



# TEHETSÉGEK A TUDOMÁNY LÁTHATÁRÁN

18  57

**BGE**

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM  
ALKALMAZOTT TUDOMÁNYOK EGYETEME

**Szerkesztette:**

**Dr. Vágány Judit**

**Címlap:**

**Varga Ottó, BGE KMI**

**ISBN: 978-615-5607-70-7**

**Kiadja:**

**Budapesti Gazdasági Egyetem**

**Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar**



**BGE**

**Budapest, 2019.**

# VÁLTOZIK A VILÁG – VÁLTOZZON AZ ETIKA IS? (Korunk vendéglátásetikai sajátosságai az Accor Hotels budapesti szállodáin keresztül)

Izing Orsolya – Dr. Hámori Antal

## 1. BEVEZETÉS

„Már egészen kiskorom óta érdekel a vendéglátás, azon belül a kontaktus a vendég és vendéglátó között. A köztük kialakuló kommunikáció, kapcsolat, bánásmód, a felek akaratervényesítéseinak módja, jogaik érvényesülésének sikeressége, a vendégek iránti szolidaritás, elhivatottság, előzékenység, kedvesség és segítőkészség teljesülése mindig jóérzéssel töltött el.” „Mindenképpen szerettem volna, ha nagy hangsúlyt kap az a tény, miszerint ez a szakma akkor hoz örömet és sikert a vendéglátónak, ha az hivatástudattal, teljes odaadással és elkötelezettséggel viseltetik munkája és a rábízottak iránt. Ha így teszi, akkor feladatait nem is kötelezettségként éli meg, mert az elismerés, és a szeretet, amit az elégedett vendégektől kaphat, túlmutat a munkáért járó, megszokott jutalmon.” (Izing, 2019.)

Véleményünk szerint a téma aktuális, hiszen ahogy minden szakma, a vendéglátás is változik. Azok a körülmények, amelyek a korai vendéglátáshoz adottak voltak, mára jócskán megváltoztak.

A tanulmány olyan kérdésekre keresi a választ, mint például: mikor, hol, miért és miként alakulhatott ki a vendégbarátság; milyen szerepe volt az etikának a vendéglátás fejlődésében, illetve, hogy az idők során milyen etikai előírások, törvények születtek, miként befolyásolta ez az emberek mindennapjait, és milyen hatással volt ez a vendéglátásra?

A vendéglátásra vonatkozó etikai előírások ismertetéséhez a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara és a területi kereskedelmi és iparkamarák etikai kódexét, a Vendéglátó vállalkozók etikai kódexét, a Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexét, és az Accor Hotels által összeállított Etikai és Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás Kódexet is segítségül hívjuk.

A tanulmányban ezután kifejtésre kerül az Accor Hotels által képviselt hat érték, amelyek által megjelennek azok az etikus magatartásformák, amik a vendéglátásban foglalkoztatottaktól elvárhatók. Arról, hogy milyen az etikus vendéglátó, Lendvai Róbert, a Mercure Budapest City Center, Nagy-Varga Gábor, a Novotel Danube, Matejka Zoltán, az Ibis Centrum Food and Beverage részleg vezetői és Závecz Tímea, a Sofitel Chain Bridge képviselője is szólnak. Az általuk legfontosabbnak ítélt vendéglátó-értékek mellett egyéb tulajdonságok és viselkedésformák mindennapokban való megjelenéséről, illetve hiányainak veszélyeiről is tudósítunk. Mindezek alapján rávilágítunk az etikai alapelvek megvalósulásának módjára és mértékére napjainkban a vendéglátók körében, valamint arra, hogy az alapvető vendéglátásetikai normák

gyakorlása elengedhetetlen ahhoz, hogy a vendéglátó igazán szívből viseltessen vendégei iránt.

Annak érdekében, hogy a vállalkozási hierarchia egyik szereplője se maradjon ki, az Accor Hotels budapesti képviselő háza számára egy kérdőív állt rendelkezésre, igyekezve felkutatni napjaink leggyakoribb etikai hiányosságait, különös tekintettel a vendég-vendéglátó és a vendéglátó-vendéglátó között kialakuló kapcsolatokra. Ennek keretében kérdések például: figyelnek arra, hogy a vendégek mindig az őket illető bánásmódban részesüljenek; elégedettek a munkatársaik irántuk tanúsított viselkedésével; mennyire érzékelik a szálloda erőfeszítéseit, amelyek ezeket a kapcsolatokat hivatottak javítani; mit gondolnak a különböző továbbképzésekről; szívesen veszik a kritikát, tulajdonítanak kellő jelentőséget értékeléseiknek; magas elvárásaik mellett igyekeznek teljesíteni saját kötelességeiket?

## 2. SZAKIRODALOM FELDOLGOZÁS

### Az etika fogalma és kapcsolata a vendéglátással

„Az etika olyan filozófiai tudomány, ami az emberi magatartások helyes rendjét a végső, természetes alapelvekből fejti ki.” (Hámori, 2016, p.16), „az ideális viselkedés tanulmányozása; a helyes tettek tudománya” (Füzy, Király and Sándor, 1992, p.1) A vendéglátás etikája ennek megfelelően az emberek viselkedését, cselekedeteinek erkölcsi mivoltát vizsgálja a vendéglátás keretein belül, amelyhez a vendéglátókra vonatkozó etikai kódexek adnak támpontot. (Hámori, 2010.)

Annak érdekében, hogy az élet minden területén megfelelően dönthessünk, kialakultak különböző etikai kódexek. A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara és a területi kereskedelmi és iparkamarák etikai kódexének előírásai a magyar gazdaság valamennyi gazdálkodó szervezetére vonatkozik, és azért hozták létre, hogy a tökéletes piachoz szükséges feltételek tisztességes körülmények között létrejöhessenek. Ezek a rendelkezések általános érvényűek, tehát minden vállalkozó e pontok szerint kellene, hogy végezze gazdálkodó tevékenységét. Azért, hogy a különböző szakmákban foglalkoztatottakat segítsék, az Etikai Kódexen belül létrehoztak szakmai kódexeket. A mi esetünkben a vendéglátó vállalkozók etikai kódexe a mérvadó, és a területi kamarák minden vendéglátó tevékenységet végző tagjára kiterjed.

Brillant Savarin szerint, „Vendégül látni valakit annyi, mint felelősséget vállalni jólétéről mindaddig, amíg fedeliünk alatt marad.” (Füzy, Király and Sándor, 1992, p.6)

Fontos megemlíteni, nemcsak a vendégnek, hanem a vendéglátónak is vannak jogai. Annak ellenére, hogy a vendéglátó számára a vendégek érdekei elsődlegesek, nekik ugyanúgy kijár az emberi bánásmód, a megbecsülés a vendégek és a munkatársak részéről. A legkedvezőbb, amit el lehet képzelni, hogy amíg a vendéglátó legjobb tudása szerint kielégíti a vendég igényeit étellel, itallal, szolgáltatásokkal, addig a vendég megbecsüli vendéglátója munkáját, és ennek fényében megfizeti azt. Ha az egymás iránti udvariasság, tisztelet, megbecsülés, szeretettel való odafordulás jelen van, egyik fél jogai

sem sérülnek, egy mindenki számára kedvező helyzet jön létre, amelyben a vendéglátó a vendégért felelősséget vállal. (Hámori, 2016.)

Habár a vendéglátás körülményei nagyon sokat változtak az ókor óta, a vendégek felé fordulás módja, az irántuk való szeretet és gondoskodás alapvető kellene, hogy maradjon. Már nem a családi érdek a mérvadó, hanem egyre inkább a haszon, de az nem célravezető, ha a régi értékeket is elcseréljük. Minden felszolgálóban, recepcióspan és szobalányban ugyanúgy benne kellene, hogy éljen az a vendéglátó, akit az ókorban büszkeséggel töltött el vendégei jókedve és hálás szavai. (Schnitta, 1965.)

Azt tudjuk, hogy az erkölcsi magatartás az ember erkölcsileg, valamilyen szinten beszámítható, tudatos és szabad akaratú magatartása (Hámori, 2016, p.27), és hogy az ember minden szándékos magatartásában bizonyos elvek szerint jár el. (Hámori, 2016, p.20) Az említett etikai kódexekben lefektették azokat az erkölcsi szabályokat, amelyek betartását minden vendéglátásban foglalkoztatott kötelességének kell, hogy tekintsen.

A kódexekben található előírásokon kívül nagy hangsúlyt kapnak az általános erkölcsi alapelvek: „a jót tenni, a rosszat kerülni kell, az emberi életet mindig védeni kell, mindenkinek meg kell adni, ami jár, lehetetlent senkitől sem szabad követelni” (Hámori, 2010, pp.13-14); továbbá a gazdaságetikai alapelvek, mint például az igazságosság, a közjó, a szolidaritás, a szubszidiaritás. (Hámori, 2008. 428-433, Hámori 2012. 287-292.)

A Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexében a vendéglátó főbb tulajdonságai a következők: „szakma iránti alázat, lelkiismeretesség, becsületesség, udvariasság, előzékenység, fegyelmezettség, felelősségérzet, önuralom, szerénység, szakmai tudás, jellem, szakmaszeretet, figyelem, tapintat, pontoság, kötelességtudat, türelem, kulturáltság és az idegen nyelvek ismerete.” (Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexe, 2013, 6.2.) Egy példás vendéglátó mindezekon felül nagylelkű, bőkezű, mindig a legjobb tudása szerint igyekszik megfelelni a vendégek egyre növekvő igényeinek, és problémái ellenére is kedvességgel fordul feléjük. Fontos, hogy önzetlensége, figyelmessége, szolgálat- és segítőkészsége belülről fakadjon. A vendéglátást az tudja hosszú távon sikeresen művelni, aki nem munkának, hanem hivatásnak tekinti, és ebből is adódóan még a rosszra is jóval válaszol. (Hámori, 2016.)

Láthatjuk, hogy az általános, mindenkire kiterjedő etikai előírásokból elengedhetetlenek vélték elkészíteni a különböző iparágak számára az etikailag korrekt működésükhöz irányt adó etikai kódexeket. A folyamat azonban itt nem állt meg. A szállodaiiparban olyan sokszínű kínálat jelent meg, hogy a szállodai brandek szükségesnek tartották az arculatukhoz legjobban illő szabályokat írásba foglalni. Az általuk fontosnak ítélt ígéreteket így gyűjtötték össze a saját, „házon belüli” etikai kódexekbe. Az Accor Hotels is így tett, és megalkotta az Etikai és Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás Kódexet (2015). Ebben biztosítja a szabad párbeszédet a vállalaton belül, megalapozza az üzleten belüli harmóniát és békességet, megadja a konszenzust és nagymértékben csökkenti a vállalaton belüli feszültséget. A kommunikációban való érdekérvényesítés biztosítása minden esetben a vezető feladata. A párbeszéd politika részét képezik a kerekasztal beszélgetések, a különböző vélemény felmérések és a kérdőívek, amelyeket az ún.

Munkahelyi Légkör és Egyéni Kezdeményezés (CLIP) keretein belül alkalmaznak az erre jogosult személyek, amennyiben arra szükség van. A harmonikus munkakörülményekhez az is hozzátartozik, hogy a foglalkoztatottaknak a cég biztosítsa a szakmája és a magánélete közti egyensúly lehetőségét. Természetesen ez nem a magánéletbe való közvetlen beavatkozást jelenti, hanem a munka során kialakult pszicho-szociális stressz csökkentését, hogy ezzel optimalizálva az alkalmazott közérzetét, javítva ezzel a szociális odafordulását másokhoz és a munkában való hatékonyságát is. Ezt a különböző események (pl. születés, keresztlő, esküvő, temetés) tiszteletben tartásával, a beosztások időbeni kihirdetésével, és a közlekedésből adódó kellemetlen helyzetekre való korrekt megoldásokkal tudják biztosítani.

Minden munkavállalónak jár a munkája után megérdemelt (teljesítmény-arányos és a helyi viszonyokhoz mért versenyképes) munkabér, és az azon felüli borrávaló, amelyet a vendég nekik szán, továbbá a heti 2 nap pihenőidő és a napi 8 óra munka utáni pihenés. A vendéglátás egy olyan hivatás, ahol gyakori a túlóra, ám a vendégeknek is törekedniük kell arra, hogy ne éljenek vissza ellátójuk vendégszeretetével. Ezekon kívül nem szabad kitenni a vendéglátót a különböző etikátlan viselkedés miatti bírságnak és az igénybe nem vett foglalások lemondásának hiánya miatti megkárosításnak. Különleges figyelmet kell fordítani az alkoholos italok értékesítésére, azokkal visszaélni nem szabad. Tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyeket vagy illuminált állapotban lévőket ilyen italokkal kiszolgálni szigorúan tilos, az erre vonatkozó jogszabályokat be kell tartani akkor is, ha ez bevételkiesést okoz. A várandós, kisgyermekes, fogyatékkal élő, illetve idős emberek ellátására különleges figyelmet kell fordítani. Mindenkit a szükséges információval, segítséggel kell szolgálni. (Hámori, 2016.)

Az Accor Hotelsnél is kiemelt jelentőséggel bír az erkölcsi, szexuális fenyegetettség elleni fellépés, amely észlelését minden munkatársnak kötelessége a vezetője felé jelezni. Az erre illetékes személynek a Humánpolitikai Osztályt kell értesítenie, hogy a szükséges intézkedések után elhárítsák a problémát. (Etikai és Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás Kódex, 2015.; vö. Szent II. János Pál pápa, 2011.)

Az egészséges munkahely fenntartása szintén egy nem elhanyagolható terület. Ennek biztosítása különösen a vezető beosztású személyek feladata, amelyet előzetes, elégedettséget vizsgáló kutatások, elemzések segítségével láthatnak el. Kerülni kell a nagymértékű leterheltséget és a feszített munkatempó alkalmazását. Figyelmet kell fordítani az olyan jellegű továbbképzések szervezésére, amelyek elvégzése után csökken a munkahelyi balesetek száma. Mindenképpen oda kell figyelni a helyes táplálkozásra, a kialakult betegségekről (fizikai és pszichológiai) való tájékoztatásra és az elsősegély-ellátásra is. (Etikai és Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás Kódex, 2015.)

A vendéglátás elengedhetetlen kapcsolatban áll a turizmussal, hiszen az egyre modernebb, gyorsabb és megnövekedett kapacitású járművek teszik lehetővé, hogy egyre többen jussanak el a célországokba, vagy országon belüli helyekre. A közlekedés és a hírközlés együttes terjeszkedésének hatása, hogy az emberek szinte határok nélkül mozoghatnak a nagyvilágban, amelynek pozitív és negatív hatásaival is találkozhatunk. A

turizmus növekedésével a környezetünk egyre nagyobb terhelés alá kerül. A különböző természeti kincsek megtekintése során, vagy akár a szállodák a humán és természeti erőforrások felhasználásával nem feltétlenül a fenntarthatóságot tartják szem előtt, amely a következő generációk számára a természetben megtalálható turisztikai látványosságok csökkenését is eredményezheti. Ezért fontos a felelősségtudat megléte. Kellenek a szabályok, hogy a meghatározott keretek között úgy használhassuk és élvezhessük a turisztika adta lehetőségeket, hogy ezzel egy időben ne károsítsuk vele környezetünket. Ez nemcsak egyéni, hanem közösségi feladatunk is. (Hajnal and Kékesi, dátum ismeretlen)

Nagy öröm látni, hogy Magyarország is kezd felzárkózni a fenntarthatóságot szem előtt tartó európai versenytársakhoz, hazánkban is egyre több pozitív példát látni arra, hogy a szállodák igyekeznek tartani az öko-barát intézkedéseket. Országunk ezzel „*fenntartható és minőségi úti célokat kínáló desztináció*” lett. (Happ, 2014, p.90)

A Turisztikai Világszervezet 1999. október 1-jén Chilében tartott közgyűlésén megfogalmazta a legfontosabb célokat, amelyek szoros összefüggésben állnak a fenntarthatósággal, a különböző kultúrák, népek kötelezettségeivel és jogaival egyéni és közösségi szinten egyaránt. A határozat szerint a turizmusnak a békét és a nemzetek közötti barátságot is biztosítania kell amellet, hogy a környezetet védi, a gazdasági fejlődést elősegíti, és a szegénységet visszaszorítja. Biztosítja a szabadidőhöz és az utazáshoz való jogokat egyéni és közösségi szinten. (Turisztikai Világszervezet, WTO közgyűlés, preambulum, 1999.)

Így lesz a turizmus mindennapjaink része, akár pihenésről, akár üzletről van szó, ugyanis amint egy másik országba érkezünk és ott ideig-óráig megszállunk, visszavonhatatlanul szívjuk magunkba az ott élők kultúráját, szokásainak ismeretét, életfilozófiáját, elmosva ezzel a nemzetek közötti éles különbségeket és gazdagítva nemcsak az utazó népeket, de a fogadó embertársaikat is. Hiszen, ha egy távoli országból érkezett turista megszáll egy szállodában és a kultúrájából vagy vallásából adódó igényeket támaszt a vendéglátó felé, azzal hatást gyakorol a vendéglátásban tevékenykedők munkájára. (Szent II. János Pál pápa, 2011.)

A globalizáció tehát hatással van a világ társadalmára és gazdaságára is, mivel a megnövekedett igényekre olyan erőforrások bevonásával válaszolnak, mint például a humán- és természeti erőforrások, a tőke és az információ. Ezek együttes felhasználása újabb profitot termel, amelyet visszaforgatnak a gazdaságba, kialakítva ezzel egy egyre növekvő és innovatív körforgást. (Hajnal and Kékesi, dátum n. i.) Emellett azt is látjuk, hogy a fenntartható turizmus szintén e három alappillér (gazdaság, környezet és társadalom-kultúra) együttes tudatos felhasználásával érhető el. (Happ, 2014.; vö. a Nemzeti Fenntartható Fejlődés Keretstratégiáról szóló 18/2013. (III. 28.) OGY határozat)

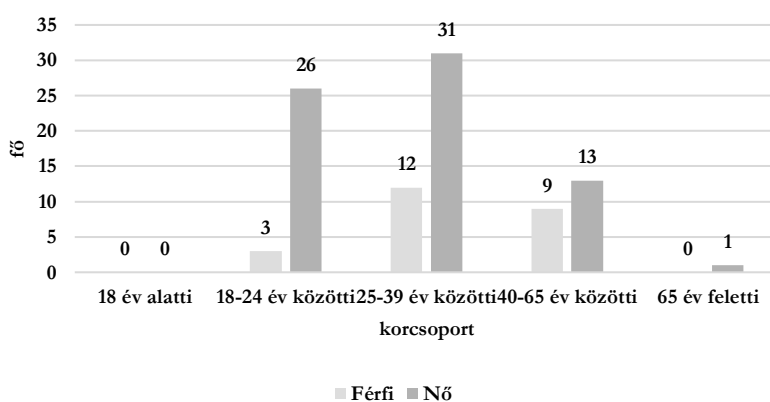
A vendéglátás minden ember életében jelen van. A hivatásszerű vendéglátás nem mindenkinek sajátja, de minden ember gyakorolja a vendégszeretetet: „*Legyetek vendégszeretők egymás iránt szüggelődés nélkül!*” (1Pt 4,9) Ahogyan az ókorban a rómaiak,

korunk emberei is tartanak összejöveteleket bizonyos ünnepek (pl. születés- és névnapok, Húsvét, Karácsony, keresztelők, ballagás, eljegyzés, esküvő) alkalmával.

Az Accor Hotels az Egyesült Nemzetek Globális Megállapodásának tíz alapelvét is vallja. Ennek lényege, hogy minden résztvevő kötelezettséget vállal az emberek, munkavállalók, a környezet és az integritás védelmére. (Etikai és Vállalati Felelősségvállalási Kódex, 2015. p.9)

### 3. EREDMÉNYEK

A kérdőíves felmérésre hét Accor hotel körében került sor: Sofitel, Novotel City, Novotel Danube, Novotel Center, Mercure Korona, Mercure City és Mercure Buda; 95 alkalmazott töltötte ki a kérdőívet, az életkor és nemek szerinti eloszlást a következő diagram szemlélteti:



1. ábra. A kitöltők nem és kor szerinti eloszlása (fő)

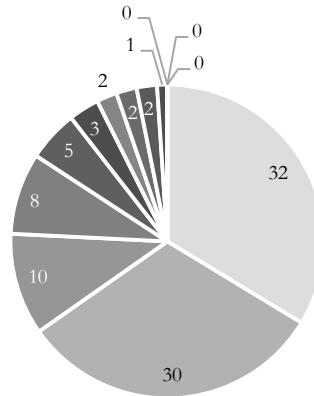
Forrás: saját kutatás

A válaszadók közel 40%-a 25-39 éves korosztályba tartozik. Ez az a csoport, amelynek képviselői már több éve dolgoznak a szakmában, és néhányuk még átélhette az ezredforduló eleji vendéglátást is. A második legnagyobb csoport a 18-24 éves korcsoport, amely azokat a fiatalokat foglalja magában, akik egyetem/szakiskola mellett, illetve annak befejezése után, az iskolai tanulmányoktól függetlenül, pályakezdőként ismerkednek a vendéglátással. A harmadik csoport a 40-65 év közöttiek, akik inkább merítenek azokból az értékekből, amelyek néhol elveszni látszanak.

Azt, hogy a különböző részlegek képviselői milyen arányban töltötték ki a kérdőívet, a következő ábra mutatja be:



- Front Office, Housekeeping
- Sales
- Food&Beverage, Banquet
- Reception, Concierge
- Human Resources
- General Manager
- Műszaki karbantartás
- Reservation
- Guest Relation
- Adminisztráció
- Health Department, SPA, wellness
- Marketing
- Security



2. ábra. A kitöltők megoszlása részlegek szerint (fő)

Forrás: saját kutatás

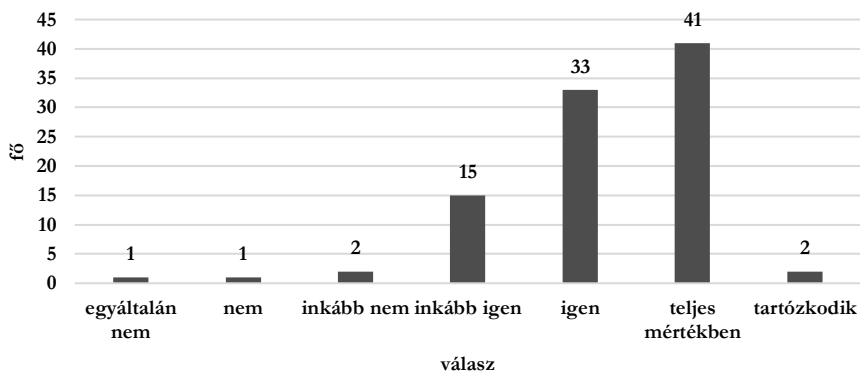
## Az Accor Hotels jelmondatai – avagy mit várnak el a vendéglátásban alkalmazottaktól?

„*Úgy bánjatok az emberekkel, ahogy akarjátok, hogy veletek is bánjanak.*” (Lk 6,31; vö. Mt 7,12)

A Mercure City Centerben Lendvai Róbert, a Food&Beverage részleg vezetője nyilatkozott; több, mint 12 éve dolgozik a szállodában, tapasztalata szerint az Accor szállodalánc sikerének kulcsa a vendégek középpontba helyezése. Munkatársaival az úgynevezett vendégélményre törekednek. Mint sok más szállodában, itt is az a cél, hogy megfeleljenek a vendégek folyamatosan változó, egyre magasabb igényeinek.

Nagy-Varga Gábor, a Novotel Danube F&B menedzsere a konfliktusok azonnali, hatékony kezelését emelte ki. Úgy nyilatkozott a problémakezelésről, hogy kellő kedvességgel, figyelmességgel, esetleg egy itallal vagy vacsorára való meghívással és természetesen a hibaforrás javításával orvosolni lehet a felmerülő gondokat.

Mindkét szállodában nagy figyelmet fordítanak az új munkatársak képzésére. Azok, akik az Accor Hotels cégéhez jelentkeznek, elsősorban egy integrációs tréningen vesznek részt, ahol megismerkednek az elvárásokkal, etikai szabályokkal, információkat kapnak a szállodákról. Később, amikor már elfoglalják pozícióikat, megismertetik velük a helyi előírásokat is, etikai és szakmai szempontok szerint. Munkájuk során, amint szükséges, továbbképzésekre, fejlesztő tréningekre küldik őket. Ilyenek a teljesség igénye nélkül: multinacionális, nyelvi fejlesztő, elsősegély-nyújtási, csapatépítő, panaszkezelési, vendégfogadással kapcsolatos, kommunikációs, generációk és kultúrák közötti különbségekről szóló, újraélesztési és olyan alapozó tréningek, amelyek arról szólnak, hogy hogyan nyisson a munkavállaló a vendégek felé. Ezek olyan ismeretek, melyeket beépíthetnek munkájukba, és ezzel fejlesztik önmagukat, segítik munkatársaikat, és jobban kielégítik vendégeik igényeit.



### 3. ábra. Mennyire elégedett munkatársai és/vagy főnökei Ön iránt tanúsított viselkedésével?

Forrás: saját kutatás

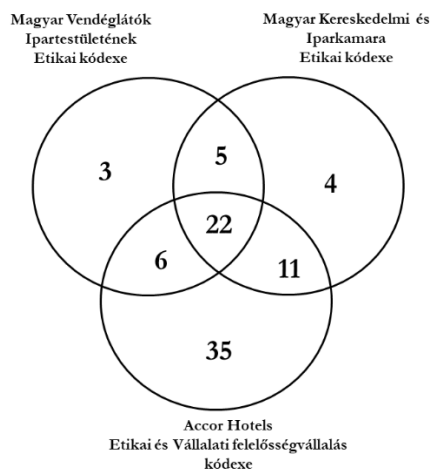
A felmérés azt mutatja, hogy az említett szállodákban foglalkoztatottak néhány ellenpéldától eltekintve elégedettek a munkatársi viszonyaikkal, amit egy másik, a kollégák felé gyakorolt gesztusról való beszámolás támasztott alá. A kérdés arra vonatkozott, hogy a megkérdezett mit tesz, ha észreveszi, hogy a kollégája a vendégek, illetve a többi munkatársa iránt nem megfelelően jár el (1. táblázat).

### 1. táblázat. Mit tesz, ha észreveszi, hogy a kollégája a vendégek, illetve a többi munkatársa iránt nem megfelelően jár el?

Amit tesz	Fő
Próbál jó példát mutatni	2
Közbelép, segít, rendezni kell a konfliktust	3
Jelzi felé, figyelmezteti	31
Elmondja, hogy mit csináljon máskor, mi a helyes	20
Jelzi, hogy mit csinált rosszul	8
Tréningre javasolja	1
Megkérdi, mi a probléma	6
Felettesének szól	11
Hiba mértékétől, többszöri előfordulásától függ	4
Reméli, máskor nem fordul elő	1
Semmit (nem az ő feladata, de megjegyzi)	4
Nem volt példa ilyenre	1
Nem adott választ	9

Forrás: saját kutatás

A kérdőíves felmérés kitért arra, hogy a három etikai kódex közül melyekről hallottak.



4. ábra. A kódexek ismeretének jellemzői (fő)

Forrás: saját kutatás

A 95 kitöltő közül 22 személy hallott mindhárom kódexről, további 22 ezek közül kettőről, 42 ismeri hallomásból az egyiket, 9 fő elzárkózott a válaszadástól, amelyből arra következtettem, hogy a felsorolt kódexek közül egyiket sem ismeri. A szállodalánc érdeme, hogy az általuk megfogalmazott kódex az alkalmazottak mintegy 70%-ához eljutott.

Az Accor Hotels mindegyik márkája megalkotta a saját, a brandre vonatkozó etikai pontjait. A Mercure hotelek például 96 szabály betartását várják el a munkatársaktól több, mint 700 szállodában világszerte, amelyeket a Mercure Quality Guarantee-ban foglaltak pontokba. Habár az egyedi szabályrendszerek márkánként eltérnek, az úgynevezett Accor értékek összekötik a szállodákat. Az etika gyakorlatba való megjelenését a következőkben hat példa mutatja.

## A hat Accor érték a gyakorlatban

### A. A vendégek iránti szenvédély

A vendégek irányába való teljes elkötelezettség a legfontosabb, ami egy jó vendéglátót jellemez. Hiszen a vendéglátás a vendégek ellátása étellel, itallal, szolgáltatásokkal, az elvégzett munka sikerességét a vendégek elégedettsége mutatja. Annak érdekében, hogy ezt elérjük, fontos, hogy jó emberismerettel rendelkezünk. Mint minden vendéglátóipari egységben, a Mercure szállodáiban is a vendég középpontba helyezése a legalapvetőbb követelmény. Ez olykor nehéz feladatnak tűnhet, hiszen minden egyes vendég más elvárásokkal érkezik, mindenkivel külön-külön meg kell találni a közös hangot és igényeiket megfelelően kell kielégíteni. (Füzy, Király and Sándor, 1992.)

Egy igazi vendéglátóst a vendégei iránt tanúsított alázat és szolgálatkészség éltet. Számára nem fáradtság megtenni, ha kérnek tőle valamit, sőt, meg sem várja, amíg megkeresik kéréseikkel, hiszen folyamatosan érdeklődést mutat, segítőkészen fordul mindenki iránt. A kérdőívben arra a kérdésre, hogy a munkavállaló figyel-e arra, hogy ő, és környezete

kellőképpen biztosítja-e a szálloda által közvetített értékeket a vendégek felé, és hogyan, a következő válaszok születtek: hibátlan megjelenés, kifogástalan viselkedés, professzionális hozzáállás, standardok betartása. Mások kiemelték, hogy előre köszönnek a vendégeknek, megkérdezik, hogy jól érzik-e magukat, segítenek, ha szükséges. Nagy jelentőséget tulajdonítanak a különböző visszajelzéseknek, hiszen ezek a vendégek elégedettségét tükrözik. Van, aki igyekszik a vendégeket a saját nyelvükön megszólítani, ezzel is mélyítve bennük, hogy odafigyelnek rájuk. Több válaszadó megjegyezte, hogy igyekszik a tréningeken tanultakat beépíteni a munkájába.

### ***B. Fenntartható teljesítmény***

Az Accor vezetősége különös figyelmet fordít a munkatársak szakmai fejlődésére különböző továbbképzések, tréningek szervezésével, ahol a csapatépítésen felül a legújabb „praktikákat és trendeket” is megtanulhatják a résztvevők. Éves értékeléseket tartanak, ahol minden egyes beosztott fejlődését, munkavégzését, megnyilvánulásait veszik nagytitok alá az etika tükrében vagy hiányában. Eredményeiket ezután megosztják az alkalmazottal és sorra veszik a számára legkedvezőbb lehetőségeket. Ha szükséges, elküldik olyan tréningekre, amelyek segíthetik a fejlődésben, vagy amellyel valamilyen hiányosságát pótolhatják. Fontos biztosítani a folyamatos fejlődési lehetőséget, hiszen ahogyan a világ fejlődik, a vendégek elvárásai is nőnek, amelyeknek természetesen meg kell felelni. Különböző programokat találtak ki a munkatársak ösztönzésére. Fontos megemlíteni, hogy a foglalkoztatottakat mindig önmagukhoz mérten kell nézni, nekik feladatokat adni, és eszerint kihozni belőlük az elvárható legjobb teljesítményt.

Kérdés, hogy az alkalmazottak hogyan élik meg ezeket az értékeléseket, mennyire érzik fontosnak és építőnek a beszélgetéseket. A következő diagram a válaszaikat mutatja be:



**5. ábra. Segít Önnek, ha szövegesen értékelik? Hatással van ez a későbbi munkájára? (%)**

Forrás: saját kutatás

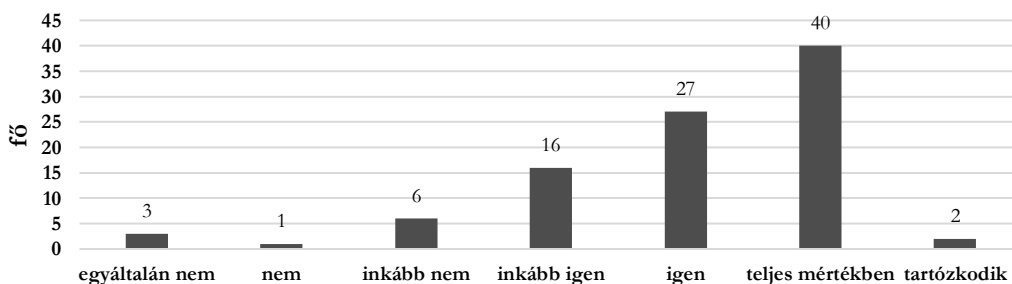
A megkérdezettek közel 80%-a örül, sőt, kifejezetten hasznosnak tartja a szóbeli értékelést. Ezen belül mintegy 13-an külön kiemelték, hogy lelkesíti, motiválja őket az értékelés, további 30 munkavállaló kifejtette, hogy rendkívül fontos a visszajelzés, hiszen

az építő kritikát beépítik tevékenységük során, a negatívumokból tanulnak és ezáltal is fejlődnek. Van, aki egyszerűen szereti, ha dicsérik. Azok közül, akiknek nem fontos az értékelés, többen megjelöltek más ösztönző módszereket, mint például a fizetésemelés, vagy a megbecsülés érzékeltetése.

### C. Innováció

Az innováció az egész szállodaláncot átjárja, hiszen folyamatosan igazodnak az egyre növekvő igényekhez, és felhasználják a technikai és technológiai újításokat. A mindennapokban is igyekeznek napról-napra megújulni. Az innovációhoz tartozik a szakemberek folyamatos továbbképzése és szakmai támogatása annak érdekében, hogy a résztvevők beépíthessék az újonnan megszerzett tudásukat a mindennapi munkájukba, elősegítve ezzel a cég működését és folyamatos fejlődését. Ám ezek a tréningek nemcsak a céget, hanem a foglalkoztatottakat is előrevihetik, hiszen ők ezekkel az információkkal is gazdagabbak és „értékesebbek” lesznek. Az Accor csoport különböző mobilitási pályákkal igyekszik megvalósítani innovációs és globalizációs programjait. Mikor egy új tagot felvesznek a céghez, úgy igyekeznek őt kiképezni, hogy az általuk fontosnak vélt értékeket is elsajátítsa és felhasználja munkája során. A szálloda olyan továbbképzéseket kínál az alkalmazottaknak, amely versenyképes tudást biztosít és leginkább megfelel az adott vendéglátóipari egység profiljának, és ezeket a fejlődési lehetőségeket kivétel nélkül minden foglalkoztatottnak elérhetővé teszi. (Etikai és Vállalati Felelősségvállalási Kódex, 2015, p.23)

A kérdőív arra is kitér, hogy azok, akik már részt vettek az említett tréningeken, továbbképzéseken, hogyan vélekednek a képzések hasznosságáról. Válaszaikat az alábbi diagram szemlélteti:



6. ábra. Hasznosnak ítéli a különböző - vendégekkel szembeni helyes viselkedésre vonatkozó - továbbképzéseket?

Forrás: saját kutatás

### D. Vállalkozó szellem

Ennek az értéknek a jelenléte elengedhetetlen különösen egy olyan globális méretű cégcsoport esetében, mint az Accor Hotels. Mint sok más hasonló pályát befutott 'vállalkozás', ez is hasonlóan indult, és a már említett jelszavak alkalmazásával egyre több

és több szállodát nyitottak meg, nőtt a márkák száma, aminek köszönhetően sokszínűbb és egyre többféle igényt kielégítő hoteleket nyitottak meg. Ez a terjeszkedés napjainkban is tart.

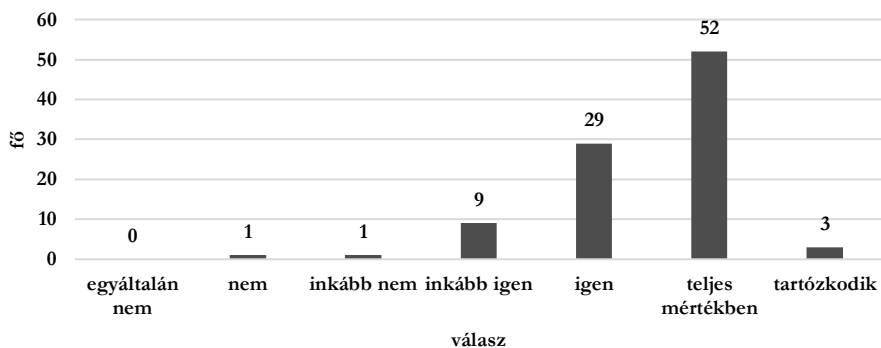
### ***E. Bizalom***

*„A bizalom olyan viszony egy másik ember cselekvéseibe és magához a személyhez, amelynek alapja meggyőződés az illető hűségében, lelkiismeretességében, becsületességében.”* (Füzy, Király and Sándor, 1992. p.128) Nem lehet elképzelni egy cég sikeres működését bizalom nélkül, a munkatársak ugyanis munkájuk során egymásra is vannak utalva. Korunk egy új trendje 'külsős' alkalmazottakat fogadni. Gazdaságilag előnyösebb lehet ugyan, ám veszélyeket is rejthet magában. Egy ilyen alkalmazott nem olyan mértékben tagja a munkatársi körnek, mint az állandó foglalkoztatottak, ebből adódóan az ezzel járó kötelezettségeket sem veszi feltétlenül annyira komolyan. Előfordul, hogy az utolsó pillanatban hagyja cserben társait, ezzel nehezebb munkavégzésre kényszerítve őket. Nemcsak a bizalom, hanem az alapvető erkölcsi értékek hiánya is felmerül ebben az esetben – mondta Nagy-Varga Gábor az interjú keretében.

Ahhoz, hogy valaki sikeres lehessen az üzleti életben, elengedhetetlen, hogy a munkatársak között kialakuljon a bizalom. A hagyományok, szokások, előírások és azok gyakorlatba való átültetése mellett a szereplők magatartása is fontos részét képezi az erkölcsi normáknak való megfelelésnek az élet ezen területén is. Megállapították, hogy ahol a munkatársak között és a vendégekkel szemben az etika szabályainak megfelelően léptek fel, a vállalkozások sokkal sikeresebbek lettek, mint más esetben. (Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének Etikai Kódexe, 2006.)

A részlegek között is fontos, hogy tudják, számíthatnak egymásra, hiszen a vendégek sikeres ellátása sohasem csak egy csapat érdeme. A bizalomhoz tartozik a vendégekkel kapcsolatos információk gyors és pontos továbbítása. Minden apró részletnek fontos szerepe van, és akkor teljes a siker, ha minden a vendég kívánsága szerint teljesül.

A szállodák egyik kötelezettsége a jó munkahelyi légkör biztosítása. A kérdőívben cél volt azt is kutatni, hogy mennyire igyekeznek a szállodák ennek eleget tenni – az alkalmazottak szemével.



**7. ábra. Mennyire érzi hasznosnak a szálloda azon erőfeszítéseit, amelyek a munkatársak közötti kapcsolatokat hivatottak javítani?**

Forrás: saját kutatás

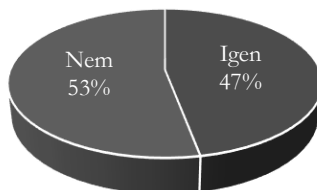
### ***F. Tisztelet***

A tisztelet ebben az esetben nem csak az idősek vagy a nők irányába jellemző. Mivel ez egy globális cégcsoport, alapvető követelmény, hogy a vendéglátás szereplői tiszteletben tartsák egymás kultúráját, szokásait. A foglalkoztatottak a különböző szolgáltatásokat ennek fényében nyújtják, és a tilos diszkriminációnak a legcsekélyebb megjelenését is kerüljék. (Etikai és Vállalati Felelősségvállalási Kódex, 2015.)

Közép-Európa kedvelt úti cél a világ bármely pontjáról érkező turisták számára; így itt, Európa szívében sokféle nemzetiség, vallási ideológia jelenik meg. A vendégek iránt tanúsított tisztelet mindenkitől megköveteli, hogy mások szokásait, hagyományait is tiszteletben tartsa. Annak érdekében, hogy ez az elfogadás senkinek ne okozzon gondot, azok, akik igénylik, multikulturális tréningen vehetnek részt, ahol megtanulhatják kezelni azokat a különbségeket, amelyek ezen eltérésekből adódnak. A vendéglátásban foglalkoztatottak számára magától értetődőnek kell lennie ilyen esetekben a tolerancia és elfogadás gyakorlásának. Tiszteletet azonban nem csak a vendégek iránt kell tanúsítani, hanem mások iránt is. A nyugodt munkakörülmények biztosítása érdekében fontos, hogy a foglalkoztatottak megbecsüljék egymást és nem utolsó sorban egymás munkáját is. Ideális esetben kölcsönösen segítik a másikat úgy, hogy a műszakváltás alkalmával rendet, tisztaságot és hiánytalan munkát hagynak maguk után. A sokféleség a munkavállalók szintjén is az olyan különbségeket jelenti, mint a már említett származási ország, a kultúra, a születési név, az életkor, a nem, az iskolai végzettség és minden olyan dolog, amely az egyénhez elválaszthatatlanul hozzátartozik. Az ezekre a jellemzőkre vonatkozó etikailag korrekt előírásokat a Nemzetközi Sokféleségi Kódex taglalja. Az egyének ilyen szintű elfogadásával azért fontos foglalkozni, mert ha a munkatársak elfogadják egymást olyannak, amilyenek születtek, akkor elkerülhetik az esetleges negatív megítélésből vagy előítéletből adódó konfliktusokat, és nyugodt, harmonikus munkakörülmények jöhetnek létre, amely az üzleti hatékonyság egyik alapvető feltétele. A negatív diszkrimináció ezért már az új munkavállaló felvételénél is kerülendő; „tilos bárkit is nem szakmai szempontok

*alapján felvenni vagy elutasítani, ilyenek a vallás, életkor, nem, politikai vélemény, etnikai hovatartozás vagy szakszervezeti tagság szempontjai.”* (Étikai és Vállalati Felelősségvállalási Kódex, 2015, p.21; vö. Hámori 2015/2; Hámori 2015/3; Hámori 2016. p.83-94)

A kutatás arra is kiterjedt, hogy a vendég és a vendéglátó között kialakuló kommunikációt befolyásolja-e a szálloda kategorizálása. A megosztó eredményt a következő ábra szemlélteti:



**8. ábra. Ön szerint befolyásolja a szálloda besorolása azt, hogyan beszéljenek, viselkedjenek a munkavállalók a vendégekkel? (%)**

Forrás: saját kutatás

A válaszadók körülbelül fele szerint akarva-akaratlanul befolyásolja a vendégkapcsolatot a szálloda besorolása, hiszen egy kevesebb csillaggal bíró szállodában inkább megengedheti magának az ember a könnyedebb, közvetlenebb, fiatalosabb, felszabadultabb hangvételt. A besorolás adja az árszínvonalat, amely szempont az odaérkezők számára. Így a kialakuló vendégkör olyan elvárásokkal érkezik, amelyet a megfizetett díjért joggal elvár. Többen írták, hogy bizony egy prémium kategóriás hotelben igenis megkövetelik a nekik járó megkülönböztetett bánásmódot, igenis éreztessék velük, hogy hol vannak, és hogy sokkal nagyobb figyelmet kapnak, mint a lánc kevesebb csillagos szállodáiban. A vendégek az első benyomás és az ott-tartózkodás idején kialakuló kapcsolatok alapján fogják ezentúl is megítélni a szállodákat. Kiemelték többek között azt is, hogy a brandek saját elvárásokat fogalmaztak meg, és ez a standard-orientáltság olyan meghatározott viselkedési szabályokat támaszt, amiket meg kell tartani, hiszen ezzel képviselik a céget. Bizonyos helyzetekben is eszerint kell eljárni, és elképzelhető, hogy egy hasonló probléma megoldásaként egy 4 csillagos szálloda képviselői máshogy kárpótolják a vendégeket, mint ahogy egy alacsonyabb színvonalú helyen tennék. Egyesek szerint a magasabb brand munkatársaként jobban megbecsüli magát egy munkavállaló, s talán ez is hozzájárulhat ahhoz, hogy emiatt ő is ösztönözve van arra, hogy továbbadja a személyes élményt.

Többen megemlézték, hogy egy luxuskategóriás szállodában nagyobb elvárásokat fogalmaznak meg az alkalmazottak felé is, magasabban kvalifikált személyzetet kíván meg a színvonal. Közel 10 kitöltő mindkét lehetőséget megjelölte, árnyalva ezzel a két véglet közti különbséget. Azt elismerték, hogy bizony vannak különbségek, ám minden vendégnek meg kell adni a neki járó tiszteletet. Ugyanezen a véleményen van a kitöltők több, mint fele. Kifejtették ugyanis, hogy besorolástól függetlenül minden hozzájuk érkezővel kedvesen, udvariasan, figyelmesen és türelmesen kell bánni. Egyesek szerint



nem a csillagok számától, hanem a vendégtől függ, hogy hogyan kell vele bánni. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy van olyan, aki nem érdemli meg a tiszteletet. Ez azt sejteti, hogy mivel minden vendég más-más igényekkel érkezik a szállodába, van, aki a maximális tárgyilagosságot preferálja, míg mások a közvetlenebb hangvételt. Több évnyi tapasztalat és komoly emberismeret kell ahhoz, hogy valaki ezt az elvárást mihamarabb fel tudja mérni. Segítséget nyújthat ebben annak ismerete, hogy a vendég milyen céllal érkezett, hiszen egy konferencián részt vevő vendég egészen más szegmensét képezi a szállodának, mint egy család, aki a nyaralását tölti.

### **Az Accor értékeken belül és azokon túl**

A felmérés során a munkavállalóknak feltett kérdések között szerepelt, hogy melyek azok az értékek, amelyek birtoklása elengedhetetlen a részlegükön, valamint, hogy szerintük melyik három tulajdonsággal lehet leginkább jellemezni egy jó vendéglátót? Mintegy 49 válaszadó írta azt, hogy a türelem elengedhetetlen a mindennapokban, mind részlegenként, mind általánosan véve. A türelem is olyan erény, amelyet nemcsak a vendégek, de a munkatársak irányában is tanúsítani kell.

A vendégközpontúság olyan mozgatóerő, amelyet ha elmélyít magában egy alkalmazott, és munkájában ezt tartja szem előtt, etikailag nem követhet el nagy hibát. Hiszen az, akit a másik ember iránti szeretet hajt, odaadó és figyelmes lesz. Minden olyan szakma, amelyben szolgáltatásnyújtás történik, rendkívül fontos, hogy a kínáló fél empátikus legyen.

Mivel rendkívül fontos információk keringenek közvetlen és közvetett kapcsolatokon keresztül is, a vendéglátás foglalkoztatottjaival szemben elvárás, hogy precízen, pontosan végezzék munkájukat. Akár foglalásról, konferenciaszervezésről vagy egy ünnepi vacsora előkészületeiről van szó, minden információ fontos, ami egyeztetve lett.

A vendéglátó egyik legfontosabb tulajdonsága a kedvesség. Amint a vendég belép például az étterembe, szállodába, az udvarias köszöntés már kialakít benne egy kedvező képet az adott vendéglátó egységről. Ha az őt fogadó személy egyéb előzékeny gesztus jeleit adja, a vendég már érezheti, hogy megjelenésével nem kellemetlenséget, hanem örömet szerzett vendéglátóinak. A tapintatos, illedelmes hangvételi rendelésfelvétel, kiszolgálás, ügyintézés, útbaigazítás, információátadás alapkövetelmény, de nagyon fontos, hogy a munkatársak ne azért legyenek előzékenyek a vendégekkel, mert külső kötelességüként van számon tartva, hanem mert munkájuk, hivatásuk ezt belsőleg hozza ki belőlük. Mindez a vendégekben is bizalmat ébreszt és türelmesebbé teszi őket. (Füzy, Király and Sándor, 1992.; Hámosi, 2010.)

Előny lehet egy vendéglátó számára, ha rendelkezik a következő tulajdonságokkal (a teljesség igénye nélkül): kommunikációs készség, nyitottság, teherbírás, jó kapcsolatfelvevő- illetve problémamegoldó képesség, jó értelemben vett közvetlenség, kitűnő emberismeret, alkalmazkodó készség, kreativitás és lojalitás.

A vendéglátó akár a Bibliából is meríthet. Vendégeiben azt a Krisztust is felfedezheti, aki ezeket a szavakat mondta: „*Mert éheztem és ennem adtatok, szomjaztam és innom adtatok, idegen*

*voltam és befogadtatok engem.*” (Mt 25,35) „*Gyakoroljátok a vendégszeretetet!*” (Róm 12,13) – és ezzel az intéssel szívünkben mindenkor törekedni kell arra, hogy helyesen cselekedjünk, igyekezzünk a jó tulajdonságainkkal elősegíteni munkánkat. Azok számára pedig, akiknek ez nem evidens, gyakorlással azzá válhat. (Füzy, Király and Sándor, 1992.; Hámori, 2010.) „*A lelkiismeret az egyén képessége az önkontrollra, segítségével az ember képes megfogalmazni önmaga számára az erkölcsi kötelezettséget, megkövetelni azok teljesítését és elvégezni tettei értékelését.*” (Füzy, Király and Sándor, 1992, pp.121-122; vö. Hámori 2016, pp.31-33) A lelkiismeret lehet az egyik kulcs ahhoz, hogy valaki sikeres lehessen a szakmájában is, ugyanis az, aki hallgat lelkiismerete szavára, meg sem próbál visszaélni vendégei és mások bizalmával. A tisztességes vendéglátó a legjobb tudása szerint jár el, és nem az aránytalan profitnövelés, hanem a vendégek elégedettsége a célja.

Az interjúk során szóba került, hogy a régi értékek eltűnőben vannak. Nem úgy adják tovább a szakmához szükséges tudást, mint régen, sőt, a szakmunkásképzés kifejezetten leromlott az évek során. Sokan azért választják ezt a szakmát, hogy „legyen mit csinálniuk”, a hivatástudatból fakadó pályaválasztás egyre ritkább, ami az elvégzett munka minőségén is látszik.

#### **4. KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK**

A vonatkozó szakirodalmat, etikai kódexeket, jogszabályokat, a kérdőíves felmérés eredményeit látva és az F&B menedzserekkel folytatott interjúk után elmondható, hogy a vendéglátás hatalmas utat járt be, és napjainkban is folyamatosan változik, az etika örök szabályai mellett új elvárások keletkeznek.

A vendéglátás etikai kódexeinek ismeretsége kérdéses. A kérdőíves felmérésből kiderült, hogy melyek azok a tulajdonságok, amelyeket a foglalkoztatottak legfontosabbnak gondolnak a sikeres munkavégzésükhöz, és ahhoz, hogy megfelelően tudják közvetíteni az AccorHotels által képviselt értékeket.

Azokat is ajánlott megválogatni, akik szakmát akarnak tanulni. Ez az út napjainkban nehezen járható, mivel a szakma folyamatosan emberhiánnyal küzd. Jó megoldás lehet a folyamatos ellenőrzés. A másik út, ami ugyan nehezebb, de célravezetőbb, olyan programok szervezése, ahol az érdeklődők megláthatják az igaz vendéglátás szépségét, és ebből adódóan elköteleződhetnek e hivatás mellett. A vendéglátást csak hivatástudatból lehet igazán művelni, mert így tudnak annyi szeretetet, olyan színvonalat nyújtani, amivel a vendégek igazán elégedettek lesznek.

Miként Tarjányi Zoltán (1951–2015) professzor úr írja: „*(...) a helyes látószögéből és a sok konkrét információból következhet az európai módon megélt etikuss cselekvés a vendéglátás világában is. Így lesz a szolgáltatásból személyes szolgálattelvés, mely által a vendég valóban otthonosabban érzi magát a világban.*” (Tarjányi, 2010, p.3; vö. Tarjányi, 2005.)

#### **IRODALOMJEGYZÉK**

1. Füzy, P., Király, I. and Sándor, L. (1992). *A vendéglátás etikája a gyakorlatban*, Nicols Szervező és Kiadó, Szentendre.p.1, p.6, p.8, p.36, pp.120-122, p.126

2. Hámori Antal (2008). *A gazdaság etikai aspektusa – „reformok útján”*, In: Majoros Pál (szerk.). *Reformok útján (Budapesti Gazdasági Főiskola Tudományos Évkönyv 2007)*, Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest. pp.428-433
3. Hámori, A. (2010). *A vendéglátás etikája*, Bodnár Nyomda Bt., Budapest. p.10, pp.13-14
4. Hámori A. (2012). *Útkeresések és növekedési lehetőségek a gazdaságban (etikai és jogi aspektusok)*, In: Beszteri Béla és Majoros Pál (szerk.). *Változó világ: társadalmi és gazdasági útkeresés*, MTA VEAB, Budapesti Gazdasági Főiskola, Széchenyi István Egyetem, Pannon Egyetem, Veszprém. pp.287-292
5. Hámori, A. (2016). *Etika, Erkölcstani alaphogalmak gazdasásetikai kitekintéssel*. Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest. p.16, p.20, p.27, pp.55-57, pp.60-61, pp.65-67, pp.83-94
6. Schnitta, S. (1965). *Felzárkóztatási ismeretek*, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest. p.5
7. Szentírás, (2015). Szent Jeromos Katolikus Bibliatársulat, Budapest. Ter 18,4-5; MTörv 5,6-21; Mt 5,17; 7,12; 25,35; Lk 6,27-31; 14,12; Jn 15,12; Róm 12,13; 1Pt 4,9
8. Tarjányi Zoltán (2005). *A vendégbarátság a zsidó és a keresztény tradícióban*, In: Tarjányi Zoltán (szerk.). *Erkölcsteológiai Tanulmányok IV.*, JEL Könyvkiadó, Budapest. pp.109-123
9. Tarjányi Zoltán (2010). *Ajánlás*, In: Hámori Antal (2010). *A vendéglátás etikája*, Bodnár Nyomda Bt., Budapest. p.3
10. Hámori, A. (2012). Vendéglátás-etika, *Agora*, 2012/08., pp.26-27
11. Hámori A. (2015). A várandós munkavállalók és az igazmondás erénye, a hazugság tilalma, *Sapientiana*, 8 2015/2., pp.67-81
12. Hámori A. (2015). Az igazmondás erénye, a hazugság tilalma és a munkavállalók védelme, *Magyar Bioetikai Szemle*, 21 2015/3., pp.105-113
13. Happ, É. (2014). Fenntartható turizmus és felelősségvállalás *Gazdaság és Társadalom* 2014/1., pp.90-92
14. A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény, Budapest. 2.§ t) pont
15. A Nemzeti Fenntartható Fejlődés Keretstratégiájáról szóló 18/2013. (III. 28.) OGY határozat
16. Etikai és Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás Kódex, (2015). Budapest. pp.7-25, p.31
17. Magyar Kereskedelmi és Iparkamara és a területi kereskedelmi és iparkamarák etikai kódexe, (1999). Budapest. 2. § pont, 8. § pont
18. Vendéglátó vállalkozók etikai kódexe, (2011). Budapest. p.1, p.15, 8. §
19. Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexe, (2013). Budapest. p.3, 6.2. p.15
20. Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének Etikai kódexe, (2008). Budapest. pp.3-5
21. Mercure Quality Guarantee: A Mercure szállodáiban dolgozók belső kódexe
22. Üzleti magatartás szabályzat és etikai kódex, (2010). p.2
23. Turisztikai Világszervezet, (1999). A közgyűlés preambuluma, Santiago. pp.1-3
24. Szent II. János Pál, (2001). *Üzenet a turizmus 22. világnapjára – Mozdítsuk elő a turizmus etikáját*, Vatikán, [https://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/hu/messages/tourism/documents/hf\\_jp-ii\\_mes\\_20010619\\_giornata-mondiale-turismo.html](https://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/hu/messages/tourism/documents/hf_jp-ii_mes_20010619_giornata-mondiale-turismo.html) 2018.10.27. 2018.10.27.
25. Hajnal, K. and Kékesi, Sz. ( dátum nem ismert). *A globális turizmus etikai kérdései*, Pécsi Tudományegyetem, Pécs, pp.1-2, p.6 [http://hajnalklara.com/files/Hajnal\\_Kekesi\\_A-globalis-turizmus-etikai.pdf](http://hajnalklara.com/files/Hajnal_Kekesi_A-globalis-turizmus-etikai.pdf) 2018.11.01.
26. Izing Orsolya, (2019). *Változik a világ – Változjon az etika is? (Korunk vendéglátásetikai sajátosságai az Accor Hotels budapesti szállodáin keresztül)*, Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest. pp.53