

**ARNOLD PABIAN**

Politechnika Częstochowska

**BARBARA PABIAN**

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

## **WYTWÓRCY USŁUG TURYSTYCZNYCH – ZASOBY I DZIAŁALNOŚĆ W OBSZARZE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU**

**SUSTAINABLE MANUFACTURERS OF TOURIST SERVICES – RESOURCES  
AND ACTIVITY IN THE AREA OF SUSTAINABILITY**

### **Wstęp**

Era zrównoważonego rozwoju (*sustainable development*) rozpoczęła się już w latach 60. XX w., jednak przedsięwzięcia podejmowane w jej obszarze nie wpłynęły znacząco na poprawę stanu naszej planety. Analiza danych zawartych w *Living Planet Report 2015* oraz w *Living Blue Planet Report 2016* prowadzi do wniosku, że nasz „popyt na naturę” jest wciąż niezrównoważony i ciągle wzrasta. Jak pokazują badania, potrzebujemy dziś zdolności regeneracyjnej równej 1,6 planety, aby zagwarantować zaopatrzenie w dobra i usługi, które zużywane są w skali globalnej każdego roku<sup>1</sup>. Ziemia, jak słusznie ocenia H. Rogall, stanowi izolowany, nieprzyrastający system, którego eksploatacja przekroczyła już granice tolerancji natury. Ten system w dłuższym czasie nie może zużywać więcej zasobów i emitować więcej odpadów, niż da się zregenerować<sup>2</sup>. Sytuacji tej nie polepsza żywiolowy, nierzadko dysfunkcyjny, rozwój postmodernistycznej turystyki.

W kontekście tych niepokojących zjawisk celem artykułu jest prezentacja rozwiązań dotyczących struktury zasobowej wytwórców usług turystycznych w aspekcie zrównoważenia, którego istotą jest jednia celów ekonomicznych, społecznych i ekologicznych oraz idea zaspokajania potrzeb ludzkości bez czynienia szkód przyszłym pokoleniom.

Autorzy opracowania rozwój zrównoważony w obszarze turystyki pojmują jako zjawisko przestrzennej ruchliwości ludzi o charakterze turystycznym oraz funkcjonowanie podmiotów, które tę ruchliwość inicjują, organizują i rozwijają. Tworzenie zrównoważonych produktów turystycznych stanowi bowiem tylko część proekologicznej i prospołecznej aktywności. Istotnym jej uzupełnieniem powinno być przekształcenie funkcjonujących na rynku turystycznym konwencjonalnych podmiotów gospodarczych w takie, które

<sup>1</sup> Zob. szerzej [www.worldwildlife.org/publications/living-blue-planet-report-2015](http://www.worldwildlife.org/publications/living-blue-planet-report-2015); [http://awsassets.panda.org/downloads/lpr\\_2016\\_full\\_report\\_low\\_res.pdf](http://awsassets.panda.org/downloads/lpr_2016_full_report_low_res.pdf) [05.06.2017].

<sup>2</sup> Zob. szerzej H. Rogall, *Ekonomia zrównoważonego rozwoju. Teoria i praktyka*. Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2010, s. 134, 145.

podejmując to wyzwanie, prowadziłyby swoją działalność zgodnie z duchem zrównoważonego rozwoju.

## Zrównoważony rozwój – dylematy definicyjne

Pojęcie zrównoważonego rozwoju (*sustainable development*) od wielu lat systematycznie zyskuje na znaczeniu, odnosi się bowiem do ważnych obszarów egzystencji ludzkiej. Jego geneza sięga XVIII w., kiedy to Hans Carl von Carlowitz w rozprawie *Sylvicultura Oeconomica* zaprezentował „ideę trwałego i niezmiennego użytkowania terenów leśnych”<sup>3</sup>. Pod koniec XX w. „w kontekście wybuchu tzw. rewolucji ekologicznej i rozwoju świadomości ochrony środowiska naturalnego”<sup>4</sup> termin ten został szerzej zaadaptowany na potrzeby życia społeczno-gospodarczego. Obecnie pojęcie zrównoważonego rozwoju jest polisemantyczne i bywa nieco inaczej rozumiane w zależności od reprezentowanej dyscypliny naukowej. Odmienności interpretacyjne dotyczą różnych aspektów. Według badaczy, termin ten

[...] z punktu widzenia systemów terytorialnych (przestrzeni geograficznej) oznacza zachowanie prawidłowych relacji pomiędzy podsystemami: przyrodniczym, gospodarczym i społecznym, które warunkują realizację społecznie pożądaných funkcji w rozwoju, przy założeniu, że dzieje się to w granicach akceptowalnych zmian. W analizach z zakresu gospodarki przestrzennej i głównego nurtu ekonomii wskazuje się na podtrzymywanie czynników wzrostu, natomiast w ujęciu ekonomii ekologicznej chodzi o podtrzymanie dostępu następnych pokoleń do wartości środowiska przyrodniczego i społeczno-kulturowego oraz dążenie do sprawiedliwości między- i wewnątrzpokoleniowej w dostępie do dóbr<sup>5</sup>.

To, co wspólne w myśleniu o zrównoważeniu, wyraża się w dążeniu do podejmowania odpowiedzialnych i przemyślanych przedsięwzięć w różnych obszarach działalności ludzkiej, związanych z podniesieniem jakości życia i ochrony Ziemi.

Realizacja koncepcji zrównoważonego rozwoju w odniesieniu do turystyki jest szczególnie trudna, ponieważ „pojawiają się rozdźwięki pomiędzy ideą zrównoważenia a naturą konsumpcji turystycznej”<sup>6</sup>. Trudności ujawniają się też podczas próby odpowiedzi na pytania, jakie działania można uznać za zrównoważone i jakie należy stosować czynniki pomiaru. Wobec środowiska naturalnego jest to łatwiejsze niż w przypadku systemu relacji społecznych i ekonomicznych. Ma zatem rację Helge Wulsdorf, który twierdzi, że

[...] w rozumieniu zrównoważonego rozwoju wyraźnie można zauważyć ciągle rozważanie, stanowienie priorytetów, jak i kryteriów dalszego, długotrwałego rozwoju, który dotyczy społecznego, ekonomicznego i ekologicznego obszaru życia ludzkie-

<sup>3</sup> Ł. Marczak, *Problem wieloznaczności pojęcia zrównoważony rozwój*, „Studia Gdańskie” 2015, t. 36, s. 168

<sup>4</sup> Ibidem, s. 168.

<sup>5</sup> M. Mika, *Turystyka zrównoważona – pytania o naukową użyteczność koncepcji*, „Turyzm” 2015, nr 25/1, s. 11.

<sup>6</sup> Ibidem.

go. Takie rozumienie zrównoważonego rozwoju jest pewnym otwartym procesem deliberacyjnym<sup>7</sup>.

Oznacza to, że nie do końca możliwe jest przyjęcie jednej, ścisłej definicji. Dla Petera Carnau ważniejsze jednak od samego pojęcia jest określenie tego, „co powinno zaistnieć w celu połączenia czasowych i przestrzennych płaszczyzn, które zostały uwzględnione przez politykę zrównoważonego rozwoju”<sup>8</sup>.

## Turystyka zrównoważona wobec turystyki masowej

Turystyka masowa (*mass-tourism*), określana formułą 3S (*sun, sea, sand*), zaczęła się intensywnie rozwijać w latach 60. XX w., czemu sprzyjał dominujący i rozwinięty już wówczas nurt fordyzmu. W dobie konsumpcji masowej dostosowano formy organizacji pracy do potrzeb produkcji nastawionej na masowego odbiorcę oraz dystrybucję taśmowych produktów i seryjnych towarów. W turystyce znalazło to przełożenie nie tylko na rozwój branży hotelowej, biur turystycznych i nowoczesnych środków transportu, ale także na zagospodarowanie przestrzenne objętych turystyką masową obszarów, np. nadmorskich, które dziś są „do siebie podobne (niezależnie od części świata, kraju, czy regionu)”<sup>9</sup>.

Konwencjonalną turystykę masową ze względu na jej pasywny charakter, zinstytucjonalizowanie oraz standaryzację oferty nazywa się dziś twardą, przeciwstawiając jej bardziej ambitną, a więc aktywną, a nawet, jak oceniają badacze – „kreatywną”<sup>10</sup> turystykę 3E (*education, excitement, entertainment*). Myślą przewodnią i sensem turystyki 3E jest nabywanie lub poszerzanie wiedzy, wzbogacanie osobowości, zaspokajanie potrzeb emocjonalnych. Wiąże się z tym również zmiana zachowań turystyczno-rekreacyjnych i motywacji podróżowania. Opcjonalnie dla modelu 3E pojawiła się w literaturze podobna w treści formuła turystyki 3L (*leisure, landscape, learning*)<sup>11</sup>.

W przeciągu kilkunastu ostatnich lat przyjęto bodaj jedną z najważniejszych koncepcji rozwoju turystycznego, jaką jest turystyka zrównoważona (*sustainable tourism*), określana też mianem turystyki łagodnej (*soft tourism*) lub przyjaznej środowisku (*environmentally sensible tourism*). Wywodzi się ona z koncepcji turystyki alternatywnej (inteligentnej), która w połowie lat 80. XX w. była odpowiedzią na negatywne skutki rozwoju turystyki masowej. W 1975 r. we Francji zaczęto używać określenia turystyka zielona (*green tourism*), pod pojęciem której rozumiano agro- i ekoturystykę oraz łowiectwo. Określenie to „posłużyło badaczom niemieckim do wprowadzenia kilka lat później terminu miękką turystyką (niem. *sanfter Tourismus* lub ang. *soft tourism*), którą zaczęto traktować jako

<sup>7</sup> Podaję za: Ł. Marczak, op. cit., s. 172.

<sup>8</sup> Podaję za: ibidem.

<sup>9</sup> A. Kowalczyk, *Od turystyki 3S do turystyki 3E. Czy to zmiana paradygmatu turystyki masowej?*, [w:] *Turystyka wobec zmian współczesnego świata. Zmiany, bariery, innowacje*, red. nauk. G. Gołębski, A. Niezgodą, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2014, s. 23.

<sup>10</sup> Ibidem, s. 18.

<sup>11</sup> Zob. szerzej ibidem.

synonim określenia turystyka alternatywna i coraz bardziej upowszechniającego się zwrotu turystyka zrównoważona (ang. *sustainable tourism*, niem. *umweltvertragliche Tourismus*)<sup>12</sup>. Warto dodać, że niektórzy badacze w swych odważnych interpretacjach doszukują się genezy turystyki zrównoważonej jeszcze w starożytności, wywodząc ją z Arystotelesowskiej idei *phronesis*, rozumianej jako cnota mądrości praktycznej, którą należy przeciwstawić mądrości teoretycznej (*sophia*) i mądrości technicznej (*techne*). *Phronesis* dotyczy prawdy związanej z odnajdywaniem się i miejscem człowieka w świecie oraz z jego odpowiedzialnością za otoczenie. Na gruncie współczesnej turystyki zrównoważonej można ją interpretować za Andrzejem Kowalczykiem, że „człowiek w działaniach powinien postępować w taki sposób, aby nie tylko sam odnosił korzyści, ale również nie powodował szkód w otaczającym go świecie”<sup>13</sup>.

Turystyka zrównoważona zyskuje w ostatnim czasie coraz większe zainteresowanie badaczy i samych odwiedzających. Jest ona rozumiana jako szeroko pojęta koncepcja „rozwoju turystycznego przyjaznego środowiska w regionach wiejskich oraz miastach, w małych ośrodkach turystycznych oraz wielkich centrach rozrywkowych i wypoczynkowych itp., koncepcja, która dotyczy wszystkich znanych rodzajów turystyki po dokonaniu stosownej ich ekologizacji”<sup>14</sup>. Oznacza też

[...] respektowanie wartości kulturowych, społecznych i przyrodniczych obszaru, w którym turyści przebywają, respektowanie i ochronę zasobów naturalnych i kulturowych, szacunek dla tożsamości, tradycji i stylu życia społeczności lokalnych przy jednoczesnym wykorzystywaniu (przede wszystkim przez społeczność lokalną, w mniejszym stopniu przez inwestorów zewnętrznych) ekonomicznej szansy, jaką niesie turystyka dla rozwoju gospodarczego regionu<sup>15</sup>.

Pojęciem znacznie węższym jest ekoturystyka, rozumiana jako „jedna z form podróży, ściśle związana z przyrodą i rdzenną kulturą obszarów o wysokich walorach naturalnych”<sup>16</sup>. Trzeba dodać, że turystyka zrównoważona opiera się na modelu ekorozwoju (*sustainable development*), który po raz pierwszy został zdefiniowany w deklaracji konwencji ONZ (1972 r.), a ostatecznie doprecyzowany w 1987 r. przez Światową Komisję Środowiska i Rozwoju w raporcie „Nasza wspólna przyszłość”. Cztery lata później podczas „Szczytu Ziemi” w Rio de Janeiro przedstawiciele różnych krajów świata podpisali tzw. Kartę Ziemi, w której sformułowano 27 priorytetów zrównoważonego rozwoju<sup>17</sup>.

Znawcy tematu podkreślają, że turystyka zrównoważona „nie ma na celu ograniczenia liczby turystów podróżujących po świecie. Przeciwnie, zakładając rosnące zapotrzebowanie na usługi turystyczne, tworzy ramy dla rozwoju turystyki jak najbardziej przyja-

<sup>12</sup> A. Kowalczyk, *Wprowadzenie*, [w:] *Turystyka zrównoważona*, red. A. Kowalczyk, PWN, Warszawa 2010, s. 10.

<sup>13</sup> Ibidem, s. 9.

<sup>14</sup> D. Zaręba, *Ekoturystyka. Wyzwania i nadzieje*, PWN, Warszawa 2000, s. 35.

<sup>15</sup> A. Pawlikowska-Piechołka, *Zagospodarowanie turystyczne i rekreacyjne*, Novae Res, Gdynia 2009, s. 203.

<sup>16</sup> Ibidem, s. 37.

<sup>17</sup> Zob. szerzej D. Zaręba, op. cit., s. 35.

znej środowisku”<sup>18</sup>. W dążeniach do harmonijnego jej rozwoju chodzi jednak o to, aby oszczędnie gospodarować istniejącymi zasobami środowiska, przestrzeni i infrastruktury, unikając w ten sposób destrukcyjnych zmian w środowisku naturalnym i społeczno-kulturowym. W tym miejscu nasuwa się jednak następujące pytanie: W jaki sposób weryfikować rozwiązania i działalność podejmowaną w ramach turystyki zrównoważonej, aby, jak pisze Mirosław Mika, nie były to jedynie „przejawy myślenia życzeniowego, które w efekcie wprowadzają dyskurs naukowy w intelektualną pułapkę”<sup>19</sup>. Mając to na uwadze, autorzy niniejszego artykułu podejmują próbę przedstawienia pewnych konkretnych rozwiązań, mając nadzieję, że opracowanie to stanowić będzie inspirację do dalszej naukowej dyskusji, a w sferze praktycznej zachętę do tworzenia, wpisujących się w trendy zrównoważenia, nowoczesnych przedsięwzięć turystycznych.

## Zrównoważony wytwórca usług turystycznych

Pod pojęciem zrównoważonego wytwórcy usług turystycznych rozumieć należy organizację, której zasoby i działalność podporządkowane są zasadom *sustainability*. Konwencjonalne zasoby, które w pierwszej kolejności powinny podlegać proekologicznej i prospołecznej transformacji, można podzielić na następujące rodzaje:

- a) ludzie (pracownicy zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych i niekierowniczych),
- b) infrastruktura budowlana (budynki lub tylko wynajęte pomieszczenia),
- c) wyposażenie budynków i pomieszczeń,
- d) maszyny transportowe,
- e) dobra wchodzące, a więc produkty, które wykorzystywane są w bieżącej działalności.

Struktura zasobów zależy od rodzaju prowadzonej działalności. Przykładowo, w sferze usług noclegowych największe znaczenie mają odpowiednio wyposażone budynki, a w przypadku usług transportowych są to środki transportu lądowego, wodnego i powietrznego. Tak określony podział zasobów (a–e) daje podstawę do sformułowania koncepcji wytwórcy usług turystycznych, zgodnej z zasadami zrównoważonego rozwoju. Przedstawiono ją w tabeli 1. Wynika z niego, że istota koncepcji zrównoważonego wytwórcy usług turystycznych oparta jest na dwóch filarach, tj.: na zrównoważonych zasobach oraz na zrównoważonej działalności usługowej. Zazwyczaj to właśnie zasoby decydują o tym, czy działalność usługowa ma charakter zrównoważony, czy też nie. Egzemplifikować to można na przykładzie turystycznej usługi transportowej, która wykonywana przy użyciu konwencjonalnych autokarów nie będzie zrównoważona aż do momentu wymiany taboru np. na pojazdy o napędzie elektrycznym. Weźmy inny przykład. Usługi gastronomiczne będzie można uznać za zrównoważone tylko wówczas, gdy przygotowanie posiłków zostanie oparte na zdrowej żywności i ekologicznych produktach, pochodzących od lokalnych wytwórców, a produkty i potrawy nie będą serwowane w naczyniach czy opakowaniach jednorazowego użytku.

<sup>18</sup> Ibidem, s. 36.

<sup>19</sup> M. Mika, op. cit., s. 15.

Tabela. 1. Wytwórcy usług turystycznych w koncepcji *sustainability*

<b>Zrównoważeni wytwórcy usług turystycznych</b>				
<b>Zrównoważony personel</b>	<b>Zrównoważone budynki</b>	<b>Zrównoważone wyposażenie budynków</b>	<b>Zrównoważone środki transportu</b>	<b>Zrównoważone dobra wchodzące</b>
Zrównoważone usługi noclegowe				
Zrównoważone usługi gastronomiczne				
Zrównoważone usługi turystyczne				
Zrównoważone usługi transportowe				
Zrównoważone usługi sportowo-rekreacyjne				
Inne rodzaje zrównoważonych usług turystycznych				

Źródło: opracowanie własne.

Zrównoważone zasoby w postaci personelu, budynków i ich wyposażenia, środków transportu oraz dóbr wchodzących stanowią kluczowy czynnik umożliwiający prowadzenie działalności usługowej w odpowiedzialny sposób. Najważniejsi w procesie zrównoważonego rozwoju są sami ludzie, a wśród nich – kierownicy najwyższego szczebla zarządzania, od których autentycznego osobistego zaangażowania zależy efektywność przyjmowania zmian<sup>20</sup>. To oni decydują bowiem o wdrażaniu zasad *sustainability* w praktyce zawodowej, określając m.in., jakie zasoby i w jakim stopniu należy wykorzystać. Kierownicy najwyższego szczebla zarządzania podejmują, a także zatwierdzają najważniejsze decyzje dotyczące zasobów i działalności podmiotu gospodarczego zarówno w krótkim, jak i w długim horyzoncie czasowym. Od nich zależy to, czy w planach strategicznych, taktycznych i operacyjnych uwzględnione zostaną zadania o charakterze społeczno-ekologicznym i w jakim zakresie. Mogą oni przypisywać tym zadaniom znaczenie priorytetowe lub je marginalizować. Mogą wymagać autentycznej ich realizacji lub jedynie stwarzać pozory zaangażowania się firmy turystycznej w zrównoważony rozwój.

W dalszej części artykułu autorzy omawiają, jakie warunki powinny spełniać zasoby wytwórcy usług turystycznych o cechach zrównoważenia, poczynając od tzw. zasobów ludzkich, które są kluczowe dla sprawności tych działań.

## **Zasoby ludzkie o cechach zrównoważenia**

Zasoby ludzkie o cechach zrównoważenia stanowią zarówno kierownicy, jak i pracownicy wykonawczy. Do czynników, które sprzyjają angażowaniu się ich w zrównoważony rozwój, należy zaliczyć:

1. posiadana wiedza z zakresu *sustainability*,
2. wrażliwość społeczno-ekologiczna,
3. otwartość na nowe rozwiązania,
4. osobista kreatywność i innowacyjność.

<sup>20</sup> Zob. szerzej M. Epstein, A. Buhovac, *Making Sustainability Work. Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts*, Greenleaf Publishing, USA 2014, s. 47 i 54.

Wiedza pracownicza musi dotyczyć stanu i skutków zagrożeń społeczno-ekologicznych występujących wewnątrz i na zewnątrz podmiotu turystycznego oraz możliwości przeciwdziałania im. Na jej podstawie kierownicy i pracownicy podejmują mniej lub bardziej skuteczne działania operacyjne na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wytyczają dalsze kierunki rozwoju firmy turystycznej. Z kolei wrażliwość społeczno-ekologiczna oznacza wyczerlenie, troskę, zaostrzoną uwagę i umiejętność reagowania na problemy występujące w tym obszarze, zaś otwartość na nowe rozwiązania wiąże się z akceptacją i wdrażaniem ich w poszczególnych obszarach działalności firmy. Bardzo istotna jest również innowacyjność kadr. Kompetentni i kreatywni kierownicy oraz pracownicy wykonawczy będą poszukiwać nowych rozwiązań technicznych, technologicznych i organizacyjnych lub usprawniać dotychczasowe, przyczyniając się do ochrony środowiska naturalnego i likwidacji problemów społecznych.

Nabywanie przez personel wymienionych wyżej cech (punkty a–d) stanowi podstawę podejmowania skutecznych działań w obszarze zrównoważenia. W przypadku kierowników i pracowników wykonawczych formy i kierunki tej aktywności będą się jednak różnić, ponieważ pełnią oni odmienne funkcje w organizacji wytwórców usług turystycznych. Kierownicy, zarządzający firmą, pracują z ludźmi, podejmując różne decyzje. Dlatego ich głównym zadaniem powinno być przekonanie i motywowanie podległego personelu do wdrażania zasad *sustainability* na stanowiskach pracy, także dbałość o rozwój oraz formalizowanie działań w tym obszarze. Pracownicy wykonawczy, współpracujący ze swoimi kierownikami, mogą natomiast przyczyniać się do poprawy stanu środowiska naturalnego i eliminacji problemów społecznych, inicjując zmiany dotyczące:

- a) wyposażenia stanowisk pracy, np. wnioskując o zakup do biura podróży ekologicznych komputerów, mebli itp.,
- b) sposobu wykonywania pracy, np. oszczędnie zużywając materiały biurowe,
- c) otoczenia stanowisk pracy, np. sugerując wymianę żarówek na energooszczędne.

Istotne jest również to, aby kierownicy i pracownicy wykonawczy włączali się w kampanie publiczne, które mają na celu przeciwdziałanie społecznym zjawiskom patologicznym lub są ukierunkowane na pomoc osobom wymagającym szczególnej troski, np.: ludziom niepełnosprawnym, chorym czy poszkodowanym w klęskach żywiołowych.

## **Infrastruktura budowlana o cechach zrównoważenia**

Infrastruktura budowlana wytwórców usług turystycznych bywa w praktyce bardzo zróżnicowana. Jej wielkość i struktura zależą np. od profilu lub skali działalności gospodarczej. Można jednak wskazać na dwa skrajne przypadki. Pierwszy z nich dotyczy takich wytwórców, którzy dysponują znacznym zapleczem budowlanym, np. siecią hoteli, natomiast drugi obejmuje pojedyncze, niewielkie podmioty turystyczne, zlokalizowane w wynajmowanych przez siebie lokalach. Zgodnie z ideą zrównoważonego rozwoju każdy wytwórca usług turystycznych powinien jednak bez względu na rodzaj prowadzonej działalności i wysokość uzyskiwanych przychodów dążyć do lokalizowania swojej działalności



w obiektach, które spełniają kryteria *sustainability*. Aby ten cel osiągnąć, można korzystać z następujących możliwości:

- a) wznosić nowe budynki o takich cechach,
- b) przenosić działalność do tego typu obiektów budowlanych,
- c) modernizować pod tym kątem już istniejące.

W tym miejscu trzeba wyjaśnić, czym powinna się charakteryzować zrównoważona infrastruktura budowlana. Zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju budynki takie wznoszone są w wyniku procesu tzw. czystej produkcji (*clean production*) na bazie naturalnych, odnawialnych i zdrowych materiałów lokalnego pochodzenia (np. drewna, cegły, gliny). Oznacza to, że nie zaburzają one krajobrazu, są trwałe, mają prostą i lekką konstrukcję, a po zakończeniu eksploatacji podlegają recydingowi. Aby chronić zdrowie i życie użytkowników oraz zapewnić wysoki komfort przebywania w nich, stosuje się nieszkodliwe dla zdrowia materiały konstrukcyjne i wykończeniowe, ponadto kształtuje odpowiedni mikroklimat wewnątrz pomieszczeń (temperatura, wilgotność oraz filtracja i wentylacja powietrza), także zabezpiecza wnętrza przed hałasem, zapewnia wreszcie właściwe oświetlenie. Budynki takie są więc przyjazne ludziom w nim przebywającym i nie szkodzą środowisku naturalnemu<sup>21</sup>.

Bardzo ważną cechą architektury o cechach zrównoważenia jest też energooszczędność. Wzorcowe rozwiązanie w tym zakresie stanowi tzw. budynek autonomiczny, będący konstrukcją, do której nie jest dostarczana żadna energia z zewnątrz. Jest to możliwe dzięki zastosowaniu nowoczesnych systemów izolacji ścian, okien i dachu oraz wykorzystaniu energii odnawialnej: słonecznej, wiatrowej, a także pochodzącej z wnętrza Ziemi. Kolektory i ogniwa słoneczne (solartermia) umożliwiają przekształcenie światła słonecznego w ciepło, co wykorzystuje się do ogrzewania wody użytkowej oraz funkcjonowania centralnego ogrzewania. Do wytwarzania prądu mogą być użyte turbiny wiatrowe lub ogniwa fotowoltaiczne, które zamieniają energię słoneczną w energię elektryczną. Można też korzystać z geotermalnych źródeł energii oraz przyobiektowych biogazowni. Innym istotnym elementem jest również naturalne oświetlenie wewnętrzne i zewnętrzne, zasilane energią słoneczną. Na ograniczenie sztucznego oświetlenia pozwalają innowacyjne rozstrzygnięcia projektowe, zapewniające maksymalne wykorzystanie światła dziennego wewnątrz obiektu.

Ważne dla kanonu *sustainability* jest także racjonalne gospodarowanie wodą. Dlatego nowoczesne rozwiązania powinny uwzględniać wyposażenie budynków w zbiorniki na deszczówkę (wykorzystanie wody opadowej) oraz w stacje oczyszczania i uzdatniania wody (zużyta woda wraca powtórnie do obiegu). Woda, pochodząca z tych źródeł, służy zwykle do nawadniania roślin oraz spłukiwania toalet. Wskazane jest również, aby budynek miał powierzchnie czynne biologicznie (np.: zielone dachy, elewacje). W jego wnętrzach powinny znajdować się miejsca zielone z roślinnością, która nie wymaga intensywnego podlewania.

<sup>21</sup> Zob. szerzej A. Pabian, *Ecological Aspects of Sustainability in Building Industry*, [w:] *Proceedings of the 3rd International Conference on Contemporary Problems in Architecture and Construction*, red. Guohua Song Linan Liu, Tao Chen, Fei Li, Institution of Engineering and Technology, Beijing 2011, s. 5–25.



## Badacze przekonują, że

[...] koszty związane z konstrukcją ekologicznych budynków są o około 5% wyższe od tradycyjnego sposobu budowania, jednak inwestycja ta zwraca się w ciągu 5–15 lat. Zielone budynki pozwalają na zaoszczędzenie od 30 do 50% energii, zużywają o około 30% mniej wody, o około 40% ograniczona jest emisja CO<sub>2</sub> do atmosfery. Wreszcie budynki te produkują aż o 70% mniej odpadów w porównaniu ze standardowymi budynkami<sup>22</sup>.

Trzeba też podkreślić, że wyższe koszty realizacji tego typu obiektów rekompensują korzyści nie tyle bieżące, co długoterminowe. Ponadto wytwórca usług turystycznych, inwestujący w zrównoważoną architekturę, wpisuje się w priorytety Unii Europejskiej. Zrównoważone budownictwo zostało bowiem uznane przez Komisję Europejską za sektor wiodący o wysokim potencjale innowacyjnym oraz kluczowym znaczeniu dla rozwoju nowoczesnej gospodarki europejskiej. Wynika to z tego, że tradycyjne budownictwo cechuje się wysoką materiałochłonnością i energochłonnością. Europejskie budynki „zużywają” aż 42% energii i produkują 35% gazów cieplarnianych, przypadających na całą Unię. Ponad 50% materiałów, wydobywanych z ziemi (po przetworzeniu) jest wykorzystywana w sektorze budowlanym<sup>23</sup>. W niektórych krajach już dziś poddaje się więc nowoczesne budynki certyfikacji ekologicznej.

## Zrównoważone wyposażenie obiektów turystycznych

Kolejną ważną kwestią jest odpowiednie wyposażenie budynków, w których prowadzona jest działalność gospodarcza. Istotne jest też to, aby składało się ono z trwałych, bezpiecznych i zdrowych produktów (*durable, safe and health products*). Przykładem mogą być tzw. zrównoważone/ekologiczne meble, które produkowane są z odnawialnych materiałów pochodzenia krajowego. Ekologiczny charakter powinny mieć również wypełniacze (np. owcza wełna, lateks kauczukowy, rozdrobniona słoma), tkaniny obiciowe (np. ekologiczna bawełna, len, jedwab) oraz kleje używane do łączenia części tworzących mebel (naturalne zamiast syntetycznych).

Drugim ważnym elementem wyposażenia budynków są różnego rodzaju urządzenia, z których korzystają wytwórcy usług turystycznych, a także klienci. Znajdują się one w pomieszczeniach biurowych, pokojach hotelowych, w restauracjach, kawiarniach, obiektach rekreacyjno-sportowych. Egzemplifikować to można na przykładzie komputerów osobistych, które pozostając w powszechnym użyciu, nie są proekologiczne, a więc także nieprospołeczne. Wyprodukowanie jednego egzemplarza (*desktop computer*) wymaga zużycia ponad 240 kg kopalnych paliw, 22 kg chemikaliów i 1500 kg wody. W ich produkcji wykorzystuje się ponad 1000 różnorodnych tworzyw, w tym także toksycznych.

<sup>22</sup> [www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl) [05.06.2017].

<sup>23</sup> *Ibidem*.

Komputerowe układy scalone zawierają ołów i kadm, monitory komputerowe – rtęć i bar, a baterie – lit, nikiel-kadm. Ponadto wytwórcy sprzętu elektronicznego, poszukując oszczędności, korzystają często z zasobów i siły roboczej ubogich krajów Afryki, Ameryki Południowej i Azji, a to z kolei staje się źródłem takich problemów społecznych, jak: nieludzkie warunki pracy, zbyt długi czas pracy, niskie płace, niewypełnianie norm bezpieczeństwa, przymusowe przesiedlenia, praca dzieci<sup>24</sup>. Wytwórca usług turystycznych nie powinien zatem korzystać z konwencjonalnego, lecz wyłącznie ze zrównoważonego sprzętu komputerowego, który zaczyna być już obecny na rynku. Sięgnijmy po konkretne przykłady. Komputer stacjonarny Lenovo o symbolach ThinkCentre M57/M57P Eco otrzymał ekologiczny certyfikat Greenguard, zawiera bowiem elementy wykonane z surowców wtórnych. Pomyślnie przeszedł testy pod kątem 2000 różnych emisji chemicznych (<http://media2.pl/technologie>). W grupie zrównoważonej elektroniki znalazły się również monitory EIZO FlexScan Eco View, wyposażone w funkcję EcoView Optimizer 2, która pozwala obniżyć nawet o 30% zużycie energii. Monitory te cechuje duża trwałość, o czym świadczy pięcioletnia gwarancja producenta<sup>25</sup>. Nie mniej istotny z punktu widzenia stopnia zrównoważenia jest rodzaj użytkowanych urządzeń peryferyjnych, np. drukarek czy też skanerów.

## Zrównoważone dobra wchodzące

Dobra wchodzące obejmują wszystkie produkty trwałe i nietrwałe, które wytwórca usług turystycznych zakupuje, aby prowadzić bieżącą działalność. W ich skład wchodzi zarówno produkty zużywane w trakcie wykonywania usług, np. artykuły spożywcze nabywane przez restauracje, jak również przeznaczone na potrzeby administracji i obsługi, w tym materiały biurowe (m.in. katalogi w wersjach papierowych, hotelowe informatory o usługach, foldery/ ulotki turystyczne i reklamowe, jednorazowe opakowania w gastronomii). Znaczne ilości papieru zużywa administracja.

Najpowszechniejszym surowcem w produkcji papieru jest drewno, którego pozyskiwanie zmniejsza wielkość obszarów leśnych i niszczy naturalne ekosystemy. Oprócz tego surowca w fabrykach papieru i drukarniach zużywa się energię, wodę i wiele innych komponentów, ponadto eksploatuje linie technologiczne, wykonuje operacje transportowe i magazynowe. Wszystko to stwarza problemy ekologiczne i społeczne. Należy zgodzić się z opinią, że „jedno drzewo pozwala na wyprodukowanie około 8500 arkuszy papieru. 8500 arkuszy papieru nie daje jednak tlenu, cienia ani pożywienia oraz nie pozwala zbudować domu”<sup>26</sup>. Tak więc wytwórca usług turystycznych nie tylko powinien zakupywać produkty wykonane z papieru ekologicznego, lecz również minimalizować jego zużycie. Wskazane jest także to, aby zakupywać wszelkie dobra wychodzące od tych producentów i dostawców, których cechuje wysoka wrażliwość ekologiczna i społeczna, a ich produkty

<sup>24</sup> A. Pabian, *Działalność promocyjna w koncepcji sustainability*, „Marketing i Rynek” 2013, nr 8, s. 14.

<sup>25</sup> [www.benchmark.pl](http://www.benchmark.pl) [24.08.2017].

<sup>26</sup> [www.kampanie.spoeczne.pl](http://www.kampanie.spoeczne.pl) [05.06.2027].

zostały wytworzone zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju i wyróżnione odpowiednimi certyfikatami.

## Środki transportu o cechach zrównoważenia

Transport jest w turystyce nieodzowny i wszechobecny. Różne środki komunikacji wykorzystywane są nie tylko do przewozu turystów (transport lotniczy, samochodowy, kolejowy, morski, śródlądowy), ale także do bieżącej działalności związanej z zarządzaniem podmiotami turystycznymi. Z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju wytwórcy usług turystycznych powinni korzystać z proekologicznej i prospołecznej komunikacji. Istnieją jednak dwie poważne bariery uniemożliwiające osiągnięcie tego stanu. Pierwszą z nich stanowi fakt niewystarczającej dostępności zrównoważonych środków transportu. Wytwórca usług turystycznych może zbudować na własne potrzeby budynek o cechach zrównoważenia, lecz nie zaprojektuje i nie wytworzy takiego samolotu, autokaru, samochodu czy statku. Najnowocześniejsze środki transportu może jedynie zakupić lub wyczerterować. Niestety, nawet najbardziej nowoczesne maszyny transportowe, będące obecnie w użyciu, jak chociażby samoloty Airbus A 380-800 i Boeing 787 Dreamliner nie spełniają w pełni kryteriów zrównoważenia, choć postęp w tym zakresie jest znaczący. Niech za egzemplifikację posłuży tu autokar Iveco Magelys (Coach of the Year 2016), który w europejskim konkursie na najlepszy autokar 2016 r. uzyskał pierwsze miejsce<sup>27</sup>. Wyposażony jest on w 9-litrowy silnik FPT Cursor, który w nagrodzonej wersji Euro6 ma spalanie o 10% niższe niż jego poprzednik. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom, takim jak: zastosowanie najnowszej generacji wtrysku Common Rail i systemu redukcji katalizacyjnej HI-SCR, zespół napędowy tego autokaru ma mniejszą masę i wysoką niezawodność. Życia i zdrowia pasażerów strzegą nowoczesne, techniczne systemy czynnego i biernego bezpieczeństwa, obejmujące: ABS, ASR, EBS (elektroniczny program poprawiający stabilność pojazdu), ACC (adaptacyjny tempomat, pozwalający zachować bezpieczną odległość od pojazdu znajdującego się z przodu) oraz LDWS (system ostrzegający przed zjechaniem z pasa ruchu)<sup>28</sup>. Jak można więc oceniać, ten nowoczesny i nagrodzony autokar ma wiele proekologicznych oraz prospołecznych rozwiązań, lecz mimo to nie jest idealny pod względem stopnia zrównoważenia. Nie jest bowiem samowystarczalny energetycznie ani doskonały w aspektach bezpieczeństwa i komfortu podróżowania. Tak więc wytwórcy usług turystycznych nie mogą używać w pełni zrównoważonych środków transportu, ponieważ są one póki co niedostępne na rynku. W fazie rozruchu pozostają środki komunikacji o napędzie elektrycznym.

Drugą poważną barierą na drodze do zrównoważenia transportu turystycznego są finanse. Aby obniżyć koszty, a więc również ceny, wytwórcy usług turystycznych korzystają ze środków transportu, których w większości przypadków nie można zaliczyć do najnowocześniejszych. Przykładowo samoloty nie są czarterowane od liderów rynku lotniczego,

<sup>27</sup> Konkursy odbywają się od 1989 r., ich organizatorem jest Association of Commercial Vehicle Editors.

<sup>28</sup> <http://m.infobus.pl/magelys-jako-coach-of-the-year-2016> [17.08.2017].

dysponujących najlepszym sprzętem, lecz często od przewoźników niskobudżetowych. Stopień zrównoważenia takich środków transportu jest niższy, co z pewnością nie przyczynia się do rozwoju turystyki w aspekcie *sustainability*.

## Zakończenie

Zrównoważona turystyka wymaga całościowego podejścia opartego na kompleksowych rozwiązaniach. Nie wystarczy koncentrować się na świadczeniu zrównoważonych usług turystycznych. Zrównoważone usługi może bowiem oferować podmiot gospodarczy, np. biuro podróży, które wprawdzie sprzedaje ekologiczne wycieczki, ale ma swoją siedzibę w energochłonnym budynku, wyposażonym w energochłonne urządzenia biurowe. Turystykę zrównoważoną mogą zatem realizować tylko takie podmioty gospodarcze, które charakteryzują się systemowym podejściem do zasad zrównoważenia, a więc takie organizacje, których kierownicy oraz pracownicy rozumieją te zasady i starają się je wdrażać we wszystkich funkcjonalnych obszarach swojego działania. Systemowemu podejściu spajającemu w całość cele ekonomiczne, społeczne i ekologiczne musi towarzyszyć systemowe podejście funkcjonalne we wszystkich obszarach działalności firm turystycznych. Dalszy rozwój turystyki zrównoważonej wymaga dodania do układu – zrównoważone usługi turystyczne i turyści respektujący zasady zrównoważenia – jeszcze jednego ważnego elementu, którym są wytwórcy usług turystycznych przestrzegający zasad *sustainability*. I nie chodzi tu o sporadyczne czy też pozorne działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, mające na celu poprawę własnego wizerunku, lecz o kompleksową transformację, która sprawi, że wszystkie zasoby i działania wytwórcy usług turystycznych będą przyczyniać się do równoważenia potrzeb międzypokoleniowych i rozwoju zrównoważonej turystyki.

## Bibliografia

- Epstein M., Buhovac A., *Making Sustainability Work. Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts*, Greenleaf Publishing, USA 2014.
- Kowalczyk A., *Od turystyki 3S do turystyki 3E. Czy to zmiana paradygmatu turystyki masowej?*, [w:] *Turystyka wobec zmian współczesnego świata. Zmiany, bariery, innowacje*, red. nauk. G. Gołębowski, A. Niezgoda, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2014.
- Kowalczyk A., *Wprowadzenie*, [w:] *Turystyka zrównoważona*, red. A. Kowalczyk, PWN, Warszawa 2010.
- Luthans F., Doh J., *International Management*, McGraw-Hill, New York 2009.
- Marczak Ł., *Problem wieloznaczności pojęcia zrównoważony rozwój*, „Studia Gdańskie” 2015, t. 36.
- Mika M., *Turystyka zrównoważona – pytania o naukową użyteczność koncepcji*, „Turyzm” 2015, nr 25/1.
- Pabian A., *Działalność promocyjna w koncepcji sustainability*, „Marketing i Rynek” 2013, nr 8.
- Pabian A., *Ecological Aspects of Sustainability in Building Industry*, [w:] *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> International Conference on Contemporary Problems in Architecture and Construction*, red. Guohua Song Linan Liu, Tao Chen, Fei Li, Institution of Engineering and Technology, Beijing 2011.
- Pawlikowska-Piechotka A., *Zagospodarowanie turystyczne i rekreacyjne*, Novae Res, Gdynia 2009.
- Rogall H., *Ekonomia zrównoważonego rozwoju. Teoria i praktyka*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2010.
- Zaręba D., *Ekoturystyka. Wyzwania i nadzieje*, PWN, Warszawa 2000.

## Źródła internetowe

[http://awsassets.panda.org/downloads/lpr\\_2016\\_full\\_report\\_low\\_res.pdf](http://awsassets.panda.org/downloads/lpr_2016_full_report_low_res.pdf) [05.06.2017].

<http://m.infobus.pl/magelys-jako-coach-of-the-year-2016> [17.08.2017].

[www.benchmark.pl](http://www.benchmark.pl) [24.08.2017].

[www.kampanie społeczne.pl](http://www.kampanie społeczne.pl) [05.06.2017].

[www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl) [05.06.2017].

[www.worldwildlife.org/publications/living-blue-planet-report-2015](http://www.worldwildlife.org/publications/living-blue-planet-report-2015) [05.06.2017].

## Streszczenie

Postęp w zakresie zrównoważonego rozwoju jest wciąż niewystarczający pomimo wielu inicjatyw podejmowanych w globalnej i lokalnej skali. Dotyczy to także turystyki zrównoważonej. Nie wszystkie jej elementy mimo nazwy spełniają kryteria zrównoważonego rozwoju. Stopień zrównoważenia turystyki można jednak znacznie zwiększyć, przekształcając konwencjonalnie działających wytwórców usług turystycznych w zrównoważone podmioty gospodarcze. Wymaga to istotnych zmian w strukturze zasobów, którymi dysponują. Kluczowe znaczenie mają w tym przypadku zrównoważone zasoby ludzkie, a więc personel złożony z kierowników i pracowników wykonawczych, angażujących się w zrównoważony rozwój. Taki personel daje gwarancję, że wytyczone cele ekologiczne i społeczne będą sprawnie realizowane. Głównym celem artykułu jest prezentacja modelowych rozwiązań dotyczących struktury zasobów zrównoważonych wytwórców usług turystycznych oraz ich atrybutów. Podjętej analizie towarzyszy charakterystyka zrównoważonych zasobów według własnej autorskiej koncepcji, która stanowi nie tylko inspirację do dalszej naukowej penetracji tematu, ale także podstawę praktycznego tworzenia zrównoważonych przedsiębiorstw turystycznych.

**Słowa kluczowe:** turystyka zrównoważona, zrównoważony rozwój, wytwórcy usług turystycznych o cechach zrównoważenia, zrównoważone zasoby

## Abstract

The progress in the area of sustainable development is still insufficient despite many initiatives taken at the global and the local scale. This insufficient progress also applies to sustainable tourism. In fact, it is only partially sustainable because not all of its components meet the criteria of sustainable development. The degree of sustainability of tourism can be greatly increased by transforming conventionally operating manufacturers of tourist services into sustainable enterprises. This requires revolutionary changes in the structure of resources that they have. All the resources of this type of enterprises should be sustainable. Sustainable human resources play the key role in the area; such a staff consists of managers and operational employees engaging in sustainable development. They guarantee the effective realization of ecological and social objectives. The main aim of this article is to present the model solutions for the structure of resources of sustainable producers of tourist services and their attributes. With the proposed solutions, tourism will to a greater extent contribute to balancing intergenerational needs.

**Keywords:** sustainable tourism, sustainable development, sustainable manufacturers of tourist services, sustainable resources

## NOTKA O AUTORACH

**Prof. dr hab. Arnold Pabian**, Instytut Marketingu Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, specjalista z zakresu zarządzania i marketingu. Autor ponad 280 publikacji, w tym artykułów w pismach centralnych oraz książek, m.in.: *Biznesplan* (Warszawa 2000), *Marketing szkoły wyższej* (Warszawa 2005), *Promocja. Nowoczesne środki i formy* (Warszawa 2008). Za interesowania naukowe autora koncentrują się obecnie na badaniach i tworzeniu modelowych rozwiązań w dopiero kształtujących się na świecie obszarach *sustainable science* zwanych *sustainable management* oraz *sustainable marketing*. Uczestnik kongresów oraz konferencji ogólnopolskich i międzynarodowych. Przez dwie kadencje (2008–2016) dziekan Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, obecnie prorektor ds. zarządzania i marketingu tej uczelni.

**Dr hab. Barbara Pabian**, Katedra Zarządzania Marketingowego i Turystyki Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Specjalizacja naukowo-badawcza: etnografia turystyczna, folklorystyka, turystyka kulturowa. Autorka około 80 publikacji naukowych, w tym książek (*Dziedzictwo kulturowe Częstochowskiego. Wierzenia, zwyczaje i obrzędy rodzinne; Atrakcje turystyczne Polski. Walory kulturowe; Kulturowe konteksty pielgrzymowania i rozwoju turystyki religijnej. Przykład regionu częstochowskiego; Wprowadzenie do wiedzy o kulturze. Podręcznik dla studentów kierunków turystycznych i ekonomicznych*) oraz artykułów opublikowanych m.in. w czasopismach znajdujących się na liście czasopism wymienionych na listach ERIH oraz ERIH Plus oraz w centralnych pismach punktowanych Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, takich jak: „Lud”, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa”, „Literatura Ludowa”, „Nauka i Szkolnictwo Wyższe”, „Peregrinus Cracoviensis UJ”, „Polish Journal of Management Studies”, „Roczniki Teologiczne”, „Studia Etnologiczne i Antropologiczne”, „Turystyka i Rekreacja”, „Turystyka Kulturowa”.