztalunk, vagy nem nagyon kapunk. Egy picit ugye egyedül van ebben az ember ezekben a dolgokban. Néha ilyen kicsit fegyvertelennek érzi magát, de biztos lehet érte többet tenni.”* (Csongor)

Az interjúk rávilágítottak arra is, hogy 2021-ig a jogszabályi környezet akadályozta a fogyatékos-sággal élő dolgozók piaci alapon történő bérezését. Nyilvánvaló, hogy ez a tényező is hátráltatta a munkavállalást, és kiskapuk keresésére kényszerítette azokat a munkáltatókat, akik a többi dolgozójukkal azonos helyzetbe akarták hozni a fogyatékos-sággal élő és/vagy MMK munkavállalóikat a bérezést illetően. A támogatási rendszer ugyanis meghatározott egy bérplafont (a minimálbér másfélszerese), amelynek meghaladása esetén az érintett elveszíttette a juttatásait. Ezért sokszor maguk a fogyatékos-sággal élő és/vagy MMK dolgozók kérték, hogy ne adjanak meg nekik adott mértékű béremelést, mert többet vesztenek, ha ennek következtében elesnek például a gyógyszer-támogatásuktól. *„...lehet, hogy ugyanazt a munkát végezte el az a konyhai kiségitő, mint mondjuk egy nem megváltozott munkaképességű, de a korlát miatt mi kevesebb bért adtunk, hogy ne veszítse el azt az ellátását, amit az államtól kapott.”* (Angéla)

Hátráltató tényezőnek tekinthetjük a képességbeli hiányosságok feltételezését, ami megnyilvánul mind a munkáltató, mind a fogyatékos-sággal élő és/vagy MMK munkavállaló oldaláról. A munkavállaló esetében ez az önbizalomhiányban mutatkozik meg, a bizonytalanságban, hogy képes lesz-e elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó feladatokat. *„Csomó esetben megváltozott munkaképességű embernek az is probléma, hogy nincsen önbizalma.”* (Edit) A munkáltató oldaláról szintén vannak előzetes feltételezések a várható munkavégzésre vonatkozóan. *„És attól féltünk egyébként, hogy nem egy kis szervezetbe kerül, ahol ott tudják, van idő simogatni, meg néha behoztak egy-két tányért elmosogatni, hanem tényleg egy nagy szervezet, nagyon féltünk, és voltak fenntartásaink vele.”* (Angéla) Egyfajta visszatartó, hátráltató elem a munkáltató szempontjából, hogy úgy számolnak, több odafigyelést és ezzel együtt sokkal több időt igényel a fogyatékos-sággal élő dolgozók kezelése, elsősorban a közvetlen munkahelyi vezetőtől, de a HR-vezető részéről is. Napjaink kiélezett, munkaerőhiányos időszakában ez rendkívül nehéz vállalat. *„Valljuk be, hogy ez tök jó dolog, de ez nagyon sok energia a fogyatékkal élőkkel foglalkozni.”* (Kitti)

Egyértelműen hátráltató tényezőt jelentenek a fogyatékos-sággal élő és/vagy MMK dolgozók

valódi hiányosságai a képzettségben és a munkatapasztalatban, valamint a fogyatékos-ság mértékéből és típusából fakadó fizikális korlátok. *„Azt gondolom, hogy az egészséges emberekhez képest azért néha ők hátrányban vannak ebből a szempontból a képzésben, hogy mit tudnak elvégezni. ...én azt gondolom, hogy az ő képzési szintjük kicsit alacsonyabb átlagban, ha ezt így meg lehet fogalmazni. Éppen ezért nekik egy kicsit lehet, hogy nehezebb is megfelelő munkát találni.”* (Rudolf) *„A fizikális korlátokat tartjuk meg. Van, aki lassabb lesz, van, akinek jobban el kell magyarázni a dolgokat. Lassabban fog dolgozni, és ezért toleránsabbnak kell lenni.”* (Csongor)

Problémaként azonosítható az interjúk alapján az a helyzet, amikor a fogyatékos-sággal élő és/vagy MMK munkavállaló személyisége vagy a munkavégzéshez való hozzáállása szab gátat a hosszútávú foglalkoztatás megvalósulásának. Többször szembesültek a szállodavezetők olyan esettel, amikor a munkavállaló tulajdonképpen alibi állást keresett, vagyis gyakorlatilag nem volt hajlandó érdemi munkát végezni. *„Tehát volt olyan a mi életünkben, ...amikor én azt éreztem, hogy ő igyekszik úgy eltölteni a maga kis négy óráit, hogyha nem muszáj, akkor ne legyen annyira produktív, vagy hatékony, mint amennyire egyébként tudja.”* (Döme)

Végül, hátráltató tényezőt jelentenek a fogyatékos-sággal élő és/vagy MMK munkavállalók szempontjából a munkahelyre való eljutás problémái, valamint a munkahelyi épített környezet jellemzői. Érthető, hogy olyan munkahelyet keresnek, ahová a lehetőségeikhez mérten a lehető legkönnyebben meg tudják oldani az oda- és hazautazást. *„A kijutás az neki mennyire lesz zökkenőmentes, mondjuk, a városból ide kijönni egy ép embernek nem okoz gondot, de neki már elképzelhető, hogy gondot okoz, és nem biztos, hogy ezt a macerát akarja vállalni.”* (Csongor) Munkáltatói oldalon azoknál a munkahelyeknél kedvezőbb a helyzet, ahol több szálloda tartozik az adott vállalathoz, hiszen így lehetőségük van megválasztani, hogy melyik egységben foglalkoztassák a fogyatékos-sággal élő dolgozót, igazodva a számára előnyös közlekedési lehetőségekhez. A vállalat által szervezett közvetlen transzfer nagyon költségigényes megoldás lenne, ezért a legtöbb esetben fel sem merül opcióként. A munkahelyi épített környezet kialakításával általában nincs gond azoknál a szállodáknál, amelyek akadálymentesített épületek, de ezeknél sem feltétlenül adott a munkakörnyezet akadálymentesítése. Az interjúk alapján mégis azt állapíthatjuk meg, hogy a munkahelyen esetleg felmerülő fizikai korlátokat a munkáltatók hatékonyan és gyorsan hárítják el. *„Tényleg, mondjuk, egy nehezen közlekedő embernek az is számít, mondjuk, hogy hol van a szálloda. ... van 11 szállodája, ...akkor azért ott van*

A fogyatékossgal élő és/vagy MMK személyek foglalkoztatását akadályozó tényezők a vizsgált mintában

Munkaadók oldaláról	kevés elérhető információ az érintett körről
	központi koordináció hiánya
	épített környezet akadályai: iroda megközelítése, ajtók mérete és nyitása, lépcsők, kapaszkodók, mosdó, küszöb stb.
	munkaköri követelmények
	fogadó közeg felkészítése, hozzáállás javítása
	munkaerőhiány → hosszú betanítás, extra felügyelet és adminisztráció nehezen megoldható jelenleg
	támogató pályázatok lezárultak
	feladatkörök összevonása
	2021-ig bérplafon
Covid19 → higiénés előírások → kötelező maszkviselés	
Munkavállalók oldaláról	képzettség, végzettség hiánya
	a fogyatékossgal típusa és a megváltozott munkaképességet eredményező betegség típusa
	önbizalomhiány
	attitűd/hozzaállás → nem biztos, hogy akar dolgozni
	munkába járás fizikai nehézségei
	2021-ig bérplafon az állami támogatásra jogosultsághoz
	Covid19 → érzékenyebb immunrendszer → távolságtartás

Forrás: saját összesítés az interjúk alapján

variáció, és akkor az ember le-„deal”-eli, hogy na, hát akkor figyelj, ez neked közel van. ...Neki az a szálloda az jó, neki az nem jó, ahol le vagy föl kell menni. Ezek számítanak.” (Jázmin)

A 3. táblázatban foglaltuk össze azokat a tényezőket, amelyek a hazai szállodák foglalkoztatási gyakorlatában hátráltató tényezőként merülnek fel a fogyatékossgal élő munkavállalók alkalmazásakor.

5. Következtetések

Kutatásunk fókuszában a fogyatékossgal élő munkavállalók álltak. Azt vizsgáltuk, hogy a hazai szállodákban milyen módon valósul meg a fogyatékossgal élő és/vagy MMK munkavállalók foglalkoztatása, és mely tényezők gátolják, gátolhatják az érintett társadalmi csoport tagjainak elhelyezkedését. Mivel előzetesen adatok és kutatások nem álltak rendelkezésre, ezért feltáró kutatást végeztünk.

Az általunk készített interjúk azt mutatják, hogy a fogyatékossgal élők részaránya nagyon alacsony a munkavállalók között. A növekedés egyik kulcsa a CSR, különösen a belső CSR-tevékenységek kiterjesztése lehet, ahogy azt más kutatók is kiemelték korábban. A felmerült problémák részben a társadalmi hozzáállásban gyökereznek, a *social*

accessibility hiányosságai a szállodáiparban is megjelennek. Még mindig vannak olyanok, akik idegenkednek, ha fogyatékossgal élő személyekkel akár vendégként, akár dolgozóként találkoznak egy szállodában. A szállodáipar foglalkoztatási sajátosságai általában nem kedvezőek a fogyatékossgal élő dolgozók számára, hiszen a munkakörök többsége kiemelkedő álló-, stressztűrő- és alkalmazkodóképességet, illetve rugalmasságot igényel. Ennek ellenére interjúalanyaink keresik a megoldási lehetőségeket, még úgy is, hogy ehhez kevés segítséget kapnak. A fogyatékossgal élő és/vagy MMK dolgozók foglalkoztatását támogató jogszabályok változása (a bérplafon eltörlése) lehetővé teszi a piaci alapú bérezést anélkül, hogy az érintett személyek elvesztenék a további juttatásaikat. A vállalat rehabilitációs járulék megfizetése alóli mentesülésének lehetősége szintén hozzájárul ahhoz, hogy legyen szándék a munkáltatók részéről a fogyatékossgal élő foglalkoztatottak számának növelésére, de az ágazatot sújtó gazdasági tényezők, mint a Covid19-járvány hatásai, a munkaerőhiány és a megnövekedett energiaköltségek, egyelőre nagyrészt felülírják ezeket a törekvéseket.

A szállodavezetők minden nehézség ellenére pozitívan viszonyulnak a fogyatékossgal élő és/vagy MMK munkavállalók foglalkoztatásához, melyben

szerepük meghatározó. A rugalmas alkalmazkodásra több jó példát találunk a vizsgált szállodák-nál, ami hozzájárulhat a társadalmi akadálymentesség megvalósulásához. Nem kétséges azonban, hogy a szemléletváltásra égető szükség van.

Jelen tanulmányunkban a fogyatékossgal élő munkavállalók szállodaiiparban tapasztalható helyzetének feltárására vállalkoztunk, valamint a mögöttes problémák megvilágításával azok megértését kívántuk elősegíteni. Egyúttal szándékunk volt egy szakmai diskurzus elindítása, hogy ezt, a kutatásunk eredménye alapján a turizmus területén periférikusan kezelt témakört, előtérbe helyezzük.

Köszönetnyilvánítás

Köszönettel tartozunk azoknak a szállodavezetőknek és HR-vezetőknek, akik interjúalanyaink voltak, és ezzel hozzájárultak kutatásunk sikeréhez. A TKP2021-NKTA-44 számú projekt az Innovációs és Technológiai Minisztérium Nemzeti Kutatási Fejlesztési és Innovációs Alapból nyújtott támogatásával, a Tématerületi Kiválósági Program 2021 (TKP2021-NKTA) pályázati program finanszírozásában valósult meg.

Felhasznált irodalom

- BALÁZS-FÖLDI E. (2016): Fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek alkalmazási gyakorlata a nyílt munkaerőpiacon. *International Journal of Engineering and Management Sciences*. 1(1). pp. 1–3. <https://doi.org/10.21791/IJEMS.2016.1.4>.
- BALÁZS-FÖLDI, E. (2020): Assessment of the working ability of persons with disabilities and reduced work capacity. *International Journal of Engineering and Management Sciences*. 5(1). pp. 36–52. <https://doi.org/10.21791/IJEMS.2020.1.4>
- BALÁZS-FÖLDI E. – DAJNOKI K. (2016): Munkáltatói aspektusok feltárása a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásában. *TAYLOR*. 8(3). pp. 93–103.
- BÁNFALVY CS. (2005): A fogyatékos emberek és a munka világa. *Szakképzési Szemle*. 21(2). pp. 80–193. <https://m2.mtmt.hu/gui2/?type=authors-&mode=browse&sel=10004940&paging=2;20>
- BATA V. É. – FARKASNÉ FEKETE M. – HEGYESNÉ GÖRGÉNYI É. (2021): Fenntartható fejlődés vállalati szinten: vállalati társadalmi felelősségvállalás a vendéglátásban, tekintettel a fogyatékkal élők foglalkoztatására. *Új Munkaügyi Szemle*. 2(3). pp. 69–80. <https://www.metropolitan.hu/upload/1196d-50c405dad507ba85b5560c33b24b683afc5.pdf>
- CSILLAGS. – HIDEGH A. L. (2011): Hogyan bonthatók le a látható és láthatatlan falak? – Kooperatív

- kutatás a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásával kapcsolatos mentális gátak lebontásáról. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*. 42(12). pp. 23–36. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2011.12.03>
- CSILLAGS. – FARKASJ. – FEKETE-FROJIMOVICS ZS. – NAGY A. – PETYKÓ CS. (2022): Hospitality sector and the (non-)employment of people with disabilities. Hungarian restaurant owners' experiences after the Covid outbreak. *Fogyatékossg és társadalom/Hungarian Journal of Disability Studies & Special Education. Special Issue*. 2. pp. 32–45. <https://doi.org/10.31287/FT.en.2022.2>
- CSILLAG S. – TOARNICZKY A. – PRIMECZ H. (2018): Dolgoznánk, ha hagynátok... Megváltozott munkaképességű emberek és a HR rendszerek. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*. 49(6). pp. 33–45. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2018.06.04>
- DAJNOKI K. (2011): Fogyatékos, illetve megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának megítélése a szervezetben. *Acta Scientiarum Socialium*. 34. pp. 85–93. <https://journal.uni-mate.hu/index.php/asc/article/view/240>
- DIÓSSI K. (2013). *A fogyatékkal élők munkavállalási feltételrendszerének vizsgálata az agrárágazatban*. Doktori (PhD) értekezés. Szent István Egyetem, Gazdálkodás és Szervezéstudományok Doktori Iskola, Gödöllő.
- FARKAS J. – PETYKÓ Cs. (2019): Utazás az akadálymentesség, a fogyatékossg és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba. *Turizmus Bulletin*. 19(4). pp. 13–22. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2019v19n4.2>
- GYŐRI ZS. – CSILLAG S. (2019a): Vállalati felelősségvállalás és fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatása: külön múlt – közös jövő? 1. rész: A kapcsolódó politikák fejlődése az EU-ban és Magyarországon. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*. 50(6). pp. 14–23. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2019.06.02>
- GYŐRI ZS. – CSILLAG S. (2019b): Vállalati felelősségvállalás és fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatása: külön múlt – közös jövő? 2. rész: A fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatása a CSR-szakirodalomban és a gyakorlatban. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*. 50(7–8). pp. 16–30. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2019.07.02>
- HAJMÁSY G. (2018): Társadalmi felelősségvállalás a magyarországi szállodákban – különös tekintettel a környezetvédelmi aspektusra. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*. 3(3). pp. 4–17.

- HAJMÁSY G. (2019): Felelős turizmus, felelős döntéshozók, avagy CSR, ahogy a balatoni turizmusban érintett szereplők látják. *Turizmus Bulletin*. 19(1). pp. 25–35. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2019v19n1.3>
- KÁLMÁN Z. – KÖNCZEI G. (2002): *A Taigetosztól az esélyegyenlőségig*. Osiris Kiadó, Budapest.
- KESZI R. – KOMÁROMI R. – KÖNCZEI G. (2002): Fogyatékos és megváltozott munkaképességű munkavállalók a 200 legnagyobb hazai vállalatnál. *Munkaügyi Szemle*. 46(12). pp. 21–23.
- KIM, H. L. – RHOY, Y. – UYSAL, M. – KWON, N. (2017): An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. *International Journal of Hospitality Management*. 61. pp. 26–34. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.10.011>
- KOVÁCS G. (2020): *A posztmodern turizmus fenntarthatóságának kérdései, a társadalmi felelősségvállalás vizsgálata a szálloda- és vendéglátóipar területén*. PhD értekezés. Pécs.
- LAOUES-CZIMBALMOS N. – MÜLLER A. – BÁCSNÉ BÁBA É. (2019): A magyar ép és fogyatékossgal élő fiatalok munkaerőpiaci helyzetének összehasonlító elemzése. *Studia Mundi – Economica*. 6(1). pp. 44–57. <https://doi.org/10.18531/Studia.Mundi.2019.06.01.44-57>
- LEVY, S. E. – PARK, S.-Y. (2011): An Analysis of CSR activities in the lodging industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 18(1). pp. 147–154. <https://doi.org/10.1375/jhtm.18.1.147>
- LOW, M. P. (2016): Corporate social responsibility and the evolution of internal corporate social responsibility in 21st century. *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies*. 3(1). pp. 56–74. <https://doi.org/10.20448/journal.500/2016.3.1/500.1.56.74>
- MALHOTRA, N. K. (2008): *Marketingkutató*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- PULAY G. Z. (2009): *A megváltozott munkaképességű személyek támogatási rendszere társadalmi-gazdasági hatékonyságának vizsgálata*. Állami Számvevőszék Kutató Intézete.
- RAFFAY-DANYI Á. – HAJMÁSY G. (2021): A dolgozói elégedettség vizsgálata a belső CSR tevékenységek tükrében. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*. 52(4). pp. 32–47. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2021.04.04>
- STEINBACHNÉ HAJMÁSY GY. (2020): *A dolgozói elégedettség vizsgálata a belső CSR tevékenységek tükrében a Balaton régió négy- és ötcsillagos szállodáinak bevonásával*. Doktori (Ph.D) értekezés. <https://doi.org/10.18136/PE.2020.756>

Internetes források

- ACCESS4YOU (2022): <https://access4you.io/about-us>
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2001): *Green paper – Promoting a European framework for corporate social responsibility*. <https://eur-lex.europa.eu>, Letöltve: 2022. május 20.
- ILO (2019): *Promoting Employment Opportunities for People with Disabilities: Quota Schemes (Vol. 1)*. <https://www.ilo.org>, Letöltve: 2022. május 20.
- KSH (2018): *Mikrocenzus 2016 – 8. A fogyatékos és az egészségi ok miatt korlátozott népesség jellemzői*. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_8.pdf, Letöltve: 2022. május 20.
- KSH (2020): *Helyzetkép a turizmus, vendéglátás ágazatról, 2019*. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/jeltur/2019/index.html>, Letöltve: 2023. július 20.
- KSH (2021): *Turizmus-szatellitszámlák, 2018*. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/turizmszatt/2018/index.html>, Letöltve: 2022. május 20.
- KSH (2022a): *Turizmus-szatellitszámlák, 2019–2020*. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/turizmszatt/2019/index.html>, Letöltve: 2022. május 20.
- KSH (2022b): *KSH Gyorstájékoztatók, Turisztikai szálláshelyek forgalma*. <https://www.ksh.hu/gyorstajekoztatok/#/hu/document/ks2207>, Letöltve: 2022. május 20.
- ORSZÁGGYŰLÉS (2011. XII. 29.): *2011. évi CXCI. törvény a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól egyes törvények módosításáról*. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100191.tv>, Letöltve: 2022. május 20.
- ORSZÁGGYŰLÉS (1998. IV. 1.): *1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról*. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800026.tv#>, Letöltve: 2022. május 20.
- SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET (2021): *Tájékoztató a megváltozott munkaképességű személyek számára a foglalkoztatással összefüggő kedvezményekről*. <https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/01/Tajekoztato-a-megvaltozott-munkakepessegu-szemelyek-szamara-a-foglalkoztatassal-osszefuggo-kedvezmenyekrol-2022jan.pdf>, Letöltve: 2023. július 10.
- SPEISZ B. (2022): *Robotokat is bevetnek a szállodások a krónikus munkaerőhiány kezelésére*. <https://www.vg.hu/nemzetkozi-gazdasag/2022/07/harcolnak-a-szemelyzetert-a-szallodak-vannak-akik-mar-inkabb-a-robotokat-valasztjak>, Letöltve: 2023. július 20.

- VIMOSZ (2020a): *Foglalkoztatási, munkaerőpiaci tanulmány az „I” ágazatra vonatkozóan. GINOP-5.3.5-18-2018-00040 - Munkaerőpiaci kihívások kezelése a szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás ágazatban.* http://www.turizmus-palya.hu/assets/images/Foglalkoztatasi_munkaeropiati_tanulmany.pdf, Letöltve: 2022. május 20.
- VIMOSZ (2020b): *Munkaerőpiaci tanulmány a „A turisztikai szektor munkaerőpiaci alkalmazkodóképességének fejlesztése” című GINOP- 5.3.5-18-2020-00159 projekthez.* http://vimosz.org/wp-content/uploads/2022/03/Munkaeropiati_tanulmany.pdf, Letöltve: 2022. június 10.
- ZERÉNYI K. (2021): *Helyzetkép az atipikus foglalkoztatásról a szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás területén. GINOP-5.3.5-18-2020-00210 munkaerőpiaci pályázat.* http://vimosz.org/wp-content/uploads/2022/03/vegleges_Helyzetkep_atipikus_foglalkoztatasirol_GINOP210.pdf, Letöltve: 2022. május 20.