

Świadomość wdrożonego systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001 a wybrane przejawy konsumpcji zrównoważonej gości hotelowych

Daniel Puciato

Akademia Wychowania Fizycznego im. Polskich Olimpijczyków we Wrocławiu

e-mail: daniel.puciato@awf.wroc.pl

ORCID: [0000-0002-2390-6038](https://orcid.org/0000-0002-2390-6038)

© 2026 Daniel Puciato

Praca opublikowana na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-SA 4.0). Skrócona treść licencji dostępna jest online na <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.pl>

Cytuj jako: Puciato, D. (2026). Świadomość wdrożonego systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001 a wybrane przejawy konsumpcji zrównoważonej gości hotelowych. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 70(1), 26-35.

DOI: [10.15611/pn.2026.1.03](https://doi.org/10.15611/pn.2026.1.03)

JEL: D23, E21, Q56

Streszczenie

Cel: Celem artykułu jest ukazanie znaczenia systemów zarządzania środowiskowego ISO 14001 dla zachowań prośrodowiskowych jako przejawu konsumpcji zrównoważonej u gości hotelowych.

Metodyka: Główną metodą badawczą był sondaż diagnostyczny – technika ankietowa. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety skierowanej do gości hotelowych. W badaniach uwzględniono łącznie sześć hoteli, zlokalizowanych w czterech dużych miastach: Warszawie – 1, Krakowie – 1, Wrocławiu – 3 i Opolu – 1. Ogółem przebadano 1317 gości hotelowych, w tym 835 (63%) kobiet i 482 (37%) mężczyzn.

Wyniki: Wśród badanych gości hotelowych odnotowano słabe lub bardzo słabe oraz różnokierunkowe korelacje częstości podejmowania zachowań prośrodowiskowych z faktem posiadania lub nieposiadania systemu zarządzania środowiskowego przez hotel. Implementacja znormalizowanych systemów zarządzania środowiskowego w hotelu wiązała się z przeciętnie większą częstością realizacji przez gości w hotelu takich zachowań, jak: ograniczanie wykorzystania plastiku, rezygnacja z korzystania z prywatnego samochodu, oszczędzanie wody, żądanie wymiany ręczników i pościeli tylko wtedy, gdy są naprawdę brudne, korzystanie z transportu zbiorowego, segregowanie odpadów, preferowanie elektronicznych wersji dokumentów oraz kąpiel pod prysznicem zamiast w wannie.

Implikacje i rekomendacje: Systemy zarządzania środowiskowego mogą stanowić skuteczne narzędzie modelowania przejawów konsumpcji zrównoważonej u gości hotelowych. Jednak ich skuteczność powinno wzmacniać stosowanie narzędzi bezpośrednio skierowanych do gości, tj. komunikaty i apele środowiskowe czy nagrody i upominki za wykazywanie przejawów konsumpcji zrównoważonej.

Oryginalność/wartość: Problematyka związków podejmowania zachowań prośrodowiskowych gości hotelowych z faktem posiadania systemu zarządzania środowiskowego przez hotel była dotąd rzadko analizowana.

Słowa kluczowe: konsumpcja zrównoważona, zachowania prośrodowiskowe, systemy zarządzania środowiskowego, branża hotelarska, goście hotelowi

1. Wstęp

Głównym przejawem konsumpcji zrównoważonej w hotelu są zachowania różnych grup interesariuszy, m.in. pracowników, gości czy dostawców. Zmiany klimatyczne oraz inne niepokojące zjawiska środowiskowe i społeczne sprawiają, że coraz ważniejsze dla przedsiębiorstw hotelowych i ich otoczenia są zachowania prośrodowiskowe, czyli „świadome działania, które mają na celu zmniejszenie negatywnego wpływu, jaki wywierają ludzie na środowisko naturalne. Zachowania te obejmują minimalizację zużycia zasobów naturalnych i szkodliwych, toksycznych substancji, zmniejszanie produkcji odpadów i zużycia energii” (Kollmuss i Agyeman, 2002). W dotychczasowych badaniach podjęto próby identyfikacji zachowań prośrodowiskowych: pracowników, menedżerów, właścicieli oraz gości hotelowych (Gil-Soto i in., 2019; Juvan i Dolnicar, 2017; Untaru i in., 2014; Zientara i Zamojska, 2018). W części wcześniejszych badań podejmowano także problematykę oddziaływania narzędzi, metod i koncepcji oraz programów zarządzania środowiskowego na zachowania prośrodowiskowe interesariuszy hoteli (Holcomb i in., 2007; Holcomb i Smith, 2015; Juvan i Dolnicar, 2017; Reese i in., 2014; Terrier i Marfaing, 2015). Niewiele prac dotyczyło natomiast roli systemów zarządzania środowiskowego w modelowaniu zachowań. Ponadto uzyskane wyniki badań nie były jednoznaczne, gdyż wskazywały na występowanie słabych i różnokierunkowych powiązań zachowań menedżerów, pracowników i gości z systemami zarządzania środowiskowego w hotelach (Bonilla Priego i in., 2011; Tomescu, 2014).

Przedstawione zagadnienia stały się impulsem do podjęcia badań, których celem było ukazanie znaczenia systemów zarządzania środowiskowego (SZŚ) ISO 14001 dla zachowań prośrodowiskowych jako przejawu konsumpcji zrównoważonej u gości hotelowych. Struktura artykułu obejmuje wstęp, przegląd literatury, metodykę, wyniki badań oraz wnioski.

2. Przegląd literatury

2.1. Zachowania prośrodowiskowe gości hotelowych

Podmiotami dotychczasowych badań nad zachowaniami prośrodowiskowymi w hotelach byli: goście hotelowi, pracownicy, menedżerowie oraz właściciele. Największa liczba wcześniejszych badań dotyczyła gości (klientów) hotelu. Juvan i Dolnicar (2017) zidentyfikowali kilka głównych zachowań prośrodowiskowych gości, realizowanych już na pierwszym etapie konsumpcji turystycznej – przygotowania do wyjazdu. Część potencjalnych turystów zadeklarowała nawet, że rezygnuje niekiedy z wyjazdów, aby zmniejszyć presję na środowisko przyrodnicze. Wśród deklarowanych zachowań były ponadto: wybór destynacji turystycznej w pobliżu miejsca zamieszkania, korzystanie z niskoemisyjnego transportu turystycznego, odrzucanie ofert turystycznych nieuwzględniających działań prośrodowiskowych czy korzystanie wyłącznie z ofert podmiotów posiadających certyfikaty środowiskowe. Kapera i Wszendybył-Skulska (2017) zaobserwowały, że tylko jedna trzecia badanych uwzględniała kwestie środowiskowe podczas wyboru hotelu. Większość badanych gości stwierdziła jednak, że w hotelach powinny być realizowane działania prośrodowiskowe. Respondenci wskazywali najczęściej na: segregację odpadów, stosowanie

energooszczędnych rozwiązań i pozyskiwanie energii ze źródeł odnawialnych, oszczędzanie wody, stosowanie pryszniców zamiast wanien, wymianę bielizny hotelowej na życzenie gości oraz oferowanie żywności ekologicznej. Miao i Wei (2013), a także Baker i in. (2014) oraz Rodriguez i in. (2020) wykazali natomiast w swoich pracach, że badani cechowali się wyższym poziomem zachowań prośrodowiskowych w swoich gospodarstwach domowych niż podczas pobytów w hotelach. Podobne spostrzeżenia odnotowali Untaru i in. (2014), którzy zaobserwowali także zjawisko wzrastającej popularności hoteli o orientacji środowiskowej wśród potencjalnych gości. Gil-Soto i współpracownicy (2019) wykazali w swojej pracy, że goście hotelowi, choć dostrzegają pewne działania prośrodowiskowe związane z: odpadami, wodą, energią, zakupami, edukacją czy innowacjami, to nie oceniają zwykle hoteli jako przyjaznych dla środowiska przyrodniczego.

Z kolei Miller i in. (2015) oraz Bugdol i współpracownicy (2025) zidentyfikowali główne bariery zachowań prośrodowiskowych u gości hotelowych, tj.: ograniczenia infrastrukturalne, tymczasowość pobytu i jego wypoczynkowy motyw, niewłaściwe nawyki nabyte w miejscu zamieszkania i pracy oraz zły przykład innych, na przykład pracowników hotelu. Buran i współpracownicy (2025) dostrzegli w swoich badaniach, że w ciągu ostatnich kilku lat nastąpiła zmiana w zachowaniach konsumentów w stosunku do firm wdrażających praktyki zrównoważonego rozwoju, lecz hotele o wysokim standardzie (luksusowe) nie były zbyt proaktywne w podejmowaniu takich działań. Badani przez autorów goście kojarzyli zrównoważone hotele luksusowe z praktykami przyjaznymi dla środowiska i preferowali usługi w nich świadczone, ponieważ chcieli realizować proces konsumpcji bez poczucia winy. Piramanayagam i współpracownicy (2024) w swoich badaniach również dokonali analizy czynników determinujących zrównoważone zachowania konsumpcyjne w hotelach luksusowych. Wyniki wskazują, że tego rodzaju zachowania gości hoteli luksusowych są warunkowane głównie ich postawą wobec zrównoważonego rozwoju, a ponadto za ważne należy uznać: postrzegane koszty, korzyści oraz kontrolę zachowań.

2.2. Systemy zarządzania środowiskowego a zachowania prośrodowiskowe gości hotelowych

Dotychczasowe badania skuteczności rozwiązań organizacyjnych dla zachowań dotyczyły przede wszystkim pojedynczych narzędzi zarządzania środowiskowego. Reese i in. (2014) udowodnili na przykład, że standardowe komunikaty środowiskowe nie powodują mniejszego zużycia ręczników przez gości hotelowych. Z badań Juvana i Dolnicar (2017), przeprowadzonych w słoweńskich hotelach skategoryzowanych jako czterogwiazdkowe, wynika, że również apele odwołujące się do wartości proekologicznych nie powodują mniejszego zużycia ręczników i energii. Autorzy wykazali jednak, że skuteczniejsze mogą być apele odwołujące się do wartości hedonistycznych, na przykład związanych z jakością oferowanych w hotelu usług. Reese i in. (2014) oraz Terrier i Marfaing (2015) dostrzegli dużą skuteczność wstępnego zobowiązania gości do ponownego używania ręczników kąpielowych. Zobowiązanie takie musi jednak być przejawem wolnej woli gości i dotyczyć nie konkretnego zachowania, lecz wspierania inicjatyw prośrodowiskowych hotelu. W piśmiennictwie podkreśla się istotną rolę procesu komunikowania o realizowanych „zielonych” praktykach. Oprócz ogólnego przekazu o orientacji środowiskowej hotelowej restauracji, warto na przykład szczegółowo opisać, które z oferowanych dań są przygotowane ze składników ekologicznych. Skuteczne są również niekiedy komunikaty negatywne. Uświadamianie gościom szkodliwości złego stanu środowiska dla ich własnego zdrowia może przekładać się na częstsze poszukiwanie przez nich obiektów hotelowych przyjaznych środowisku. Jeszcze skuteczniejszym rozwiązaniem okazało się przekazywanie przez hotele darowizny na cele środowiskowe w imieniu gości i proszenie ich o udział w programach (Goldstein i in., 2008; Scheibehenne i in., 2016). Jia i współpracownicy (2023) wykazali, że ważne dla zachowań prośrodowiskowych są także praktyki marketingowe, w tym kształtowanie wizerunku marki, który pośredniczy w relacji między marketingiem zrównoważonego rozwoju a odpowiedzialnymi, zrównoważonymi zachowaniami gości. Ponadto zaangażowanie hoteli w działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu moderuje związek między marketingiem zrównoważonego rozwoju a wizerunkiem marki, tak że związek ten jest silniejszy (bądź słabszy) przy wyższych (bądź niższych) poziomach społecznej odpowiedzialności biznesu.

Wcześniejsze badania nad rolą znormalizowanych systemów zarządzania środowiskowego w procesie kształtowania zachowań prośrodowiskowych w hotelach nie były jednoznaczne. Zdaniem Bonilla Priego i in. (2011) oraz Tomescu (2014) aktualny poziom zarządzania, szczególnie systemami zarządzania środowiskowego zgodnych z normą ISO 14001 oraz EMAS, w małym stopniu wpływał na rozwój zachowań prośrodowiskowych. Stwierdzono, że większość menedżerów hoteli podejmując decyzje o wdrożeniu EMAS, w ograniczonym stopniu rozumiało zewnętrzne korzyści i motywację do bardziej systematycznego doskonalenia systemów zarządzania. Choć część podmiotów hotelowych, jak już wspomniano, sięga po systemy zarządzania środowiskowego ISO 14001, to na podstawie samego certyfikatu ISO 14001 nie można twierdzić, że hotel jest bardziej prośrodowiskowy, a jedynie to, że identyfikuje aspekty środowiskowe, wyznacza cele środowiskowe czy przeprowadza audyty. Można więc powiedzieć, że dąży do zmniejszenia ilości odpadów, energii, emisji ciepła, wody, ścieków, lecz nie wiadomo, jak przekłada się to na zachowania prośrodowiskowe pracowników i gości. Z badań Buran i współpracowników (2025) wynika, że na zachowania prośrodowiskowe gości hotelowych oddziałują w sposób bezpośredni i pośredni nie tylko tożsamość środowiskowa, lecz także treści marketingowe oraz certyfikacja środowiskowa, również związana z systemami zarządzania środowiskowego. Singh i współpracownicy (2024) wykazali ponadto, że ważne w kontekście zachowań prośrodowiskowych gości hotelowych są także systemy zarządzania energią zgodne z ISO 50001. Branża hotelarska, głównie hotele, coraz bardziej kładzie nacisk na realizację dwóch celów: implementację zrównoważonego rozwoju oraz optymalizację kosztów. W badaniach wykazano, że kluczowym czynnikiem ułatwiającym wdrażanie zrównoważonych systemów energetycznych w branży hotelarskiej oraz realizację powyższych celów jest aktywny udział interesariuszy, głównie pracowników i gości. Kulturowy opór przed wdrażaniem nowych praktyk w organizacjach ze strony pracowników i gości uznano ponadto za jedną z kluczowych barier dla wdrażania zrównoważonego rozwoju i optymalizacji kosztów. Wyniki podkreślają zatem wagę holistycznego podejścia do zrównoważonego rozwoju w hotelarstwie, promując współpracę interesariuszy branżowych, decydentów i dostawców technologii.

Zaprezentowany przegląd badań wskazuje zatem na występowanie wyraźnej luki publikacyjnej, gdyż nadal nie wiadomo, czy świadomość istnienia certyfikacji i wdrożonego SZŚ wiąże się znacząco z zachowaniami prośrodowiskowymi gości.

3. Metodyka badań

Procedurę badawczą rozpoczęto od przeprowadzenia systematycznego przeglądu literatury oraz analizy treści wybranych publikacji. Następnie zastosowano badania ilościowe z wykorzystaniem źródeł pierwotnych. Końcowym etapem pracy była analiza i synteza otrzymanych wyników badań, w konsekwencji czego powstały wnioski poznawcze, rekomendacje do doskonalenia systemów zarządzania środowiskowego w hotelu oraz ograniczenia i postulowane kierunki przyszłych badań.

W ramach badań ilościowych wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, technikę ankietową. Charakter badania był częściowy, a dobór próby do badań losowo-czasowy. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankietowy złożony z 15 pytań dotyczących problematyki badawczej oraz 12 pytań metryczkowych. Zastosowano kafeierię dysjunktywną oraz koniunktywną. Pytania miały zazwyczaj formę zamkniętą, niekiedy półotwartą. Przed przystąpieniem do badań zasadniczych przeprowadzono badania pilotażowe. Nie wszystkie pytania opisano w pracy. Uzyskany tą metodą materiał empiryczny poddano analizie statystycznej, która obok analizy struktury (liczebność i odsetki) obejmowała także testy niezależności χ^2 oraz współczynniki korelacji rang Spearmana. Wnioskowanie statystyczne przeprowadzono przy założonym poziomie istotności *ex ante* $\alpha = 0,05$. Wszystkie obliczenia przeprowadzono z wykorzystaniem oprogramowania Statistica 13 firmy StatSoft Polska.

W tabeli 1 przedstawiono społeczno-ekonomiczną charakterystykę gości hotelowych uczestniczących w badaniach. Ogółem przebadano 1317 osób, w tym 835 (63%) kobiet i 482 (37%) mężczyzn. Ankietowanych w wieku od 18 do 25 lat było 36%, od 26 do 35 lat – 23%, od 36 do 45 lat – 25%, od 46 do

55 lat – 13%, od 56 do 65 lat – 3%, a powyżej 65 lat – niecałe 0,5%. Wieś zamieszkiwało 14%, małe miasto – 21%, średnie miasto – 32%, a duże miasto – 34% respondentów. Wśród uwzględnionych w badaniach gości hotelowych przeważały osoby z wykształceniem wyższym – 60% oraz średnim – 37%. Osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym było natomiast 2%, a z podstawowym niecały 1%. Analizując status zawodowy badanych, dostrzeżono, że wśród gości hoteli było: 43% pracowników umysłowych, 27% uczniów lub studentów, 18% przedsiębiorców, 8% pracowników fizycznych, 3% bezrobotnych oraz niecały 1% emerytów lub rencistów. Osoby będące w związkach stanowiły 58%, a żyjące w pojedynkę 42% respondentów. W rodzinach niemal dwóch trzecich ankietowanych nie było dzieci w wieku do 18 lat, a u jednej trzeciej badanych znajdowało się niepełnoletnie potomstwo. Najliczniejsza część uwzględnionych w badaniach gości hotelowych – 71%, przeciętnie oceniała swój status materialny. Badanych wysoko oceniających swoją sytuację materialną było 22%, nisko – 5%, bardzo wysoko – 2%, a bardzo nisko – nieco ponad 0,5%. Głównym motywem pobytu w hotelu dwóch trzecich badanych był wypoczynek, a jednej trzeciej praca zawodowa. Odsetek gości przebywających w hotelach posiadających i nieposiadających systemy zarządzania środowiskowego zgodne z ISO 14001 był podobny i wynosił odpowiednio 51% i 49%.

Tabela 1. Charakterystyka społeczno-ekonomiczna badanych gości hotelowych

Cecha	Kategoria	Liczba	Odsetek [%]
Płeć	Kobieta	835	63,4
	Męczyzna	482	36,6
Wiek	18-25 lat	468	35,5
	26-35 lat	306	23,2
	36-45 lat	331	25,1
	46-55 lat	167	12,7
	56-65 lat	40	3,0
	Powyżej 65 lat	5	0,4
Miejsce zamieszkania	Wieś	179	13,6
	Małe miasto (poniżej 20 tys. mieszkańców)	280	21,3
	Średnie miasto (20 tys. – 100 tys. mieszkańców)	416	31,6
	Duże miasto (powyżej 100 tys. mieszkańców)	442	33,6
Wykształcenie	Podstawowe	11	0,8
	Zasadnicze zawodowe	24	1,8
	Średnie	489	37,1
	Wyższe	793	60,2
Status zawodowy	Uczeń lub student	360	27,3
	Pracownik umysłowy	563	42,7
	Pracownik fizyczny	108	8,2
	Przedsiębiorca	239	18,1
	Bezrobotny	36	2,7
	Emeryt lub rencista	11	0,8
Stan cywilny	Wolny	552	41,9
	Zajęty	765	58,1
Posiadanie niepełnoletnich dzieci	Nie	860	65,3
	Tak	457	34,7
Ocena statusu materialnego	Bardzo niski	8	0,6
	Niski	65	4,9
	Średni	932	70,8
	Wysoki	289	21,9
	Bardzo wysoki	23	1,7
Motyw pobytu w hotelu	Wypoczynkowy	879	66,7
	Zawodowy	438	33,3
Pobyt w hotelu z wdrożonym ISO 14001	Nie	640	48,6
	Tak	677	51,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

4. Rezultaty badań

Świadomość wdrożonego systemu zarządzania środowiskowego różnicowała istotnie statystycznie ($p = 0,000$) zachowania prośrodowiskowe badanych gości hotelowych. Odnotowane korelacje między częstością podejmowania zachowań prośrodowiskowych a faktem posiadania lub nieposiadania systemu zarządzania środowiskowego przez hotel były jednak słabe lub bardzo słabe oraz różnokierunkowe. W hotelach, w których zaimplementowano znormalizowane systemy zarządzania ISO z serii 14000, goście przeciętnie częściej realizowali takie przejawy konsumpcji zrównoważonej, jak: ograniczanie wykorzystania plastiku, rezygnacja z korzystania z prywatnego samochodu, oszczędzanie wody, żądanie wymiany ręczników i pościeli tylko wtedy, gdy są naprawdę brudne, korzystanie z transportu zbiorowego, segregowanie odpadów, preferowanie elektronicznych wersji dokumentów oraz kąpiele pod prysznicem zamiast w wannie. Natomiast w hotelach, w których nie został wdrożony system zarządzania środowiskowego, goście częściej: uwzględniali kwestie środowiskowe podczas wyboru hotelu, dbali o czystość odwiedzanych miejsc, ograniczali spożywanie produktów mięsnych, wyłączali światło, gdy nie było ono potrzebne, oraz próbowali wpływać na zachowania prośrodowiskowe innych osób (tab. 2).

Tabela 2. Zachowania prośrodowiskowe gości a ISO 14001 w badanych hotelach

Zachowanie prośrodowiskowe	Częstość	ISO 14001				χ^2	p	r_s
		Nie		Tak				
		n	%	n	%			
Uwzględniam kwestie ekologiczne podczas wyboru hotelu	Nigdy	128	20,0	225	33,2	105,94	0,000	-0,256*
	Rzadko	305	47,7	384	56,7			
	Często	178	27,8	62	9,2			
	Zawsze	29	4,5	6	0,9			
Korzystam z transportu zbiorowego podczas podróży do/z hotelu	Nigdy	96	15,0	33	4,9	70,53	0,000	0,104*
	Rzadko	238	37,2	243	35,9			
	Często	242	37,8	372	54,9			
	Zawsze	64	10,0	29	4,3			
Oszczędzam wodę	Nigdy	14	2,2	7	1,0	59,25	0,000	0,145*
	Rzadko	139	21,7	50	7,4			
	Często	309	48,3	396	58,5			
	Zawsze	178	27,8	224	33,1			
Wyłączam światło, gdy nie jest mi ono potrzebne	Nigdy	6	0,9	1	0,1	64,59	0,000	-0,060*
	Rzadko	68	10,6	23	3,4			
	Często	211	33,0	352	52,0			
	Zawsze	355	55,5	301	44,5			
Gdy otwieram okno, wyłączam ogrzewanie lub klimatyzację	Nigdy	21	3,3	11	1,6	42,95	0,000	0,032
	Rzadko	121	18,9	64	9,5			
	Często	240	37,5	357	52,7			
	Zawsze	258	40,3	245	36,2			
Segreguję odpady	Nigdy	22	3,4	17	2,5	62,21	0,000	0,072*
	Rzadko	125	19,5	43	6,4			
	Często	260	40,6	380	56,1			
	Zawsze	233	36,4	237	35,0			
Rezygnuję z korzystania z samochodu podczas pobytu	Nigdy	70	10,9	26	3,8	79,42	0,000	0,218*
	Rzadko	211	33,0	118	17,4			
	Często	266	41,6	396	58,5			
	Zawsze	93	14,5	137	20,2			
Ograniczam do minimum stosowanie plastiku	Nigdy	26	4,1	10	1,5	84,69	0,000	0,242*
	Rzadko	198	30,9	86	12,7			
	Często	322	50,3	405	59,8			
	Zawsze	94	14,7	176	26,0			
Proszę o wymianę ręczników i pościeli, gdy są naprawdę brudne	Nigdy	37	5,8	13	1,9	78,26	0,000	0,108*
	Rzadko	120	18,8	38	5,6			
	Często	253	39,5	377	55,7			
	Zawsze	230	35,9	249	36,8			

Zachowanie prośrodowiskowe	Częstość	ISO 14001				χ^2	p	r_s
		Nie		Tak				
		n	%	n	%			
Nakładam sobie tylko tyle jedzenia, ile jestem w stanie zjeść	Nigdy	2	0,3	4	0,6	56,36	0,000	-0,019
	Rzadko	71	11,1	17	2,5			
	Często	249	38,9	366	54,1			
	Zawsze	318	49,7	290	42,8			
Ograniczam spożywanie produktów mięsnych	Nigdy	122	19,1	160	23,6	70,73	0,000	-0,143*
	Rzadko	182	28,4	298	44,0			
	Często	236	36,9	119	17,6			
	Zawsze	100	15,6	100	14,8			
Nalewam sobie tylko tyle napojów, ile jestem w stanie wypić	Nigdy	6	0,9	2	0,3	56,17	0,000	-0,023
	Rzadko	69	10,8	19	2,8			
	Często	246	38,4	370	54,7			
	Zawsze	319	49,8	286	42,2			
Preferuję wersje elektroniczne, a nie papierowe dokumentów	Nigdy	22	3,4	7	1,0	61,74	0,000	0,066*
	Rzadko	132	20,6	60	8,9			
	Często	289	45,2	429	63,4			
	Zawsze	197	30,8	181	26,7			
Biorę kąpiel pod prysznicem, a nie w wannie	Nigdy	9	1,4	5	0,7	59,03	0,000	0,058*
	Rzadko	103	16,1	30	4,4			
	Często	294	45,9	409	60,4			
	Zawsze	234	36,6	233	34,4			
Robię zakupy u lokalnych dostawców	Nigdy	21	3,3	8	1,2	15,34	0,002	-0,052
	Rzadko	194	30,3	262	38,7			
	Często	351	54,8	337	49,8			
	Zawsze	74	11,6	70	10,3			
Dbam o czystość w odwiedzanych przeze mnie miejscach	Nigdy	5	0,8	1	0,1	59,32	0,000	-0,199*
	Rzadko	45	7,0	93	13,7			
	Często	219	34,2	325	48,0			
	Zawsze	371	58,0	258	38,1			
Wpływam na zachowania prośrodowiskowe innych osób	Nigdy	58	9,1	140	20,7	92,79	0,000	-0,264*
	Rzadko	238	37,2	341	50,4			
	Często	276	43,1	164	24,2			
	Zawsze	68	10,6	32	4,7			

n – liczba, % – odsetek, χ^2 – test niezależności chi kwadrat, p – poziom prawdopodobieństwa, r_s – współczynnik korelacji rang Spearmana, * – wartości istotne statystycznie na poziomie $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Analiza wyników badań własnych nie wskazuje jednoznacznie, że goście przebywający w hotelach posiadających system zarządzania środowiskowego ISO 14001 częściej wykazują zachowania prośrodowiskowe w porównaniu do gości zamieszkujących hotele ich nieposiadające. Potwierdziły to wyniki wcześniejszych badań (Bonilla Priego i in., 2011; Tomescu, 2014), w których odnotowano, że systemy zarządzania środowiskowego zgodne z normą ISO 14001 w niewielkim stopniu wpływały na zachowania prośrodowiskowe gości hotelowych. Podobne obserwacje poczyniono w odniesieniu do menedżerów i pracowników, których poziom świadomości na temat korzyści wynikających z doskonalenia systemów zarządzania był bardzo ograniczony. Hotele posiadające system zarządzania środowiskowego realizują m.in. takie procesy, jak: identyfikacja aspektów środowiskowych, wytyczanie celów środowiskowych czy audytowanie, które pozytywnie przekładają się na oszczędzanie energii, ciepła i wody oraz ograniczenie odpadów i ścieków (Singh i in., 2024). Jednak pozytywna rola systemów zarządzania środowiskowego w modelowaniu zachowań prośrodowiskowych wciąż nie została jednoznacznie wykazana.

5. Wnioski

Analiza wyników przeprowadzonych badań wskazuje, że wśród badanych gości hotelowych odnotowano statystycznie istotne zależności stochastyczne między częstością wykazywania zachowań prośrodowiskowych podczas pobytu w hotelu a wdrożeniem w nim systemu zarządzania środowiskowego. Choć w przeważającej liczbie przypadków to goście przebywający w hotelach certyfikowanych deklarowali większą częstość realizacji zachowań prośrodowiskowych – w porównaniu do gości przebywających w hotelach niecertyfikowanych, to w przypadku części badanych odnotowano wyższy poziom takich zachowań u gości hoteli bez SZŚ w porównaniu do gości hoteli posiadających certyfikat ISO 14001. Stwierdzone asocjacje były ponadto słabe lub bardzo słabe. Należy zatem rekomendować przekazywanie gościom informacji o działalności środowiskowej hoteli, stosowanie apeli odwołujących się do wartości proekologicznych, ukazywanie negatywnych konsekwencji braku realizacji zachowań prośrodowiskowych czy budowanie wizerunku hotelu przyjaznego środowisku przyrodniczemu w oparciu o instrumentarium marketingowe.

Wartością dodaną artykułu do stanu wiedzy jest analiza zachowań prośrodowiskowych gości hoteli. Wcześniejsze badania nie obejmowały także analizy porównawczej zachowań prośrodowiskowych u gości hoteli z wdrożonym systemem zarządzania środowiskowego zgodnym z ISO 14001 i bez SZŚ. Głównymi ograniczeniami badań są natomiast: zakres przestrzenny i czasowy oraz charakter próby badawczej. W przyszłych badaniach należy tak rozszerzyć zakres badań, aby próba badawcza była reprezentatywna dla Polski oraz innych krajów europejskich. Poziom zachowań prośrodowiskowych może być bowiem różny w poszczególnych krajach, a niekiedy nawet w regionach. Bezwzględnie należy również rozszerzyć zakres czasowy przeprowadzonych badań. Kontynuacja badań nad zachowaniami prośrodowiskowymi i ich związkami z systemami zarządzania środowiskowego umożliwi oszacowanie ich dynamiki. W przyszłych badaniach należy ponadto nie tylko skoncentrować się na występowaniu potencjalnych różnic w zachowaniach prośrodowiskowych gości hoteli certyfikowanych i niecertyfikowanych, lecz także spróbować określić znaczenie poszczególnych procesów tych systemów na rozwój zachowań u gości hotelowych oraz pracowników i dostawców.

Bibliografia

- Baker, M., Davis, E. i Weaver P. (2014). Eco-Friendly Attitudes, Barriers to Participation, and Differences in Behavior at Green Hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 89-99.
- Bonilla Priego, M., Najera, J. i Font X. (2011). Environmental Management Decision-Making in Certified Hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(3), 361-381. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.530350>
- Bugdol, M., Puciato, D., Szromek, A. R., Geryk, M., Markiewicz-Patkowska, J., Kądziaławski, G. i Tabari, S. (2025). Barriers to Pro-Environmental Behaviors among Hotel Stakeholders. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 36(5), 1208-1232. <https://doi.org/10.1108/MEQ-04-2024-0178>
- Buran, I., Çelik, S., Ekinci, Y. i Koçak, A. (2025). Exploring Guest Engagement with Airbnb: Consumer Benefits and Psychological Ownership Perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 34(8), 1159-1189. <https://doi.org/10.1080/19368623.2025.2549975>
- Gil-Soto, E., Armas-Cruz, Y., Morini-Marrero, S. i Ramos-Henríquez, J. (2019). Hotel Guests' Perceptions of Environmental Friendly Practices in Social Media. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 59-67. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.11.016>
- Goldstein, N., Cialdini, R. i Griskevicius, V. (2008). A Room with a Viewpoint: Using Social Norms to Motivate Environmental Conservation in Hotels. *Journal of Consumer Research*, 35(3). <https://doi.org/10.1086/586910>
- Holcomb, J. i Smith, S. (2015). Hotel General Managers' Perceptions of CSR Culture: A Research Note. *Tourism & Hospitality Research*, 17(4), 434-449. <https://doi.org/10.1177/1467358415619669>
- Holcomb, J., Upchurch, R. i Okumus, F. (2007). Corporate Social Responsibility: What Are Top Hotel Companies Reporting? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(6), 461-475. <https://doi.org/10.1108/09596110710775129>
- Jia, T., Iqbal, S., Ayub, A., Fatima, T. i Rasool, Z. (2023). Promoting Responsible Sustainable Consumer Behavior through Sustainability Marketing: The Boundary Effects of Corporate Social Responsibility and Brand Image. *Sustainability*, 15(7), 6092. <https://doi.org/10.3390/su15076092>

- Juvan, E. i Dolnicar, S. (2017). Drivers of Pro-Environmental Tourist Behaviours Are Not Universal. *Journal of Cleaner Production*, 166, 879-890. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.08.087>
- Kapera, I. i Wszendybył-Skulska, E. (2017). Działania proekologiczne w ocenie gości hoteli. *Turyzm*, 27(2), 59-64. <https://doi.org/10.18778/0867-5856.27.2.05>
- Kollmuss, A. i Agyeman, J. (2002). Mind the Gap: Why Do People Act Environmentally and What Are the Barriers to Pro-Environmental Behavior. *Environmental Education Research*, 8(3), 239-260. <https://doi.org/10.1080/13504620220145401>
- Miao, L. i Wei, W. (2013). Consumers' Pro-Environmental Behavior and the Underlying Motivations: A Comparison between Household and Hotel Settings. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 102-112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.04.008>
- Miller, D., Merrilees, B. i Coghlan, A. (2015). Sustainable Urban Tourism: Understanding and Developing Visitor Pro-Environmental Behaviours. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(1), 26-46. <https://doi.org/10.1080/09669582.2014.912219>
- Piramanayagam, S., Sen, S. i Seal, P. P. (2024). Sustainable Consumption Behaviour among Guests in Luxury Hotels through the Lens of the Extended Theory of Planned Behaviour. *Environment, Development and Sustainability*, 26, 25397-25413. <https://doi.org/10.1007/s10668-023-03686-z>
- Reese, G., Loew, K. i Steffgen, G. (2014). A Towel Less: Social Norms Enhance Pro-Environmental Behavior in Hotels. *The Journal of Social Psychology*, 154(2), 97-100. <https://doi.org/10.1080/00224545.2013.855623>
- Rodriguez, C., Jacob, M. i Florido, C. (2020). Socioeconomic Profile of Tourists with a Greater Circular Attitude and Behaviour in Hotels of a Sun and Beach Destination. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), e-9392. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249392>
- Scheibehenne, B., Jamil, T. i Wagenmakers, E.-J. (2016). Bayesian Evidence Synthesis Can Reconcile Seemingly Inconsistent Results: The Case of Hotel Towel Reuse: The Case of Hotel Towel Reuse. *Psychological Science*, 27(7), 1043-1046. <https://doi.org/10.1177/0956797616644081>
- Singh, A. B., Mishra, Y. i Yadav, S. (2024). Toward Sustainability: Interventions for Implementing Energy-Efficient Systems into Hotel Buildings. *Engineering Proceedings*, 67(1), 80. <https://doi.org/10.3390/engproc2024067080>
- Terrier, L. i Marfaing, B. (2015). Using Social Norms and Commitment to Promote Pro-Environmental Behavior among Hotel Guests. *Journal of Environmental Psychology*, 44, 10-15. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2015.09.001>
- Tomescu, A. M. (2014). Quality Milestones of the Sustainable Tourism. *Annals of Faculty of Economics*, 1(2), 175-184.
- Untaru, E., Epuran, G. i Ispas, A. (2014). A Conceptual Framework of Consumers' Pro-Environmental Attitudes and Behaviours in the Tourism Context. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 7(2), 85-94.
- Zientara, P. i Zamojska, A. (2018). Green Organizational Climates and Employee Pro-Environmental Behaviour in the Hotel Industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1142-1159. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1206554>

Awareness of the Implemented ISO 14001 Environmental Management System and Selected Manifestations of Sustainable Consumption among Hotel Guests

Abstract

Aim: The aim of the article is to show the importance of ISO 14001 environmental management systems for pro-environmental behavior, as a manifestation of sustainable consumption, among hotel guests.

Methodology: The main research method was a diagnostic survey – a survey technique. The research tool was a questionnaire addressed to hotel guests. The research included a total of six hotels located in four large cities: Warsaw – 1, Krakow – 1, Wroclaw – 3 and Opole – 1. A total of 1317 hotel guests were surveyed, including 835 (63%) women and 482 (37%) men.

Results: Among the surveyed hotel guests, weak or very weak and multidirectional correlations were noted between the frequency of pro-environmental behaviors and the fact that the hotel had or did not have an environmental management system. The implementation of standardized environmental management systems in a hotel was associated with an average higher frequency of the following behaviors by guests: limiting the use of plastic, giving up using a private car, saving water, requesting towels and bed linen to be changed only when they are really dirty, using public transport, separating waste, preferring electronic versions of documents, and taking a shower instead of a bathtub.

Implications and recommendations: Environmental management systems can be an effective tool for modeling manifestations of sustainable consumption in hotel guests. However, their effectiveness should be strengthened by the use of tools directly addressed to guests, i.e.: environmental messages and appeals, or awards and gifts for demonstrating manifestations of sustainable consumption.

Originality/value: The issue of the relationship between the adoption of pro-environmental behaviors by hotel guests and the fact that the hotel has an environmental management system has rarely been addressed so far.

Keywords: sustainable consumption, pro-environmental behaviors, environmental management systems, hotel industry, hotel guests
