VISITBALATON365 NKFT.
FENNTARTHATÓSÁGI MENEDZSMENT RENDSZER

1. A rendszer célja

A VisitBalaton365 fenntarthatósági menedzsment rendszerének célja, hogy biztosítsa a fenntarthatósági szempontok tudatos, szervezett és folyamatos érvényesülését a szervezet működésében, fejlesztési tevékenységeiben, partnerségi kapcsolataiban és kommunikációjában.

A rendszer alapját a VisitBalaton365 Fenntarthatósági Politikája képezi, amely rögzíti a szervezet küldetését, alapelveit, stratégiai céljait és hosszú távú vállalásait. A menedzsment rendszer feladata, hogy a politika által meghatározott elveket konkrét intézkedésekké, mérhető célokká és nyomon követhető eredményekké alakítsa.

A VisitBalaton365 sajátossága, hogy desztináció-menedzsment szervezetként fenntarthatósági szerepe kettős:

- saját szervezeti működésének fejlesztése és környezeti-társadalmi hatásainak csökkentése;
- a balatoni turisztikai szereplők fenntartható működésének támogatása, edukációja és ösztönzése.

A rendszer működése során kiemelt figyelmet kap a GSTC (Global Sustainable Tourism Council) alapelveinek térségi alkalmazása, valamint a Good Travel Seal és más fenntarthatósági minősítési rendszerekhez kapcsolódó felkészülés támogatása.

2. A fenntarthatósági menedzsment rendszer alapelvei

A rendszer az alábbi alapelvekre épül:

2.1. Integráció
A fenntarthatóság nem önálló projektként, hanem a szervezet valamennyi tevékenységének részét képezi.

2.2. Adatalapú működés
A döntéshozatal során a szervezet törekszik a mérhető eredményekre és az objektív adatok használatára.

2.3. Partnerség
A fenntarthatósági célok megvalósítása csak a térségi szereplőkkel, önkormányzatokkal, szolgáltatókkal, szakmai szervezetekkel, civil közösségekkel és lakossági szereplőkkel együttműködésben valósítható meg.

2.4. Folyamatos fejlesztés
A rendszer létrehozása nem egyszeri feladat, hanem a fenntartásával együtt egy folyamatos tanulási és fejlesztési folyamat.

2.5. Átláthatóság
A célok, eredmények és fejlesztési tervek nyilvánosan kommunikálandók és visszakövethetők.

3. Irányítás és felelősségi rendszer

A fenntarthatósági menedzsment rendszer irányításáért az **ügyvezető** felel.

Feladata:
a.) a fenntarthatósági politika jóváhagyása;
b.) az éves fenntarthatósági célok elfogadása;
c.) az éves fenntarthatósági jelentés jóváhagyása;
d.) a szükséges szervezeti erőforrások biztosítása.

A fenntarthatósági menedzsment rendszer működtetéséért a kijelölt **fenntarthatósági koordinátor** felel.

Feladatai különösen:
a.) a fenntarthatósági politika végrehajtásának koordinálása;
b.) az éves fenntarthatósági akcióterv előkészítése;
c.) a GSTC és egyéb minősítési rendszerekhez kapcsolódó önértékelések koordinálása;
d.) a fenntarthatósági mutatók nyomon követése;
e.) a szervezeti egységek közötti koordináció biztosítása;
f.) a B2B és B2C fenntarthatósági kommunikáció összehangolása;
g.) szakmai programok és képzések szervezése;
h.) szakmai partnerségek koordinálása;
i.) éves fenntarthatósági jelentések elkészítésének koordinálása.

A VisitBalaton365 a fenntarthatósági célok következetes és összehangolt kommunikációja érdekében **fenntarthatósági kommunikációs munkacsoport**ot működtet.

A munkacsoport tagjai:
- a fenntarthatósági koordinátor;
- a VisitBalaton365 szakmai, B2B kommunikációjáért felelős munkatársa;
- a belföldi, nagyközönségi B2C kommunikációért felelős munkatárs;
- a nemzetközi, nagyközönségi B2C kommunikációért felelős munkatárs.

A munkacsoport feladata a VisitBalaton365 fenntarthatósági céljaihoz kapcsolódó B2B és B2C kommunikáció összehangolása, annak biztosítása, hogy a szervezet különböző célcsoportok felé irányuló kommunikációjában a fenntarthatósági alapelvek egységesen, szakmailag

megalapozottan, ugyanakkor az adott célcsoporthoz és kommunikációs csatornához igazodva jelenjenek meg.

A munkacsoport feladata különösen:

a.) az éves fenntarthatósági kommunikációs munkaterv előkészítése és végrehajtásának nyomon követése;
b.) a B2B és B2C kommunikáció témáinak és prioritásainak összehangolása;
c.) a szolgáltatók szemléletformálását és gyakorlati fejlesztését támogató szakmai tartalmak tervezése;
d.) a látogatók felelős és fenntartható döntéseit ösztönző kommunikáció tervezése;
e.) a Fenntartható Turizmus Tudástár kommunikációs és tartalomfejlesztési feladatainak összehangolása;
f.) balatoni jó gyakorlatok, fenntartható szolgáltatások és kezdeményezések kommunikációjának előkészítése;
g.) a fenntarthatósági kampányok és kapcsolódó szakmai programok kommunikációjának összehangolása;
h.) a kommunikáció eredményességének értékelése és a tapasztalatok beépítése a következő időszak tervezésébe;
i.) annak biztosítása, hogy a fenntarthatósági állítások pontosak, ellenőrizhetők és megfelelően alátámasztottak legyenek.

A fenntarthatósági célok megvalósításában valamennyi szervezeti egység részt vesz.

Szervezeti egységek vezetőinek feladata:

a.) saját területükön a fenntarthatósági vállalások végrehajtása;
b.) fenntarthatósági szempontok integrálása a napi működésbe;
c.) adatszolgáltatás biztosítása;
d.) fejlesztési javaslatok kidolgozása.

Munkatársak feladata:

a.) a fenntarthatósági politika betartása;
b.) a fejlesztési intézkedések végrehajtása;
c.) aktív részvétel a szemléletformálási és képzési programokban.

A fenntarthatósági menedzsment rendszer elemei

3.2. Helyzetértékelés és önértékelés

3.2.1. A 2026. év kiemelt feladata a kiinduló állapot felmérése.

Ennek keretében a VisitBalaton365:

a.) GSTC-alapú önértékelést végez;
b.) feltérképezi a jelenlegi szervezeti gyakorlatokat;
c.) áttekinti a meglévő fenntarthatósági kezdeményezéseket;
d.) összegyűjti a rendelkezésre álló adatokat;

e.) meghatározza a kiinduló értékeket;
f.) azonosítja a fejlesztendő területeket.

3.2.2. Az önértékelés kiterjed:

A) Szervezeti működésre:
a.) energiafelhasználás;
b.) beszerzések;
c.) papírhasználat;
d.) hulladékkezelés;
e.) rendezvényszervezési gyakorlat;
f.) mobilitás.

B) Szakmai működésre:
a.) szolgáltatói fejlesztések;
b.) képzések és mentorprogramok;
c.) partnerségi kapcsolatok;
d.) fenntarthatósági kommunikáció.

C) Desztinációs hatásokra:
a.) szolgáltatók bevonása;
b.) szemléletformálási eredmények;
c.) minősítési programok;
d.) helyi gazdasági kapcsolatok;
e.) fenntartható mobilitási kezdeményezések.

4. Célok és teljesítménymutatók rendszere

Az önértékelés eredményeire építve a VisitBalaton365 kialakítja fenntarthatósági indikátorrendszerét.

A mutatók négy fő területet fednek le:

4.1. Irányítás

Példák:
a.) elkészült önértékelések száma;
b.) akciótervek száma;
c.) fenntarthatósági jelentések száma;
d.) munkatársi képzések száma.

4.2. Szolgáltatófejlesztés

Példák:
a.) képzések száma;
b.) részt vevő szolgáltatók száma;

c.) mentorprogramok száma;
d.) minősítési folyamatba bevont vállalkozások száma.

4.3. Kommunikáció és szemléletformálás

Példák:

a.) publikált szakmai anyagok száma;
b.) fenntarthatósági témájú hírlevelek száma;
c.) jó gyakorlatokat bemutató tartalmak száma;
d.) elért szolgáltatók és érdeklődők száma.

4.4. Saját működés

Példák:

e.) energiafelhasználás;
f.) papírfelhasználás;
g.) elektronikus dokumentumkezelés aránya;
h.) karbonlábnyom alapállapotának meghatározása.

5. Kommunikációs és szemléletformálási rendszer

A VisitBalaton365 a fenntarthatósági menedzsment rendszer fontos elemének tekinti a tudásmegosztást és a szemléletformálást. A szervezet célja, hogy a fenntarthatóság a Balaton turisztikai ökoszisztémájának természetes részévé váljon mind a szolgáltatók, mind a látogatók számára.

A kommunikációs tevékenységek két fő célcsoport köré szerveződnek:

a.) B2B kommunikáció (szolgáltatók, szakmai partnerek, önkormányzatok, intézmények);
b.) B2C kommunikáció (vendégek, látogatók, helyi lakosság).

A kommunikáció alapelve, hogy a fenntarthatóság ne kizárólag környezetvédelmi kérdésként jelenjen meg, hanem a gazdasági, társadalmi, kulturális és környezeti szempontok egyensúlyát bemutató, gyakorlati és könnyen alkalmazható megoldásokon keresztül váljon érthetővé.

5.1. B2B kommunikáció és szolgáltatói szemléletformálás

Cél a balatoni turisztikai szolgáltatók fenntarthatósági felkészültségének javítása, a jó gyakorlatok terjesztése, valamint a fenntarthatósági fejlesztésekhez szükséges tudás és eszközök biztosítása.

A VisitBalaton365 célkitűzése, hogy a Balaton térségében működő vállalkozások számára elsődleges szakmai információs és tudásmegosztó platformmá váljon a fenntartható turizmus területén.

A kommunikáció fő eszközei:

a.) Fenntartható Turizmus Tudástár;
b.) fenntarthatósági témájú szakmai cikkek publikálása;
c.) jó gyakorlatokat bemutató adatbázis;
d.) szakmai hírlevelek;
e.) képzések;
f.) workshopok;
g.) webinárok;
f.) szakmai konferenciák és fórumok;
h.) mentorprogramok.

Fenntartható Turizmus Tudástár

A DMSZ szakmai felületén működő online tudásközpont a fenntarthatósági kommunikáció elsődleges platformja.

A tudástár fő témakörei:

a.) Fenntarthatósági alapok;
b.) Energiahatékonyság;
c.) Vízgazdálkodás;
d.) Hulladékcsökkentés és körforgásos működés;
e.) Fenntartható gasztronómia;
f.) Helyi termékek és helyi gazdaság;
g.) Közösségi és társadalmi felelősségvállalás;
h.) Fenntartható rendezvényszervezés;
i.) Fenntartható mobilitás;
j.) ESG és vállalati fenntarthatóság;
k.) Fenntarthatósági minősítések;
l.) Balatoni jó gyakorlatok;
m.) Képzések és webinárok;
n.) Letölthető dokumentumtár.

A tudástár minden témakörében gyakorlati útmutatók, ellenőrző listák, mintadokumentumok és balatoni példák kerülnek bemutatásra.

Szakmai hírlevelek

A fenntarthatósági témájú hírlevelek célja:

a.) új szabályozások ismertetése;
b.) pályázati lehetőségek bemutatása;
c.) fenntarthatósági trendek ismertetése;
d.) jó gyakorlatok bemutatása;
e.) képzések és szakmai események népszerűsítése.

Minimum vállalás: negyedévente legalább 1 fenntarthatósági tematikájú hírlevél.

Képzések, workshopok, egyéb szakmai programok

A VisitBalaton365 rendszeres szakmai programokat szervez a szolgáltatók számára.

Kiemelt témák:

a.) Fenntartható turizmus alapjai;
b.) GSTC szemlélet és gyakorlati alkalmazás;
c.) Good Travel Seal felkészítés;
d.) ESG alapok turisztikai vállalkozásoknak;
e.) Fenntartható gasztronómia;
f.) Helyi beszállítói kapcsolatok;
g.) Fenntartható rendezvényszervezés;
h.) Klímaadaptáció;
i.) Fenntartható mobilitás.

A képzések célja a gyakorlati alkalmazhatóság és a gyors eredmények elérése.

Mentorprogramok

A kommunikációt fejlesztési támogatással szükséges összekapcsolni.

A tudástár minden releváns tartalmához kapcsolódhat mentorálási lehetőség, amely segíti a szolgáltatókat:

a.) önértékelés készítésében;
b.) fejlesztési akciótervek kidolgozásában;
c.) fenntarthatósági minősítésre való felkészülésben;
d.) ESG követelmények megértésében;
e.) fenntarthatósági célok meghatározásában.

A mentorprogramok elsődleges keretét a DIMOP Plusz fejlesztések és az I-DEST menedzsment rendszerrel való együttműködések biztosíthatják.

Balatoni Jó Gyakorlatok Program

A szolgáltatók számára a leghitelesebb inspirációt a térségben működő vállalkozások példái jelentik. Ezért a VisitBalaton365 összegyűjti és bemutatja a balatoni jó gyakorlatokat.

A bemutatott példák kitérnek például:

a.) a megvalósított intézkedésre;
b.) a beruházási költségre;
c.) az elért eredményekre;
d.) a megtérülésre;
e.) az alkalmazás során szerzett tapasztalatokra.

5.2. B2C kommunikáció és látogatói szemléletformálás

Célja a látogatók ösztönzése arra, hogy a Balatonon tartózkodásuk során tudatosabb, felelősebb és a térség értékeit jobban támogató döntéseket hozzanak.

A kommunikáció célja nem a korlátozás, hanem a lehetőségek bemutatása és a pozitív példák népszerűsítése.

Kommunikációs csatornák:

A B2C kommunikáció elsődleges felületei:

a.) visitbalaton365.hu és visitbalaton.com online felületek;
b.) közösségi média felületek;
c.) hírlevelek;
d.) tematikus kampányok;
e.) sajtókommunikáció;
f.) rendezvények;
g.) BalatonBike365 felületei;
h.) partnerszervezetek kommunikációs csatornái.

A kommunikáció során törekedni kell arra, hogy a fenntarthatóság ne önálló témaként, hanem a Balaton élményének természetes részeként jelenjen meg.

Kiemelt témák:

a.) felelős utazás;
b.) helyi termékek;
c.) helyi szolgáltatók;
d.) kerékpáros közlekedés;
e.) természetvédelem;
f.) klímaváltozáshoz való alkalmazkodás.

Fő üzenetek:

Ismerd meg a Balatont felelősen!

A kommunikáció támogatja:

- a természeti értékek tiszteletét;
- a természetkímélő kikapcsolódást;
- a vízpart és a védett területek felelős használatát;
- a hulladékcsökkentést;
- a víztakarékosságot.

Válassz helyit!

A vendégek megismerhetik:
- a helyi termelőket;
- a balatoni kézműveseket;
- a helyi alapanyagokat használó éttermeket;
- a fenntartható szemléletű szolgáltatókat.

Mozogj fenntarthatóan!

A kommunikáció népszerűsíti:
- a BalatonBike365 rendszert;
- a kerékpáros közlekedést;
- a gyalogos túrákat;
- a vasúti és közösségi közlekedési lehetőségeket;
- az intermodális közlekedési megoldásokat.

Fedezd fel a négyévszakos Balatont!

A kommunikáció hozzájárul a turisztikai terhelés egyenletesebb eloszlásához.
Kiemelt témák:
- tavaszi és őszi programok;
- helyi kulturális események;
- természetjárás;
- aktív turizmus;
- gasztronómiai élmények;

Fenntartható szolgáltatók bemutatása

A VisitBalaton365 törekszik arra, hogy kommunikációjában kiemelten jelenjenek meg:
- minősített szolgáltatók;
- helyi termékeket használó vállalkozások;
- környezetbarát fejlesztéseket megvalósító szereplők;
- jó példát mutató balatoni szolgáltatók.

6. Monitoring és értékelés

A VisitBalaton365 a „Tervezés – Megvalósítás – Ellenőrzés – Fejlesztés" (PDCA) elv alapján működteti fenntarthatósági rendszerét. A rendszer működésének alapja a rendszeres nyomon követés.

Évente legalább egyszer sor kerül:

- a KPI-ok értékelésére;
- a megvalósult intézkedések áttekintésére;
- a fejlesztési szükségletek azonosítására;
- az éves akcióterv felülvizsgálatára.

A monitoring során figyelembe kell venni:

- a szolgáltatói visszajelzéseket;
- a munkatársi tapasztalatokat;
- a szakmai partnerek észrevételeit;
- a látogatói visszajelzéseket;
- a rendelkezésre álló szervezeti és térségi adatokat.

7. Folyamatos fejlesztés

A VisitBalaton365 a fenntarthatósági menedzsment rendszert folyamatosan fejleszti.

Ennek érdekében:

- figyelemmel kíséri a GSTC és az európai fenntarthatósági követelmények változásait;
- ösztönzi az innovatív megoldások alkalmazását;
- bővíti szakmai partnerségi hálózatát.

A rendszer hosszú távú célja, hogy a VisitBalaton365 a Balaton fenntartható turisztikai fejlesztésének meghatározó koordinátorává váljon, és szakmai munkájával hozzájáruljon ahhoz, hogy a Balaton Közép-Európa egyik mintaszerű fenntartható turisztikai desztinációjává váljon.

Keszthely, 2026. május 29.

dr. Princzinger Péter
ügyvezető

VISIT Balaton365
FENNTARTHATÓSÁGI PROGRAM

Melléklet

FENNTARTHATÓSÁGI MENEDZSMENT ÉVES MŰKÖDÉSI CIKLUS

A VisitBalaton365 fenntarthatósági menedzsment rendszerének működése éves értékelési és **kétéves gördülő tervezési ciklusra** épül. A rendszer alapelve, hogy az előző év eredményeinek értékelése megelőzi a következő időszak részletes tervezését.

Az éves **Fenntarthatósági Jelentés** bemutatja az előző év eredményeit, értékeli a célok és KPI-ok teljesülését, azonosítja az eltéréseket és a fejlesztendő területeket. A jelentés megállapításaira épül a következő két évre vonatkozó **Fenntarthatósági Akcióterv**. Az Akcióterv gördülő rendszerben működik: minden évben két évre előre határozza meg a fő célokat és intézkedéseket, ugyanakkor évente – az előző évi eredmények alapján – felülvizsgálatra és szükség szerint aktualizálásra kerül.

A működési ciklus logikája: mérés és adatgyűjtés → éves értékelés és jelentés → vezetőségi felülvizsgálat → célok meghatározása → kétéves gördülő akcióterv → megvalósítás → monitoring → visszacsatolás

Január

Éves értékelési és jelentéskészítési szakasz
Az év első szakaszának célja az előző év fenntarthatósági teljesítményének lezárása és értékelése.

Feladatok:

- az előző év fenntarthatósági adatainak véglegesítése;
- a KPI-ok teljesülésének értékelése;
- az előző időszak Fenntarthatósági Akciótervében szereplő intézkedések végrehajtásának vizsgálata;
- a B2B és B2C kommunikáció eredményeinek összesítése;
- a szolgáltatófejlesztési, edukációs és szemléletformálási tevékenységek értékelése;
- a partnerségi együttműködések és érintetti visszajelzések összegzése;
- az eredmények, eltérések és fejlesztendő területek meghatározása;
- az éves Fenntarthatósági Jelentés elkészítése.

Dokumentum:

- Éves Fenntarthatósági Jelentés.

Január–február

Vezetőségi felülvizsgálat és stratégiai irányok meghatározása
A vezetőség a Fenntarthatósági Jelentés megállapításai alapján áttekinti a fenntarthatósági menedzsment rendszer működését.

Feladatok:
- az éves eredmények és KPI-ok értékelése;
- az éves Fenntarthatósági Jelentés jóváhagyása;
- a nem vagy csak részben teljesült célok okainak vizsgálata;
- a fejlesztendő területek meghatározása;
- a következő időszak prioritásainak kijelölése;
- szükség esetén korrekciós intézkedések meghatározása.

Dokumentum:
- Vezetőségi Felülvizsgálati Jegyzőkönyv.

Február

Tervezési és önértékelési szakasz
A tervezés alapját az éves Fenntarthatósági Jelentés, a vezetőségi felülvizsgálat megállapításai, valamint az aktuális önértékelés eredményei képezik.

Feladatok:
- a GSTC alapelveire és a választott minősítési rendszer követelményeire épülő önértékelés aktualizálása;
- az aktuális fenntarthatósági helyzet és fejlesztési szükségletek áttekintése;
- a következő két év céljainak és célértékeinek meghatározása;
- a kétéves gördülő Fenntarthatósági Akcióterv elkészítése vagy aktualizálása;
- KPI-ok és célértékek meghatározása;
- az éves Fenntarthatósági Kommunikációs Munkaterv elkészítése;
- szolgáltatófejlesztési és képzési programok éves tervezése.

Dokumentumok:
- aktualizált fenntarthatósági önértékelés;
- kétéves gördülő Fenntarthatósági Akcióterv;
- Éves Fenntarthatósági Kommunikációs Munkaterv;
- aktualizált KPI- és Monitoring Tábla.

Március–május és szeptember–november

Fejlesztési és edukációs szakasz
Feladatok:

- szakmai workshopok;
- webinárok;
- mentorprogramok;
- jó gyakorlatok gyűjtése;
- tudástár fejlesztése;
- szolgáltatói fejlesztési akciók indítása.

Elvárt minimumok:

- legalább 4 fenntarthatósági szakmai esemény;
- legalább 1 jó gyakorlakat bemutató szakmai fórum;
- negyedévente legalább 1 szakmai hírlevél.

Június–augusztus

Monitoring és korrekció
Feladatok:

- féléves eredmények értékelése;
- KPI-ok időarányos teljesülésének vizsgálata;
- szükséges korrekciók meghatározása;
- kommunikációs aktivitások felülvizsgálata.

December

Évzáró adatgyűjtési és előkészítő szakasz
Az év utolsó időszakában megkezdődik a következő év januárjában elkészítendő Fenntarthatósági Jelentés szakmai előkészítése.

Feladatok:

- az éves KPI-adatok összegyűjtése;
- az Akcióterv intézkedéseinek előzetes értékelése;
- a kommunikációs eredmények összesítése;
- szolgáltatófejlesztési eredmények dokumentálása;
- érintetti és partneri visszajelzések összegzése;
- az év során azonosított jó gyakorlatok és fejlesztési tapasztalatok rendszerezése;
- a Fenntarthatósági Jelentéshez szükséges adatok és bizonyító dokumentumok előkészítése.

A végleges éves értékelésre és a Fenntarthatósági Jelentés elkészítésére a következő év januárjában kerül sor, amikor már az előző év teljes adatsora rendelkezésre áll.

VISIT Balaton 365
FENNTARTHATÓSÁGI PROGRAM

MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

Aláírásommal igazolom, hogy a jelen Fenntarthatósági menedzsment rendszer előírásait megismertem és betartását magamra nézve kötelezőnek ismerem el:

Ssz.	Név	Munkakör	Dátum	Aláírás
1.	dr. Princzinger Péter	ügyvezető	2026. 05. 29.	
2.	Fraunholcz Attila	személyi asszisztens	2026. 05. 29.	
3.	dr. Horváth Teréz	desztináció-menedzsment iroda vezető	2026. 05. 29.	
4.	Horváth Tünde	képzési asszisztens	2026. 05. 29.	
5.	dr. Maráczi Kata	pénzügyi szakértő	2026. 05. 29.	
6.	Marsal Szilvia	sajtófőnök	2026. 05. 29.	
7.	Mészáros Annarózsa	kommunikációs szakértő	2026. 05. 29.	
8.	Mihály Mariann	turisztikai vezető szakértő	2026. 05. 29.	
9.	Sztojanovits Kristóf	nemzetközi marketingvezető	2026. 05. 29.	
10.	Szűcs-Balás Vera	marketing menedzser	2026. 05. 29.	
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				