

# CSILLAG SÁRA

## Befogadó vendéglátás?

### Néhány gondolat a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatása és a vendéglátás kapcsán

#### 1. A fogyatékossgal élő emberek helyzete

A világ felnőtt népességének hozzávetőlegesen 15%-a fogyatékossgal él, a fogyatékossgal élő emberek a világ legnagyobb kisebbségének számítanak (Bagheri et al., 2015). A fogyatékossg maga nagyon heterogén fogalom, az állapotok széles skáláját takarja: igazából minden fogyatékossg speciális és személyes, valamint senki máséval nem azonos. Bár a fogyatékossg sokféleképpen definiálható, általános értelemben „a tartós vagy végleges – veleszületett vagy szerzett – érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi vagy pszichoszociális károsodást”, illetve ezek bármilyen halmozódását értjük alatta, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja (vö. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § a) pont). A munka világában használt és a foglalkoztathatóság szempontjait előtérbe helyező meghatározás szerint a megváltozott munkaképességű személy az, aki testileg vagy értelmileg akadályozott, vagy akinek az orvosi rehabilitációt követően munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei csökkennek (vö. a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 2. § (1) bekezdés). A két fogalom, a fogyatékossg és megváltozott munkaképesség jelentése eltér egymástól, a magyar szakirodalomban mégis egyszerre, egymás mellett, akár szinonimaként, gyűjtőfogalomként is használjuk őket (Csillag, 2021).

Más kisebbségi jellemzőkkel ellentétben a fogyatékossg időben dinamikusan változhat: időszakonként eltérő súlyossággal jelentkezhethet vagy az idő előrehaladtával súlyosbodhat is. Időskorára az emberek nagy része rendelkezik valamilyen fogyatékossgal, illetve bárki bármelyik pillanatban baleset vagy betegség hatására fogyatékossgal élővé válhat. Szakértők a lakosság folyamatos elöregedése és az orvosi technológiák fejlődése miatt a fogyatékossgal élő személyek számának és össznépességén belüli arányának is a növekedését vetítik elő (Schur et al., 2016).

A fogyatékossgal foglalkozó szakmai és tudományos diskurzusokat nehezíti, hogy számtalan egymással keveredő és egymást átfedő terminológia és kifejezés van jelen, mint például a rokkantság, a fogyatékossg és az egészségkárosodás. Míg a munkához és a munkaerőpiachoz kapcsolódó diskurzusokban a csökkent munkaképesség és a megváltozott munkaképesség használatos, addig az oktatásban a speciális nevelési igény és a hátrányos helyzet a jellemző (Kurucz és Kemény, 2016). Ez a sokféleség részben a szakmai

és tudományos sokféleségnek köszönhető: a már előbb említett területek megalkották és organikusán fejlesztik saját fogalomkészletüket, ráadásul a fogyatékosághoz kapcsolódó (orvosi, szociális, emberi jogi) modellek is fejlődnek, továbbá a szakmai és társadalmi szemléletmód (és ehhez kapcsolódva a fogalmak jelentése) is folyamatosan alakul, változik (Cseh, 2014). Ezek a fogalmak gyakran rejtett jelentéstartalommal is bírnak: Pulay felveti, hogy a magyar nyelvben a megváltozott munkaképességű terminológia a „*disability*” szó fordításának finomított, eufemizáló eredménye, de a valóságban használati oldalról, a piacképesség szempontjából negatívan címkézi meg, és stigmatizálja az egyént, azaz végső soron kevésbé korrekt, mint a szókimondó angolszász „*disability*” terminológia (Pulay, 2009). Vornholt és munkatársai a 2001-ben kialakított ICF modell (International Classification of Functioning, Disability and Health, magyarul FNO, azaz funkcióképesség, fogyatékoság és egészség) szóhasználatát és fogalmait ajánlják a szakértői diskurzus figyelmébe (Vornholt et al., 2018).

A fogyatékos lét hatással van többek között a fogyatékosággal élő személy munkavállalására és munkaerőpiaci részvételére, amely az önálló életvitel és a személyes autonómia alapvető feltétele (Adams et al., 2019; Barnes & Mercer, 2005; Cseh, 2014; Győri és Csillag, 2019a, 2019b; Oliver, 1995). Össztársadalmi szinten pedig a fogyatékosági ellátórendszer hatékony működtetése és kiadásai okozhatnak kihívást (Kitching, 2014; Pulay, 2009). A rendelkezésre álló statisztikai adatok alapján Európában – és így Magyarországon is – a fogyatékosággal élő személyek munkanélküliségi rátája sokkal magasabb, gazdasági aktivitásuk pedig sokkal alacsonyabb, mint nem fogyatékosággal élő embertársaiké (Csillag et al., 2020; Sharle, 2011).

A fogyatékosággal élő emberek foglalkoztatásához köthető első empirikus munkák az 1950-es években az USA-ban (döntően háborús veteránokhoz kapcsolódva), illetve az 1960-as években a skandináv államokban születtek (Győri és Csillag, 2019a, 2019b), majd az 1990-es évektől megsokszorozódtak és fókuszukban is gazdagodtak (összefoglalását ld. pl. Csillag et al., 2018). Az utóbbi húsz évben már Magyarországon is egyre több kutatás vizsgálja a fogyatékosággal élő személyek munkaerőpiaci bevonását és a kapcsolódó foglalkoztatási gyakorlatokat (a teljesség igénye nélkül ld. Bánfalvy, 2005; Csillag és Szilas, 2009; Dajnoki, 2011, 2014, 2015; Keszi et al., 2002; Kurucz és Kemény, 2016; Scharle, 2011; Tardos, 2015; Tausz és Lakatos, 2004; Zádori és Nemeskéri, 2019).

A kutatások alapján elmondható, a társadalmi és munkaerőpiaci kontextus lassú ütemű változása, illetve a gazdasági ösztönzők hiányosságai mellett még mindig gyakorlati és mentális gátak nehezítik ezen személyek bevonását (Csillag és Hidegh, 2011). Az eredetileg Keszi és munkatársai (2002) által azonosított, de azóta több szerző (Pulay, 2009; Dajnoki, 2011) által megerősített gyakorlati gátak közé tartozik (1) a megfelelő pozíció vagy munkakör hiánya, (2) a munkahelyek fizikai akadálymentességével kapcsolatos problémák, (3) a fogyatékosággal élő emberek nem eléggé mobilis volta, (4) a fogyatékosággal élő emberek alkalmazásával járó, többletként jelentkező szervezési feladat, (5) a jelentkezők megfelelő képzettségének hiánya. Ezek valóban jelentős akadályozó tényezőt jelentenek, de az alkalmazás tekintetében talán még fontosabbak a Bánfalvy (2005) által mentális gátaknak nevezett tényezők, mint (1) az általános információhiány/alulinformáltság, (2) az a feltételezés, hogy a fogyatékosággal élő emberek rosszabbul teljesítenek, (3) az az előfeltevés, hogy a fogyatékosággal élő személyek foglalkoztatása komoly befektetéseket igényel, valamint

(4) az a feltételezés, hogy a fogyatékossgal élő emberek több balesetet okoznak és gyakrabban mennek betegszabadságra (Cseh, 2014; Dajnoki, 2014; Kálmán és Könczei, 2002; Nelissen et al., 2016). Ezekben a mentális gátaban egyértelműen megjelenik a fogyatékossg orvosi, medikális nézőpontjának individuális és gyakran stigmatizáló, kirekesztő nézőpontja (Oliver, 1995). Összességében az egyén és a társadalom számára is fontos munkaerőpiaci részvételt egyrészt a társadalmi és gazdasági környezet fizikai, technikai és infrastrukturális akadályai, másfelől pedig a társadalom szereplőiben élő előítéletek, hiedelmek is gátolják (Bánfalvy, 2005; Hidegh és Csillag, 2013; Yamamoto et al., 2012).

A foglalkoztató szervezetekbe való lehetséges belépés, illetve befogadás szempontjából két fontos fogalomról kell szólni: a belépési, illetve a folyamat-diszkriminációról. Jones (1997) alapján megkülönböztetünk belépési (*access discrimination*) és folyamat-diszkriminációt (*process discrimination*). A belépési diszkrimináció a fogyatékos személyekkel való kapcsolatfelvételen (vagy ennek hiányában) jelenik meg, és leginkább a toborzási és kiválasztási gyakorlathoz kapcsolódik, a folyamat-diszkrimináció a szervezeten belül, a szervezeti tagság során érinti a fogyatékossgal élő személyt (Miceli et al., 2000).

A belépési diszkrimináció mögött számos esetben a kiválasztási szakértők féelme húzódik meg: sok esetben hiányoznak a fogyatékos munkavállalók foglalkoztatásával kapcsolatos tapasztalatok, és így nincs meg az a szervezeti tudás és bizalom, amely a befogadáshoz szükséges lenne (Csillag et al., 2018). Az is elképzelhető, hogy a szervezetnek van rossz tapasztalata fogyatékos munkavállaló foglalkoztatásával kapcsolatban: ez utóbbi lehet egy rossz szervezeti döntés következménye is, vagy csupán annak az eredménye, hogy nem a munkakörhöz illeszkedő kompetenciákkal rendelkező munkavállalót választották ki.

A folyamat-diszkrimináció leggyakoribb megnyilvánulása, hogy az érintett kevesebb lehetőséget kap arra, hogy megmutassa a teljesítményét, lassabb az előrejutása a szervezetben, „zsákutca” pozíciókat kap, a munkája kevésbé kihívó és kevés fejlődési lehetőséget tartalmaz, a teljesítményét indokolatlanul alulértékelik vagy nem lesz teljes jogú tagja a szervezetnek (Csillag et al., 2018; Jones, 1997; Miceli et al., 2001). A felsorolt diszkriminatív viselkedések mértéke számos tényezőtől függ: például attól, hogy mennyire látható vagy taszító a fogyatékossg fizikailag, mennyire romlik vagy visszafordíthatatlan a sérültség, illetve hogy a kommunikációt mennyire zavarja a fogyatékossg (Jones, 1997). A tényleges teljesítmény észlelését továbbá negatívan befolyásolja, ha több sérültség (pl. fizikai és mentális) egyszerre van jelen a személynél, azaz ha más diverzitás kategóriában (pl. kor, nem, etnikum) is hátrányos helyzetben van (Csillag et al., 2018). Tovább növeli a diszkrimináció lehetőségét, hogy a fogyatékos munkavállalók eleve kiszolgáltatottak lehetnek a szervezetben, mert kevesebb váltási lehetőség adódik számukra (pl. a megfelelő iskolai végzettség hiányában és/vagy fizikai mobilitási problémák miatt).

A belépési és folyamat-diszkrimináció nem független egymástól: inkább egymást erősítő hatásuk figyelhető meg. Ez pedig megnehezítheti a sikeres szervezeti integrációt (Csillag et al., 2018). Fontos azt is látni, hogy a szervezetek jelentős része tudatosan kezeli a belépési diszkriminációt, de a folyamat-diszkriminációt már sokkal nehezebb tetten érni, mert a szervezeti struktúrában, folyamatokban és rendszerekben kódoltan, rejtetten van jelen. Erre a rejtett diszkriminációra lehet példa a szakmai szegregáció (Omanovic, 2006), amikor a különböző szinteken vagy szakmákban egyes diszkriminált csoportok tagjai egy-

általán nincsenek képviselve (azaz például egyáltalán nincs fogyatékos munkavállaló magas képzettséget igénylő vagy vezetői munkakörben). A struktúrába kódolt korlátozásnak egy másik jele lehet, ha egy adott munkakörben csak egy bizonyos fogyatékosággal élő munkavállalót vesznek fel. Ez ugyan leegyszerűsíti a befogadó munkacsoport felkészítését, érzékenyítését az adott fogyatékoságra és így az akadálymentesítés is könnyebben megvalósítható (azaz vonzó lehet a vállalat számára), ugyanakkor mindez beszűkíti az érintett személyek karrierlehetőségeit, és magát a szervezetet is korlátozza toborzási és kiválasztási gyakorlatában (Kulkarni & Kote, 2014).

## 2. A fogyatékosággal élő emberek foglalkoztatása és a vendéglátás

A turizmus és vendéglátás szektorban is egyre többször jelennek meg fogyatékosággal élő emberek különböző munkahelyi szerepekben és felelősségi szinteken (Meacham et al., 2019; Mooney & Baum, 2019), de a szakértők mégis „kihasználatlan potenciálról” beszélnek a fogyatékosággal élők foglalkoztatását illetően (Doan et al., 2020, p. 49). A szektorban annak ellenére erősen megjelenik a már említett belépési diszkrimináció, hogy a fogyatékosággal élő emberek nagyobb munkavállalói jelenléte sokrétű és komplex előnyöket hozhatna a szektor számára az emberi erőforrás-gazdálkodás, marketing, innováció vagy a befogadó szervezeti kultúra területén (Kalargyro et al., 2018). Emellett a fogyatékosággal élő emberek maguk is jelentős és heterogén fogyasztói réteg, az ő megértésükben és jobb kiszolgálásukban is nagy szerepe lehet a fogyatékosággal élő munkatársaknak.

A gazdasági érdeken és logikán (*business case*) túllépve a szektornak nagy szerepe lehetne a társadalmi szemléletformálásban is: ha elfogadjuk, hogy a vállalatoknak felelőssége van a fenntartható gazdasági és társadalmi működés felé való elmozdulásban, valamint hogy a hátrányos helyzetű és marginalizált kisebbségek befogadása, az egyenlő esélyek biztosítása fontos és alapvető érték (*moral case*), akkor a vendégekkel folyamatos és aktív kapcsolatban lévő vendéglátásnak kiemelt feladata lehet az egyenlő esélyek tényleges megteremtése, a példamutatás, a befogadó munkáltatóvá válás.

A foglalkoztatáshoz kapcsolódóan ebben a szektorban is azonosíthatók az általános munkaerőpiaci gátak, amelyekről már szóltunk: az általános információhiány a munkaadók és munkatársak részéről, a kommunikációs nehézségek (egyének és szervezetek között egyaránt), a foglalkoztatási támogató rendszerek hiánya, a képzési rendszerből (is) következő készség- és kompetenciahiányok, valamint az akadálymentesítés vélt vagy valós költségei vagy a sztereotípiák (Houtenville & Kalargyro, 2012). Doan és társai (2019) azonban speciális, a szektorra jellemző olyan tényezőket is azonosítanak, mint a fogyatékosághoz kötődő stigma és a szolgáltatás minőségéhez kapcsolódó esetleges fogyasztói észlelés (Doan et al., 2020). Gröschl (2007) megfogalmazásában a turizmus és vendéglátás szegmens alapvetően olyan fiatal és vonzó munkavállalókra vágyik, akik képesek a multitaskingra, rugalmasak, sokat és akármilyen beosztásban képesek dolgozni. Ezen ideális munkavállaló képe pedig ellentétes lehet a fogyatékosággal élő ember képével, akinek a külsején esetleg látszik a fogyatékoság és akadályozottsága vagy életmódja miatt kevésbé rugalmas (Gröschl, 2005). A szektor gyakorlatára fókuszáló kutatások egy része a munkaadói nézőpontot, a munka-

adók észleléseit járja körül. Ezek az írások – ismételten, valamint hasonlóan a más iparágakat vizsgáló tanulmányokhoz – tételesen rámutatnak, hogy a fogyatékossgal élő munkavállalók gyakran lojálisabbak és elkötelezettek (Kuo & Kalargyro, 2014), körükben kisebb a fluktuáció (Kalargyro et al., 2020) és a távollét (Cimera, 2008), hatékonyan és termelékenyen dolgoznak, és így versenyelőnyt jelenthetnek az őket alkalmazó vendéglátóipari vállalatok számára (Kuo & Kalargyro, 2014). Az általános munkaadó image-re vonatkozó egyéb kutatások azt sugallják, hogy a fogyasztók általánosságban inkább pozitívnak látják és értékelik, ha egy szervezet fogyatékossgal élőket foglalkoztat: a Siperstein és munkatársai által írott tanulmányában a fogyasztók 95%-a pozitív megkülönböztető jegyek látta a fogyatékossgal élők foglalkoztatását; Burge és munkatársai kutatásuk alapján 87% úgy gondolták, hogy a fogyatékossgal élők foglalkoztatása nem hat negatívan a vállalati image-re (Burke et al., 2007; Siperstein et al., 2006).

A munkatársakra fókuszáló kutatások ebben a szektorban is azt sugallják, hogy a fogyatékossgal élők befogadása alakítja a szervezeti kultúrát, elmozdítja a szervezetet a fenntarthatóság és a CSR irányába, javítja a munkavállalók közötti kapcsolatokat és javíthatja a cégek megítélését (Lysaght et al., 2012).

Izgalmas kérdéseket feszegetnek a fogyasztói észlelésekre fókuszáló kutatások. Számos szerző (Houtenville & Kalargyro, 2012; Kalargyro et al., 2020) hangsúlyozza, hogy a turizmus és vendéglátás területén tevékenykedő szervezetek számára kihívást jelentő feladat, hogy pontosan megértsék a fogyasztók és az esetileg fogyatékossgal élő munkavállalók közötti interakciót az adott szolgáltatás kontextusában, és hogy tisztában legyenek azzal, hogy milyen tényezőcsoportok hatnak ténylegesen a vendég/fogyasztó szolgáltatással való elégedettségre. Azaz a szektorban túl kell lépni a „szép mindig vonzó” sztereotípián (Kalargyro et al., 2020), és fontos lenne megérteni, hogy különböző munkahelyi szerepekben és helyeken (pl. egy szállodai recepción, egy étteremben pincérként vagy konyhai személyzetként) különböző helyzetekben (normál üzletmenetben vagy problémakezeléskor, vészhelyzetben) különböző sajátosságokkal és jellemzőkkel rendelkező vendégekkel találkozáva (pl. iskolai végzettség, vallásosság, nemzeti hovatartozás, előítéletesség, fogyatékossgal élő személyekhez fűződő személyes kapcsolat) mind-mind eltérő hatásmechanizmusok alakulhatnak ki, ezek pedig hatnak arra, hogy a szolgáltatás minőségét hogyan érzékelik a vendégek. Gröschl (2013) például öt német hotelben vizsgálta a vendégek észleléseit, és nem talált bizonyítékot arra, hogy a fogyatékossgal élő munkavállalók „fogyatékossga” általánosságban befolyásolta volna a vendégélményt vagy az észlelt szolgáltatás minőséget. (Gröschl, 2013)

Egyre növekvő számú és mindinkább gazdagodó kutatási módszerre épülő kutatás foglalkozik maguknak a fogyatékossgal élő munkavállalóknak a tapasztalataival (szisztematikus összefoglalását ld. pl. Doan et al., 2020). Ezek közül különösen izgalmasak a részvételi kutatások, amelyekben a fogyatékossgal élő munkavállalók nem alanyként, hanem a kutatási folyamatot formáló társkutatóként vannak jelen. Doan és munkatársai (2020) például 10 vietnámi kávézóban és étteremben végeztek részvételi kutatást, és módszertani ajánlásokat fogalmaztak meg a hasonló kutatásokat tervező szakemberek számára.

Ehhez szorosan kapcsolódó kutatási irányként több olyan tanulmánnyal találkozhatunk, amely alapvetően társadalmi vállalkozások működésére fókuszál, és ebből az irányból ér-

kezik el a fogyatékossgal élő munkavállalókat (is) foglalkoztató éttermek, kávézók és más vendéglátóipari vállalkozások sajátosságainak elemzéséhez (Kalargyro et al., 2018). Szerencsére ilyen vállalkozásokból is egyre többel találkozhatunk: Kalargyro és társai (2018) angol médiafigyelésen alapuló kutatásukban 28 olyan társadalmi vállalkozást azonosítottak (Kanadában, az Egyesült Királyságban, Indiában, Izraelben), amelyek kávézóikban vagy éttermeikben nagy részben vagy teljesen fogyatékossgal élő munkavállalókat foglalkoztattak, és az ő gyakorlatukra épülve fogalmaztak meg (többek között) munkaszervezési ajánlásokat.

### 3. Magyar jó gyakorlatok

Az utóbbi években a magyar szakirodalomban is megjelentek a turizmus és vendéglátás fenntarthatóságával, etikusságával foglalkozó írások (csak példaként Bata et al., 2021; Elekes et al., 2020; Farkas és Petykó, 2019; Happ, 2014; Izing és Hámori, 2019; Remenyik, 2009; Varga és Csákvári, 2020). Ezen sorok írójának tudomása szerint azonban még nem sok szisztematikus, empirikus vizsgálat irányul kifejezetten a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatására ebben a speciális szektorban. Ígéretes, hogy már Magyarországon is tudunk jó olyan gyakorlatokról és szervezetekről, ahol már hosszabb ideje (jól) működik a foglalkoztatás, és amely szervezetek az elmúlt két év koronavírus-helyzet okozta nehézségeit is átvészelték. Ezek közül egy mozgalmat és néhány éttermet és kávézót említek meg a következőkben.

Ebben a témakörben mindenképpen fontos megemlékezni a közelmúltban létrejött para-gasztró mozgalomról (Jakubinyi, 2017). Ebben a hálózatban olyan szervezetek vannak jelen, amelyek társadalmi vállalkozásként működtetnek vendéglátóipari vagy élelmi-szer-előállításához kapcsolódó egységeket és nagy részben fogyatékossgal élő munkavállalókat alkalmaznak (Csángó, 2020; Jakubinyi, 2017; Török és Agárdi, 2020). Jelenleg hét tagjuk van: Ízlelő Étterem, Hatpötytös Étterem, Nem Adom Fel Kávézó, Kockacsoki Non-profit Kft., Búzavirág Alapítvány, Batyu-Téka és Baráthegyi Sajtmanufaktúra. A hét szervezetben dolgozó 104 munkavállaló 76%-a fogyatékossgal élő (Csángó, 2020).

Az Ízlelő Családbarát Étterem (<https://izleloetterem.hu/szekszard/>) Szekszárdon található, 2007-ben nyílt meg. Ez az első olyan étterem Magyarországon, ahol megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élők emberek dolgoznak. Az étterem tulajdonosa és működtetője a Kék Madár Alapítvány. Kezdetben hat megváltozott munkaképességű kollégát foglalkoztattak, ekkor az étterem 24 férőhelyes volt. 2014-re a befogadótér 80 főre növekedett és a munkavállalók száma is megháromszorozódott. 2019 júniusában az Ízlelő megnyitotta második éttermét is, Budapest-Hegyvidéken, ami a régóta tervezett franchise-rendszer megalapozásának a következő lépése (Bata et al., 2021; Török és Agárdi, 2020).

A Nem Adom Fel Kávézó (<https://nemadomfelkavezo.hu>) Budapest első olyan kávézója, ahol a fogyatékossgal élők és megváltozott munkaképességű emberek dolgoznak. Ők készítik és szolgálják fel az ételeket és italokat, valamint segítenek rendezvények szervezésében és lebonyolításában.

A Nem Adom Fel Kávézó és Étterem 2016-ban nyitott meg. A projekt két szervezet közös együttműködésével valósult meg. A Nem Adjuk Fel Szociális Szövetkezet biztosítja a vendéglátó tevékenységet, míg a Nem Adom Fel Alapítvány a programok szervezésével,

a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatásával kapcsolatos szakmai tudással veszi ki részét a kávézó életéből (Bata et al., 2021).

A paragasztro hálózatnak nem tagja, de szintén Budapesten működik a Premier Kultcafé (<https://www.premiercafe.hu>). Ez Európa legnagyobb alapterületű fogyatékoságbarát közösségi és kulturális tere, ahol kávézó, pékség, mozi és egy akadálymentes rendezvényterem is található. 2016-ban nyílt meg a Fogadj Örökbe Egy Macit Alapítvány munkahelyteremtési programjának köszönhetően, és integrált foglalkoztatás keretében Down-szindrómás, mozgáskorlátozott, értelmi sérült, illetve hallássérült munkavállalók dolgoznak benne. Jelenleg 13 fogyatékosággal élő személyt foglalkoztatnak (Gorác, 2022).

A kiemelt három vállalkozás tapasztalatai azt mutatják, hogy van fogadókészség, van nyitottság a magyar társadalomban és a magyar fogyasztókban is a fogyatékosággal élő embereket foglalkoztató vendéglátással kapcsolatban. Leegyszerűsítve a helyzetet: az, hogy ezek a jól működő éttermek, kávézók meg tudják oldani a fogyatékosággal élők integrálását és értelmes munkát nyújtó, a piaci környezetben is fenntartható szervezeteket működtetnek minőségi szolgáltatásokat nyújtva, azt mutatja, hogy mindez nem lehetetlen küldetés.

Természetesen még nagyon sok izgalmas kutatási kérdés vár feltárássra annak érdekében, hogy megértsük, hogy milyen mintázatok akadályozzák és milyen gyakorlatok támogathatják a fogyatékosággal élő emberek minőségi foglalkoztatásának elterjedését a vendéglátásban. Szükség lenne olyan kvalitatív elemzésekre, amelyek feltérképezik a jó gyakorlatok sajátosságait, és esetleg olyan kvantitatív nagymintás vizsgálatra is, amely az egész szektor valós helyzetéről tudna valós képet felrajzolni. Remélem, hogy ez a néhány gondolat hozzá tudott járulni a téma iránti érdeklődés felkeltéséhez.

## Irodalomjegyzék

- Adams, L., Cartmell, B., Foster, R., Foxwell, M., Holker, L., Pearson, A., & Kitching, J. (2019). Understanding self-employment for people with disabilities and health conditions. Government Social Research (Gov.UK). <https://www.gov.uk/government/publications/self-employment-for-people-with-disabilities-and-health-conditions/summary-understanding-self-employment-for-people-with-disabilities-and-health-conditions>
- Bagheri, A., Azizi, M., & Fard, F. M. (2015). Managerial Skills Required by Entrepreneurs with Physical and Mobility Disabilities. *International Journal of Management Sciences*, 5(8), 571-581.
- Bánfalvy, G. (2005). Fogyatékos emberek és a munkavilága. *Szakképzési Szemle*, 21(2), 180-193.
- Barnes, C., & Mercer, G. (2005). Disability, work, and welfare: Challenging the social exclusion of disabled people. *Work, Employment and Society*, 19(3), 527-545. <https://doi.org/10.1177/0950017005055669>
- Bata, V., Farkasné Fekete, M., és Hegyesné Görgényi, É. (2021). Fenntartható fejlődés vállalati szinten: Vállalati társadalmi felelősségvállalás a vendéglátásban, különös tekintettel a fogyatékkal élők foglalkoztatására. *ÚJ MUNKAÜGYI SZEMLE*, 2(3), 69-80.

- Burke, P., Ouellette-Kuntz, H., & Lysaght, R. (2007). Public views on employment of people with intellectual disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 26(1), 29-37.
- Cimera, R. E. (2008). The cost-trends of supported employment versus sheltered employment. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 28(1), 15-20. <https://content.iospress.com/journals/journal-of-vocational-rehabilitation/28/1>.
- Csángó, D. (2020). *Social Entrepreneurship in the Context of Business and Disability Studies*.
- Cseh, J. (2014). *Fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberek integrált foglalkoztatásának területi aspektusai. Doktori Disszertáció. PTE.*
- Csillag, S. (2021). *Fogyatékoság és felelősség. Habilitációs téziszűzet. Budapesti Gazdasági Egyetem.*
- Csillag, S., Győri, Z., és Svastics, C. (2020). Vaktában vállalkozni? Fogyatékosággal élő vállalkozók a hazai munkaerőpiacon. *Vezetéstudomány*, 51(4), 26-39. <https://doi.org/10.14267/VEZ-TUD.2020.04.03>
- Csillag, S., és Hidegh, A. L. (2011). Hogyan bonthatók le a látható és láthatatlan falak?: Kooperatív kutatás a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásával kapcsolatos mentális gátak lebontásáról. *Vezetéstudomány*, 62(12), 23-36.
- Csillag, S., Primecz, H., és Toarniczky, A. (2018). Dolgoznánk, ha hagynátok... Megváltozott munkaképességű emberek és a HR-rendszerek. *Vezetéstudomány*, 49(6), 33-45.
- Csillag, S., és Szilas, R. (2009). A valódi integráció nyomában: Megváltozott munkaképességű munkavállalók a munkaerőpiacon. *Munkaügyi Szemle*, 53(1), 16-23.
- Dajnoki, K. (2011). Fogyatékos, illetve megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának megítélése a szervezetben. *Act Sci Soc*, 34, 85-93.
- Dajnoki, K. (2014). Helyet mindenkinek! Fogyatékos, illetve megváltozott munkaképességű munkavállalók HR sajátosságainak feltárása az Észak-alföldi Régióban. Egyesület Közép-Európa Kutatására.
- Dajnoki, K. (2015). Judgement of the factors influencing the integration of the employees with disabilities or reduced work capacity into workplaces in the northern great plain region. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series.*, 24(2), 506-514.
- Doan, T., Kim, P. B., Mooney, S., & Vo, H. J. T. (2020). The Emancipatory Approach in Hospitality Research on Employees With Disabilities: An Auto-Ethnographic Research Note. *Cornell Hospitality Quarterly*, 62(1), 46-61.
- Elekes, A., Fenyvesi, É., és Pintér, T. (2020). Fenntartható szolgáltatások – A vendéglátás és a társadalmi fenntarthatóság. *Polgári Szemle*, 16(1-3), 205-228.
- Farkas, J., és Petykó, C. (2019). Utazás az akadálymentesség, a fogyatékoság és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba. *TURIZMUS BULLETIN*, 19(4), 13-22.
- Gorács, E. (2022). #disability Megváltozott munkaképességű, fogyatékosággal élő és hátrányos helyzetű munkavállalók helyzete a munkaerőpiacon. *Szakdolgozat. Budapesti Gazdasági Egyetem.*



- Gröschl, S. (2005). A source of nontraditional labor for Canada's hotel industry: Persons with disabilities. *Cornell Hospitality Quarterly*, 46, 258-274.
- Gröschl, S. (2013). Presumed Incapable: Exploring the Validity of Negative Judgments about Persons with Disabilities and Their Employability in Hotel Operations. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(114), 114-126.
- Győri, Z., és Csillag, S. (2019a). Vállalati felelősségvállalás és fogyatékosággal élő személyek foglalkoztatása: Külön múlt – közös jövő? 1. Rész: A kapcsolódó politikák fejlődése az EU-ban és Magyarországon. *Vezetéstudomány*, 50(6), 14-23. <https://doi.org/10.14267/veztud.2019.06.02>
- Győri, Z., és Csillag, S. (2019b). Vállalati felelősségvállalás és fogyatékosággal élő személyek foglalkoztatása: Külön múlt – közös jövő? 2. Rész: A fogyatékosággal élő személyek foglalkoztatása a CSR-szakirodalomban és a gyakorlatban. *Vezetéstudomány*, 50(7-8), 16-31. <https://doi.org/10.14267/veztud.2019.07.02>
- Happ, E. (2014). Fenntartható turizmus és felelősségvállalás. *Gazdaság és Társadalom*, 1, 90-101. <https://doi.org/DOI: 10.21637/GT.2014.1.07>.
- Hidegh, A. L., és Csillag, S. (2013). Toward 'mental accessibility': Changing the mental obstacles that future Human Resource Management practitioners have about the employment of people with disabilities. *Human Resource Development International* 16, 16(1), 22-39.
- Houtenville, A., & Kalargyros, V. (2012). People with disabilities: Employers' perspectives on recruitment practices, strategies, and challenges in leisure and hospitality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(1), 40-52. <https://doi.org/10.1177 /1938965511424151>
- Izing, O., és Hámosi, A. (2019). Változik a világ – változzon az etika is? Korunk vendéglátásaitikai sajátosságai az Accor Hotels budapesti szállodáin keresztül. In J. Vágány (Ed.), *Tehetségek a tudomány látóhatárán* (pp. 48-64.). Budapesti Gazdasági Egyetem KVIK.
- Jakubinyi, I. (2017). 'Konyhatitkok' Para-gasztró mozgalom Magyarországon. Miskolc. Szimbiózis Alapítvány.
- Jones, G. E. (1997). Advancement opportunity issues for persons with disabilities. *Human Resources Management Review*, 7(1), 55-76.
- Kalargyros, V., Barber, N. A., & Kuo, P.-J. (2018). The impact of disability on guests' perceptions of service quality delivery in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(12), 3632-3655. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2017-0362>
- Kalargyros, V., Trivellas, P., & Sigala, M. (2020). Guests' stereotyping and quality evaluations of service delivered by employees with disabilities: Does service failure matter? *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(7), 735-752. <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1769697>
- Kálmán, Zs., és Könczei, G. (2002). *Taigetosztól az esélyegyenlőségig*. Osiris.
- Keszi, R., Komáromi, R., és Könczei, G. (2002). Fogyatékos és megváltozott munkaképességű munkavállalók a 200 legnagyobb hazai vállalatnál. *Munkaügyi Szemle*, 46(12), 21-23.
- Kitching, J. (2014). Entrepreneurship and self-employment by people with disabilities (Background Paper for the OECD Project on Inclusive Entrepreneurship, p. 25 p.) [Working Paper].

OECD. <http://www.oecd.org/cfe/leed/background-report-people-disabilities.pdf>

- Kulkarni, M., & Kote, J. (2014). Increasing Employment of People with Disabilities: The Role and Views of Disability Training and Placement Agencies. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 26(3), 177-193.
- Kuo, P.-J., & Kalargyro, V. (2014). Consumers' perspectives on service staff with disabilities in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(2).
- Kurucz, O., és Kemény, P. (2016). A megváltozott munkaképességu munkavállalók foglalkoztatását érintő jogszabályok és statisztikai háttér áttekintése. In *Adatok, tények vélemények*. ProAbility, BCE.
- Lysaght, R., Ouellette-Kuntz, H., & Lin, C. (2012). Untapped potential: Perspectives on the employment of people with intellectual disability. *Work*, 41(4), 409-422.
- Meacham, H., Cavanagh, J., Bartham, T., & Laing, J. (2019). Ethical Management in the Hotel Sector: Creating an Authentic Work Experience for Workers with Intellectual Disabilities. *Journal of Business Ethics*, 155, 823-835.
- Miceli, N., Harvey, M., & Buckley, R. M. (2001). Potential discrimination in structured employment interviews. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 13(1), 15-38.
- Mooney, S., & Baum, T. (2019). A sustainable hospitality and tourism workforce research agenda: Exploring the past to create a vision for the future. In R. Sharpley & D. Harrison (Eds.), *A research agenda for tourism and development* (pp. 189-205.). Edward Elgar Publishing.
- Nelissen, T. J., Hülsheger, U. R., & van Ruitenbeek, G. M. C. (2016). How and when stereotypes relate to inclusive behavior toward people with disabilities. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(4), 1610-1625. <https://doi.org/doi.org/10.1080/09585192.2015.1072105>
- Oliver, M. (1995). *Understanding disability: From theory to practice*. Palgrave Macmillan.
- Omanovic, V. (2006). *A production of diversity. Appearances, ideas, interests, actions, contradictions and praxis*. BAS Publishing.
- Pulay, Gy. (2009). *A megváltozott munkaképességű emberek helyzete*. Budapest: Állami Számvevőszék.
- Reményik, B. (2009). Fenntartható turizmusfejlesztés a Tisza-tónál. *GAZDÁLKODÁS: Scientific Journal on Agricultural Economics*, 53(5), 465-470.
- Scharle, Á. (2011). Foglalkoztatási rehabilitációs jó gyakorlatok Magyarországon. Kutatási jelentés. Budapest Szakpolitikai Elemző Intézet.
- Schur, L., Colella, A., & Adya, M. (2016). Introduction to special issue on people with disabilities in the workplace. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(14), 1471-1476.
- Sharle, Á. (2011). Foglalkoztatási rehabilitációs jó gyakorlatok Magyarországon. Kutatási jelentés. Budapest Szakpolitikai Elemző Intézet. <http://bit.ly/1MvPz0w>
- Siperstein, G., Romano, N., Mohler, A., & Parker, R. (2006). A national survey of consumer attitu-

des towards companies that hire people with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 24(1), 3-9.

- Tardos, K. (2015). Halmazodó diszkrimináció. Kirekesztés és integráció a munkaerőpiacon. *Belvedere*.
- Tausz, K., és Lakatos, M. (2004). A fogyatékos emberek helyzete. *Statisztikai Szemle*, 82(4), 370-391.
- Török, Á., és Agárdi, I. (2020). Társadalmi vállalkozások gasztronómiai lehetőségei a rövid élelmiszerellátási láncok bevonásával Magyarországon. *Vezetéstudomány*, 51(3), 75-86. <https://doi.org/DOI: 10.14267/VEZTUD.2020.04.07>
- Varga, Z., és Csákvári, T. (2020). Fenntartható turizmus. *Acta Carolus Robertus*, 10(1), 167-180.
- Vornholt, K., Vilotti, P., Muschalla, B., Bauer, J., Colella, A., & Zijlstra, F. (2018). Disability and employment. Overview and highlights. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 27(1), 40-55. <https://doi.org/doi.org/10.1080/1359432X.2017.1387536>
- Yamamoto, S., Unruh, D., & Bullis, M. (2012). The viability of self-employment for individuals with disabilities in the United States: A synthesis of the empirical-research literature. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35(2), 117-127. <https://doi.org/10.3233/JVR-2011-0559>
- Zádori, I., és Nemeskéri, Z. (2019). Fogyatékos munkavállalók és a jövő munkaerőpiaca: Kihívások és esélyek. *Munkaügyi Szemle*, 62(3), 39-49.