

Factors Affecting Hoteliers' Management Decisions for Sustainable Development

Mihaela Dimitrova - PhD candidate
University of Economics - Varna, Varna, Bulgaria
mihaela_dimitrova@ue-varna.bg

Abstract

The tourism is one of the fastest growing economic sectors worldwide and an enormous quantities of resources including natural resources are needed to develop it. But its developing creates many risks for the environment, economic and locals of the tourist destinations. The government of destinations and hotels managers should find the right way to drive their business and to protect the environment. The concept of sustainable development is suitable to be applied in the sector of tourism. Its principles reach the balance between environment, economic and the welfare of locals. The sustainable concept and its applying in the tourism and hospitality sectors generate a lot of benefits for the environment, economic and locals. The author of this paper made a research with the hospitality managers in Kavarna municipality about their readiness to implement the sustainable principles and the factors which affect them.

Keywords: sustainable development, sustainable tourist destinations, sustainable hotels, tourism, hospitality

JEL Code: Z310

Въведение

Туризмът е сред най-бързо развиващите се и значими икономически сектори в световен мащаб. Генерираните социално-икономически ползи за туристическите дестинации, приемащите общества и туристите са значителни. Същевременно, чрез реализирането на туристически продукти се удовлетворяват вторични потребности на населението и дейността е силно чувствителна на влиянието на външни фактори, като икономически, политически, здравни кризи, покупателната способност на потребителите и др.

По данни на Световната организация по туризъм, вследствие на пандемията от COVID-19, през 2020 г. е отбелязан значителен спад в броя на международните туристически пътувания, регистрирани са 400 млн., докато броя им през 2019 г. е 1,464 млн. През 2021 г. се отбелязва ръст с 4 %, спрямо предходната 2020 година, и в световен мащаб осъществените туристическите пътувания са 415 млн. Тенденциите показват, че след прилагането на разнообразни мерки за безопасност, потребителите отново предприемат туристически пътувания и очакванията са до 2024 г. да бъдат достигнати нивата от преди пандемията (World Tourism Organisation, 2022).

За реализирането на туризма, респ. хотелиерството са необходими значителни количества ресурси, в т.ч. природни. Прекомерната експлоатация на ресурсите, в т.ч. превишаване поемния капацитет на туристическите ресурси, поражда риск от тяхното разрушаване. Същевременно, съхранението на околната среда води до потенциално ограничаване на възможностите за развитие на туристическите дестинации, в т.ч. атракционни и заведенията за настаняване, което от своя страна би довело до ограничаване на икономическия растеж и подобряването на благосъстоянието на приемащото общество. Характерните особености на сектора, че задоволява вторичните потребности на населението и силната чувствителност към кризи, влиянието на фактора сезонност имат потенциал да лимитират реализацията на туристическия, респ. хотелиерския продукт.

За да бъде установен баланс между околната среда, икономическата и социалната среди на дестинацията, както и да се ограничат негативните последствия от посочените по-горе характерни особености, е подходящо да бъдат прилагани принципите на концепцията за устойчиво развитие. Въпреки, че редица изследователи извеждат ползите от устойчивото

развитие, за управляващите заведения за настаняване често съществуват фактори, които ограничават решението за приложението им. Авторът изготвя оценка на степента на устойчивост на община Каварна и провежда анкетно проучване сред хотелиерите в дестинацията относно готовността им за приложение на концепцията за устойчиво развитие. От получените данни, бихме могли да изведем факторите, които оказват влияние върху управляващите субекти при взимане на решение за внедряване на концепцията за устойчиво развитие в дейността на заведенията за настаняване в община Каварна.

1. Същност на устойчивото хотелиерство и устойчивия хотелиерски продукт.

Редица институционални организации, сред които Световната организация по туризъм (COT), Обществото на обединените нации (ООН), Европейския съюз (ЕС), Европейска комисия (ЕК), Международната хотелиерска и ресторантьорска асоциация (МХРА) и хотелски вериги разглеждат устойчивото хотелиерство като съвкупност от различни мерки за подобряване на околната среда, икономическата и социалната среди на туристическите дестинации. Програмата Hotel Energy Solutions, разработвана съвместно от COT, ООН и ЕС, предвижда ограничаване дела на ползваната енергия, произвеждана от традиционни източници, и респ. повишаване използваемостта на алтернативни енергийни източници, намаляване на количествата генерирани газове с парников ефект и повишаване на енергийната ефективност на хотелските сгради. МХРА насочва устойчивото хотелиерство в следните направления-енергийна ефективност, управление на отделените газове с парников ефект, води, отпадъци и биоразнообразие. International tourismpartnership подпомага развитието на устойчиво хотелиерство в области, като намаляване на генерираните емисии парникови газове и въглероден диоксид, управление на водите, заетост за младежи, превенция срещу трафика на хора, верига на доставките (International tourismpartnership, 2018). Green hotel Magazine, което е част от International tourismpartnership, дефинира устойчивото развитие на хотелиерството чрез програми за управление на отпадъците и водите, общество, комуникация, ангажираност, енергия и отделяне на газове, нови строежи и реконструкция на съществуващите сгради, политика, сертифициране, икономика, верига на доставките, работна среда.

Под влиянието на фактора „търсене от клиенти“, големи хотелски вериги, сред които Accor, Hilton, Intercontinental, Marriott, се насочват към внедряване и изследване на концепцията за устойчиво развитие. Accor Hotels, основавайки се на програмата „Планета 21“, дефинират своите основни стратегически оси за развитие до 2020 г. - „работа със служители, въвличане на клиенти, въвличане на партньори, работа с приемащото общество“ (Accorhotels, 2018). Приоритетите на Hilton са свързани с околната среда, икономическата и социалната среди на дестинацията. Дейностите, които групата прилага, се отнасят до направления като насърчаване на заетостта, подобряване на комуникацията с местната общност и квалификацията на заетите местни, благотворителност и доброволчество, ограничаване консумацията на енергия, води, генерирани газове с парников ефект, отпадъци, рециклиране и влагане на рециклирани стоки и материали (Hilton, 2018). Intercontinental разработват собствен методичен апарат, с помощта на който се ограничават дела на консумираната енергия. Хотелската група учредява собствена академия, съвместно с местни образователни институции, където работещи от приемащото общество имат възможност да подобрят степента си на образование и квалификация (Intercontinental, 2018). Marriott International възприемат стратегия за устойчиво развитие за периода до 2025 г., в която са заложени социални и екологични цели. Приоритетни направления са благосъстояние и устойчивост на местното общество и природни ресурси, намаляване влиянието на дейността на хотелските

обекти върху околната среда и изменението на климата, осигуряване на равни и справедливи възможности и условия на труд, предотвратяване на межкултурни конфликти (Marriott International, 2018).

От цитираните по-горе програми, бихме могли да заключим, че според институционалните организации, устойчивото хотелиерство по своята същност се отнася до съхранение и частично възстановяване на ресурсите на околната среда, намаляване влиянието на дейността върху изменението на климата, подобряване на условията за икономическо развитие в дългосрочен план на туристическата дестинация, подобряване благосъстоянието на приемащото общество, повишаване степента му на образование и квалификация и предотвратяване на межкултурни конфликти.

Изследователи, работещи в областта на туризма и хотелиерството, също разглеждат проблемите на устойчивото развитие в тези направления. Сред тях Ajagunna (2006), който твърди, че е необходимо поведението на туристическите субекти да бъде променено, поради връзките между престъпността и влиянието върху устойчивостта. Sigala (2008) изследва веригата на доставки, като достига до извода, че от особена важност е всички субекти в нея да прилагат принципите на устойчивостта. Gil-Saura and Ruiz (2011) апелират за намаляване на количествата консумирана енергия. De Grosbois (2012), Font et al. (2013), Bonilla-Priego et al. (2014) насочват изследванията си към социалната отговорност. Jayawardena et al. (2013), Duarte и Borda (2013) и др. дефинират устойчивото хотелиерство като съвкупност от прилагани мерки и дейности за подобряване на околната среда и благосъстоянието на туристическата дестинация и приемащата общност. Manaktola и Janhan (2007), Zhang et al. (2012), и Prud'homme and Raymond (2013) насочват вниманието си към връзката между устойчивото развитие и степента на удовлетвореност на потребителите. (Jones, Hillier & Comfort, 2014, стр.8-10). Според Erdogan и Baris (2017) „хотелите са ключов елемент от организационната верига от дейности в туристическата индустрия, и имат важна роля за опазване на околната среда, свързано с пътуванията и туризма“ (Rosa & Silva, стр.41). W. Legrand et al., цитирайки СОТ, в 4-то издание на своята книга „Устойчивост в хотелиерството. Принципи на устойчивите операции“, отбелязват, че туризмът и хотелиерството имат съществена роля за реализиране на целите, заложи в Дневен ред 2030 и 17-те цели за устойчиво развитие, приети от ООН (W. Legrand et al. 2022, XIX).

Други изследователи извеждат свои собствени дефиниции за термина. Сред тях е Дъбева, според която устойчивото хотелиерство е „комплексно понятие от една страна гарантира устойчивост на макро равнище (сектор), а от друга-на микро равнище (обект). Прибавя се и пространствен аспект, поради териториалната определеност на хотелиерството. Същевременно се проявяват системни връзки с туризма, икономиката и обществото“ (Dabeva, Lukanova, 2017, р. 98). Legrand, Sloan и Chen (2017) дефинират понятието „като хотелиерски дейности по управление на ресурсите, отнасящи се до ползите и последиците за околната среда, икономическата и социалната среди, които да посрещнат потребностите на настоящите поколения, докато защитават и обогатяват възможностите за бъдещите поколения“ (Legrand et al., 2017, стр. 26).

Цитираните по-горе институционални организации и научни изследователи се обединяват около тезата, че устойчивото хотелиерство се отнася до подобряване на околната среда, икономическата и социалната среди на дестинацията, посредством реализирането на мерки и дейности в направления като архитектура и дизайн, управление на енергията, водите и отпадъците, верига на доставките, работна среда и условия на труд, социална отговорност и принадлежност към еко сертифициращи системи.



Фигура 1 Направления на устойчивото хотелиерство, според дефинициите на институционални организации и научни изследователи

Източник: съставено от автора

От приложението на концепцията за устойчиво развитие в хотелиерството, следва и хотелиерския продукт да притежава устойчиви характеристики. Според Дъбева „устойчивият хотелиерски продукт е този, чието създаване, реализация и развитие гарантира социален комфорт и социална отговорност, икономическа стабилност и просперитет, опазване и частично възстановяване на природните и туристическите ресурси“ (Dabeva, Lukanova, 2017, p. 98).

Прилагането на принципите за устойчиво развитие в хотелиерството, генерира редица ползи за околната среда, икономическата и социалната среди на туристическите дестинации. По отношение на околната среда се наблюдава подобряване на състоянието на ресурсите ѝ и тяхното съхранение и частично възстановяване. От особена важност е опазването на ресурсите, чиито количества са ограничени и не могат да бъдат възстановени, като напр. изкопаеми горива. Съхранението на качеството на повърхностните и подпочвените води също има особено значение. За природните ресурси, в качеството им на туристически, следва да бъде съблюдаван поемния капацитет, с оглед тяхното съхранение.

Ползите за икономическата среда се отнасят до намаляване влиянието на сезонността върху хотелиерската дейност, респ. удължаване на експлоатационния период на заведенятия за настаняване, което от своя страна води до повишаване степента на заетост и ефективност на материалната база, възможност за увеличаване на приходите на хотелиерите. Сред принципите на устойчивостта е кооперирането с местни производители. В следствие на удължаването на туристическия сезон, за местните икономически дейности, които са в пряка и косвена зависимост от развитието на туризма и хотелиерството, се създават условия за повишаване на тяхната заетост и приходи, в следствие на което приходите се мултиплицират. Чрез приложението на концепцията за устойчиво развитие се повишава степента на

конкурентоспособност на туристическите и хотелиерските предприятия, а генерираните ползи имат действие в дългосрочен план.

Подобряването на социалната среда се свързва с условията и благосъстоянието на приемащото общество. Сред основните принципи в концепцията са осигуряване на заетост на местното население и повишаване на възможностите за подобряване степента на образование и квалификация на заетите. От генерираните икономически ползи за хотелиерските предприятия, се подобряват условията за заетост на местното население, в т.ч. перспектива за продължителна заетост, подобряване условията на труд в заведенията за настаняване и повишаване на доходите на заетите. Заедно с това се подобрява достъпа до публични услуги, като образование, здравеопазване, култура и пр. Концепцията предвижда съхранение на автентичната култура, традиции и обичаи на местното население. Автентичните традиции и обичаи, които могат да бъдат представяни пред посетителите в дестинацията, имат особено значение за развитието на туристическа дейност, те са ценни нематериални туристически ресурси и тяхното съхранение в автентичен вид е от особена важност за приемащото общество.

2. Степен на приложение на концепцията за устойчиво развитие в заведенията за настаняване на територията на община Каварна.

През 2014 г. Туристическо сдружение Каварна взема участие през в проект за изготвянето и проверка на ефективността на разработваната от Европейската комисия Европейска система от показатели за туризма (ETIS). ETIS е система от показатели, която има доброволен характер, чиято основна функция е измерване степента на устойчивост на туристическите дестинации. Резултатите от оценката подпомагат управляващите субекти при вземане на решение за внедряване на концепцията за устойчиво развитие в управленските им стратегии. Системата е съставена от основни и допълнителни показатели, систематизирани по направления, които се сравняват ежегодно. По преценка на управляващите дестинацията и/или изготвящия оценката, част от тях могат да бъдат неизследвани, както и да се добавят показателите, които не са включени. Данните, необходими за изследването, се събират посредством методи, като наблюдение, самооценка, събиране и анализ на данни.

Резултатите от изготвената през 2014 г. оценка показват, че в дестинацията не се изследват достатъчно показателите, свързани с околната среда, а вниманието на управляващите субекти е насочено предимно към социално-икономическите фактори и показатели от дейността.

В свое проучване през 2021 г. за оценка на степента на устойчивост на туризма на територията на община Каварна, авторът прилага изменената през 2016 г. системата от показатели ETIS. Чрез методи като наблюдение, самооценка, събиране и анализ на данни са оценени предложените 43 основни и допълнителни индикатори за устойчиво развитие, систематизирани в 4 направления - „Управление на дестинацията“, „Социално и културно влияние“, „Икономическа стойност“ и „Влияние върху околната среда“. В резултат на проучването, става ясно, че приоритетно се наблюдават показателите с икономически и социално-културен характер, докато тези, отнасящи се до околната среда са слабо изследвани.

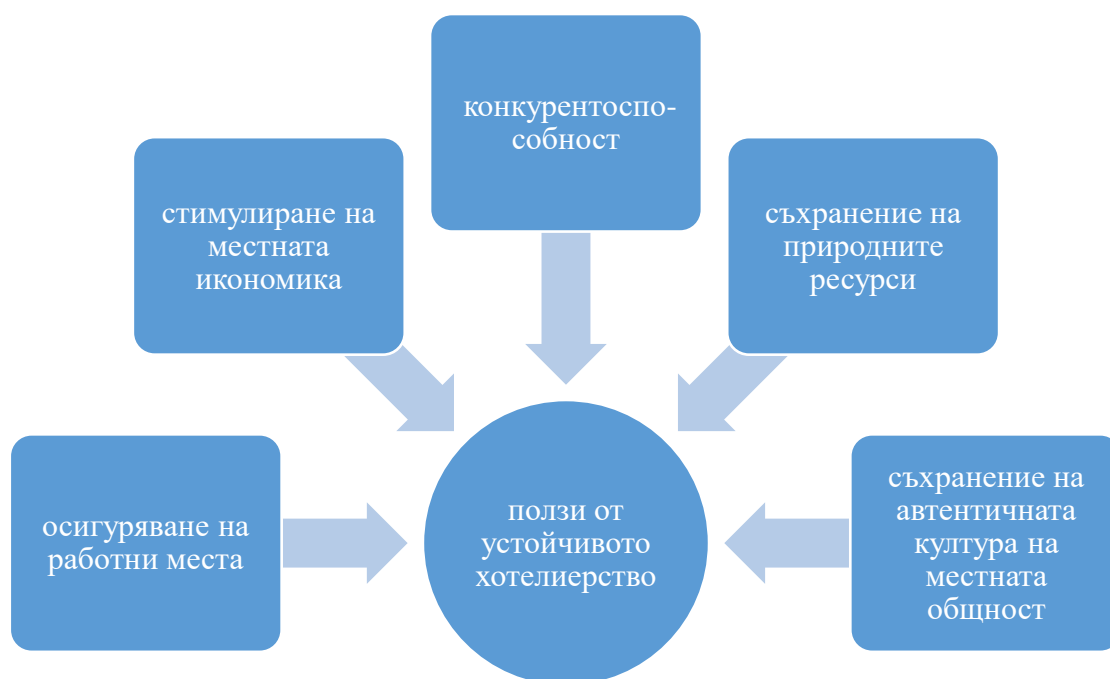
В заключение на резултатите от двете изследвания, бихме могли да отбележим, че управляващите дестинацията субекти не са предприели подходящите мерки за ефективно внедряване на принципите на концепцията за устойчиво развитие. Необходимо е съхранението на ресурсите на околната среда да бъде приоритизирано. Следва да се изготвен план от страна на общинската администрация, чиято основна цел да бъде определена като създаване на условия за подобряване степента на устойчивост на туристическата дейност в община Каварна. В резултат на изпълнението на заложените в плана мерки и действия се очаква подобряване на околната среда, икономическата и социалната среди. Действието на плана би

имало стимулиращ ефект върху хотелиерите за приложение на концепцията в заведенията за настаняване.

През 2020 г. авторът провежда самостоятелно анкетно проучване сред хотелиерите в община Каварна относно готовността им за приложение на концепцията за устойчиво развитие. В проучването взимат участие 18 от тях, сред които собственици, управители и служители на къщи, апартаменти и стаи за гости, семейни хотели, хотели и туристически комплекс с категория от 1* до 4* и капацитет до 100 легла. Хотелиерските обекти са оперирани с различен експлоатационен период-39% целогодишно, 33% сезонно от м. Май до м. Септември и 22% сезонно от м. Април до м. Октомври. Основният дял на посетителите в тях са от България и Румъния, пътуващи с цел почивка и ваканция, познавателни турове и/или за посещение на близки и роднини.

В резултат на проведеното проучване става ясно, че според 39% от респондентите, в община Каварна не се прилагат принципите на устойчивото развитие, докато на противоположно мнение са 22%. Същевременно значителен дял от тях (61%) твърдят, че прилагат концепцията, а 22% имат готовност за внедряването ѝ.

Според участвалите в проучването, ползите от развитието на устойчиво хотелиерство имат предимно икономически и социален характер и се свързват с местната икономика, конкурентоспособността и благосъстоянието на местната общност. В по-малка степен се отнасят до околната среда и съхранение на природните ресурси, количествата генерирани отпадъци и съхранение на културата на местните в автентичен вид.



Фигура 2 Ползи от приложението на концепцията за устойчиво развитие в заведенията за настаняване, по мнение на хотелиери от община Каварна

Източник: съставено от автора

Сред устойчивите мерки и дейности, които хотелиерите споделят, че прилагат и/или имат готовност да приложат, са въвеждане на енергоспестяващи технологии, рециклиране и използване на рециклирани материали, наемане на работници от местното общество, предлагане на специфичен туристически, респ. хотелиерски продукт, извън активния летен сезон, коопериране с местни доставчици и производители, присъединяване към еко марки и

сертификационни системи, приложение на корпоративна социална отговорност.

Основавайки се на данните от анкетното проучване, бихме могли да заключим, че хотелиерските субекти в община Каварна не са запознати в детайли със същността на концепцията за устойчиво развитие и ползите от приложението ѝ, в следствие на което тя не се прилага ефективно. Както беше посочено по-горе, по тяхно мнение, устойчивостта се отнася до икономическите аспекти на дейността, докато екологичните и социалните елементи са незасегнати. В заключение на оценката от показатели от системата ETIS и проведеното анкетно проучване, бихме могли да определим развитието на туризма, респ. хотелиерството в община Каварна като слабо устойчиво. За да бъде внедрена концепцията в хотелиерските обекти на е необходимо управляващите ги субекти да се запознаят със същността и ползите от устойчивото развитие.

3. Фактори, влияещи върху хотелиерите, при взимане на решение за приложение принципите на концепцията за устойчиво развитие в заведенията за настаняване в община Каварна

В резултат от анкетното проучване на автора са изведени факторите, които по оценка на хотелиерските субекти оказват стимулиращо или ограничаващо влияние в процеса на взимане на решение за приложение на концепцията за устойчиво развитие. Посочените от тях данни са систематизирани по-долу в таблица 1.

По мнение на респондентите в посоченото проучване фактори, които в значителна степен стимулират взимането на решение, са търсенето от страна на потребителите, предлагането на устойчиви продукти от страна на конкуренти и спестяване на разходи в дългосрочен план. Стимулиращи фактори са още достъпът до информация и ресурси, в т.ч. финансови, и влиянието върху ресурсите на околната среда. Изследователи, като Manaktola и Janhan (2007), Zhang et. al. (2012), и Prud'homme and Raymond (2013) достигат до извода, че глобализацията и насочеността на обществото към устойчиво развитие оказват влияние върху потребителските нагласи. Тази теза доказва значението на търсенето от клиентите като фактор за внедряване на концепцията за устойчиво развитие в заведенията за настаняване на територията на община Каварна. Оценката на автора, подкрепяща изказаното твърдение, е че следването на тенденциите в търсенето и предлагането спомага за повишаване на качеството на предлагания хотелиерски продукт и повишава конкурентоспособността на хотелиерите. Спестяването на разходи може да бъде отнесено също до съхранението на природните ресурси, което в дългосрочен план води до намаляване на количествата влагани природни ресурси, напр. за производство на енергия и/или водни ресурси за ежедневните нужди на заведенията за настаняване. Предоставянето на достатъчна и достъпна информация би имало стимулиращо въздействие и би насърчило внедряването ѝ. Наличието на достъпна и ясна информация, относно възможностите за финансиране на устойчиви мерки, също би имало значително стимулиращо въздействие върху хотелиерите.

Сред факторите, ограничаващи приложението на концепцията за устойчиво развитие, са цената на първоначалната инвестиция и нормативната уредба. По мнение на автора, цената на първоначална инвестиция, особено в ресурсоспестяващи технологии и оборудване, е факторът, който би оказал най-силно ограничаващо действие върху хотелиерите при взимане на решение за внедряване на концепцията, особено за тези, разполагащи с ограничен достъп до финансови ресурси. В областта на устойчивото развитие са налични нормативни актове, отнасящи се предимно до намаляване степента на замърсяване на околната среда, приемани предимно от ЕС. Сред тях са Директива 94/62/ЕО за постигане на кръгова икономика, Директива 2019/904 за ограничаване на ползването на някои видове пластмасови изделия за еднократна употреба, Директива 94/62/ЕО, отнасяща се до видовете опаковки и тяхното последващо третиране като отпадъци и рециклиране, споразумения за изменение на климата и др. Следва да бъдат приети допълнителни нормативни актове, включително на местно ниво,

който да дават насоки за внедряване на концепцията.

Според респондентите, участвали в проучването, данъчните облекчения имат както стимулиращо, така и ограничаващо действие върху тях. От една страна, прилагането на различни видове облекчения, като намаляване на такса смет, в случай на разделно събиране и рециклиране на отпадъците, би имало стимулиращо действие за хотелиерите. Същевременно, неясните правила за прилагане на облекчения биха действали ограничаващо. Приемането на подходяща данъчна политика, от страна на държавната администрация, чрез приложение на навременни мерки, би насърчила хотелиерите за внедряване на принципите на концепцията за устойчиво развитие, и особено по отношение на управление на отпадъците и рециклиране и намаляване на количествата генерирани газове с парников ефект.

Таблица 1 Фактори, оказващи влияние върху хотелиерите в община Каварна при взимане на решение за внедряване на принципите на концепцията за устойчиво развитие

Стимулиращо действие	Ограничаващо действие
Търсене от потребителите	Цени на първоначална инвестиция
Предлагане на устойчиви продукти от конкуренти в дестинацията	Нормативна уредба
Спестяване на разходи в дългосрочен план	
Достъп до ресурси, вкл. финансови	
Достъп до информация за концепцията	
Влияние върху ресурсите на околната среда	

Източник: съставено от автора

Заклучение

От изготвената оценка по системата ETIS и проведеното проучване сред управляващите заведенията за настаняване в община Каварна, става ясно, че на територията на дестинацията не се прилага ефективно концепцията за устойчиво развитие. По мнение на автора причина за това е липсата на достатъчна информация същността на концепцията и ползите от приложението на принципите ѝ. В следствие на това бихме могли да заключим, че подобряването на информираността на управляващите заведения за настаняване би имало положително влияние и стимулиращо действие върху тях при внедряване на принципите на концепцията за устойчиво развитие. Също така следва да се вземат под внимание и търсенето и предлагането на устойчиви хотелиерски продукти както и възможностите за спестяване на разходи в дългосрочен план.

Същевременно, от факторите, които оказват ограничаващо действие, най-силно влияние има цената на първоначална инвестиция. За успешното приложение на концепцията, е необходимо негативното действие на факторите да бъде ограничено, за което активна роля ще има държавната администрация, посредством реализирането на мерки за финансова подкрепа.

Чрез стимулиращото действие на посочените по-горе фактори, хотелиерите на територията на община Каварна следва да прилагат успешно принципите на концепцията за устойчиво развитие. В резултат на което степента на устойчивост следва да се повиши, което от своя страна би довело до подобряване на околната среда, икономическата и социалната среди на дестинацията и благосъстоянието на приемащото общество.

References

1. European commission. (2016) The European Tourism Indicator System, ETIS toolkit for sustainable destination management. Publication office of the European Union. Luxembourg
2. Jauhari, V., PhD. (2014) Managing sustainability in the hospitality and tourism industry: Paradigms and directions for future. Toronto, Apple Academic Press.
3. Jones, P., Hillier, D., Comfort, D. (2014) Sustainability in the global hotel industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 26 (1). pp. 5-17. ISSN 0959-6119
4. Legrand, W., Sloan, Ph. Chen, J.S. (2017) Sustainability in the hospitality industry. Principles of sustainable operations. 3rd edition. London and New York.
5. Legrand, W., Sloan, Ph. Chen, J.S. 2022. „Sustainability in the hospitality industry. Principle of sustainable operations“ 4th edition. London and New York: Routledge Taylor and Francis group.
6. Dabeva, T., Lukanova, G. 2017. “Hotelierstvo”. Varna: izd. “Nauka i ikonomika”, Ikonomicheski universitet-Varna.
7. Accor hotels hotel group. [Online]. Available at <https://www.accorhotels.com>
8. Green hotelier. [Online]. Available at <http://www.greenhotelier.org/our-themes/responsible-procurement/> [accessed on 1 July 2018]
9. Intercontinental hotel group. [Online] Available at <https://www.ihg.com>
10. Hilton. [Online]. Available at <https://cr.hilton.com>
11. Marriot International. [Online]. Available at <https://www.hotel-development.marriott.com/>
12. Rosa, F. S., Silva, L. C. Environmental sustainability in hotels, theoretical and methodological contribution. [online] Available at <http://www.scielo.br/pdf/rbtur/v11n1/1982-6125-rbtur-11-01-00039.pdf> [accessed on 29 April 2018]
13. World Tourism Organization. (2021). 2020: Worst year in tourism history with 1 billion fewer international arrivals. [Online]. Available at <https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals>.
14. World Tourism Organization. (2022). Tourism grows 4 % in 2021 but remains far below pre-pandemic levels. [Online] Available at [unwto.org/news/tourism-grows-4-in-2021-but-remains-far-below-pre-pandemic-levels](https://www.unwto.org/news/tourism-grows-4-in-2021-but-remains-far-below-pre-pandemic-levels)