



**III. TURIZMUS ÉS BIZTONSÁG
NEMZETKÖZI TUDOMÁNYOS KONFERENCIA**

TANULMÁNYKÖTET

**PANNON EGYETEM
NAGYKANIZSAI KAMPUSZ
2019**

A konferencia tudományos bizottságának tagjai:

Dr. Birkner Zoltán, Dr. Ernszt Ildikó, Dr. Gaál Gyula, Dr. Janza Frigyes,
Dr. habil Hautzinger Zoltán, Prof. Dr. Michalkó Gábor, Dr. Németh Kornél, Dr. Németh József,
Dr. Péter Erzsébet, Prof. Dr. Sallai János

A konferencia szervezőbizottságának tagjai:

Dr. Birkner Zoltán, Dr. Ernszt Ildikó, Dr. Galambos Ildikó, Gerencsérné Dr. Berta Renáta,
Dr. Janza Frigyes, Dr. Jaskó Szilárd, Dr. Holczinger Tibor,
Dr. Keller Krisztina, Kovács Barbara, Kiglics Norbert, Lelkóné Tollár Ildikó, Marton Zsuzsanna,
Dr. Németh József, Dr. Németh Kornél,
Dr. Péter Erzsébet, Dr. Rodek Nóra, Dr. Skrop Adrienn,
Dr. Tóth-Kaszás Nikoletta

A konferencia szervezésében közreműködő szervezetek:

Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusza
Kanizsa Felsőoktatásáért Alapítvány
Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.
Rendőrség Tudományos Tanácsa
Magyar Rendészettudományi Társaság
MTA Veszprémi TB Kommunikáció MB
MTA CSFK Földrajztudományi Intézet
Zalakaros Város Önkormányzata

A kiadványt szerkesztette:

Marton Zsuzsanna, Dr. Németh Kornél, Dr. Péter Erzsébet

Lektorálta:

Dr. Ernszt Ildikó, Prof. Dr. Fórizs Sándor, Dr. Jaskó Szilárd, Marton Zsuzsanna,
Dr. Németh József, Dr. Németh Kornél, Dr. Péter Erzsébet,
Prof. Dr. Sallai János

ISBN 978-963-396-119-3

Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz
2019

Tartalomjegyzék

Előszó.....	5
1. szekció - Új kihívások a rendészettudomány területén	6
Szabó Lajos: Az objektum fogalma.....	7
Molnár Ákos: Az üzleti állampolgárság.....	19
Tegyey Andrea Cecília: Az egyes generációk motiválhatóságának kérdései.....	25
Budavári Árpád: Bratton másképp: a kritikus tömeg elvére épülő vezetés	33
Ritecz György: A magyarországi turizmusbiztonság trendje.....	43
Vári Vince: Elterelés és az ügyész – nyomozó hatóság kapcsolata a nyomozásban.....	52
Hegyaljai Mátyás: Gondolatok az ETIAS rendszer működéséről	62
Felföldi Péter: Közlekedésbiztonság a balatoni borrhíó tükrében.....	69
Kovács Gábor: A változásmenedzsment és a vezetői döntések hatása a turizmus és a biztonság szereplőinek eredményességére	81
Sivadó Máté: A legújabb tendenciák drogterületen szerte a világon	90
Mátyás Szabolcs: Kína turizmusának főbb jellemzői, különös tekintettel Peking turizmusbiztonságára	98
2. szekció – A turizmus aktuális kérdései	107
Karakasné Morvay Klára - Kertész Richárd: Az adatbiztonság megteremtése – azaz a GDPR bevezetésének hatása a szállodák működésére	108
Tóth Dávid: A repülőtér, mint szabadidős tér	117
Varga Zoltán - Komáromy Márk - Juhász Éva: Rekreációs turizmus három szegmensének vizsgálata.....	125
Banász Zsuzsanna - Lőrincz Katalin - Raffay Ágnes - Szabó Renáta: A Balaton térség közbiztonságának megítélése a helyi lakosság véleménye alapján	133
Zsarnóczky Martin - Molnár László - Garamvölgyi László: Bűnmegelőzés a turizmus által érintett közösségekben	142
Kátay Ákos: Szállodai fejlesztések a Balatonnál 2004-től napjainkig.....	148
Lőke Zsuzsanna - Kovács Ernő: A Hévízi-tó és a Fedett fürdő látogatóinak összehasonlítása.....	158
Czira Tamás - Sütő Attila - Vásárhelyi Csenge: Térségi turisztikai sérülékenységvizsgálat lehetőségei Magyarországon és gyakorlati alkalmazás a pécsi járás példáján	165
Kézy Béla - Janza Frigyes - Barna-Lázár Zoltán - Erdélyi Dániel: Biztonságos városok – a városfejlesztés új kihívásai.....	179
Sebesi Petra - Oláh Péter Károly: A minőségmenedzsment jelentősége a hazai szállodaiiparban.....	191
Péter Erzsébet - Németh Kornél: Lazítás 4.0 - A munkaközi szünetek és a szabadságolások hatása a munkavállalók teljesítményére vezetői szemmel.....	203
Héder Klára: A „személyre szabott ajánlatok” adatvédelmi kérdései	211
Lelkóné Tollár Ildikó: Biztonságérzet a munkahelyen zalai munkavállalók szemével	218

3. szekció – Tourism and Security	223
Orbán József: The Janus-faced Drones	224
Bacsi Zsuzsanna: Tourism competitiveness and security	231
Alan Clarke: The Impact of International Terrorism on Religious Travellers.....	241
Szabó László András: The Innovation Impact of Migration on Tourism Security after 2015	261
Karakasné Morvay Klára - Barcsay Vivien: How Sustainability Meets Luxury in Hotel Events.....	267
Hiezl Kitti - Gyurác-Németh Petra - Alan Clarke: Exploring the Focus of Research on Tourism and Security	279
Tóth Dávid: Tourism and airports: passengers versus sense of security	286
Kovács István: The Big Hungarian Prostitution „Survey”	293
Péter Erzsébet - Németh Kornél - Göllény-Kovács Nikoletta - Lelkóné Tollár Ildikó: New tourism demands are on the horizon	304
Ernszt Ildikó: Falling into the Trap of their Own Beauty - Victims of Overtourism	310
Lachin Namaz: Budapest brand loyalty: insights from the security point of view	317
Kovács Barbara - Kiss Zsolt - Pozsgai Emília - Gerencsérné Berta Renáta - Galambos Ildikó: Risk of Radon in Thermal Spas and Applied Removal Techniques – an Overview.....	322
Marton Zsuzsanna - Keller Krisztina - Birkner Zoltán - Cseke Bence: Destination’s Comeback after Crisis – Image Alteration	332
4. szekció – IT Security, IT in Tourism	342
Skrop Adrienn - Holczinger Tibor - Bakon Krisztián - Mihalics Bálint - Jaskó Szilárd: Industry 4.0 - Challenges in Industrial Artificial Intelligence.....	343
Bakon Krisztián - Skrop Adrienn - Holczinger Tibor - Mihalics Bálint - Jaskó Szilárd: Tourism application and security issues.....	351

Előszó

A világban zajló negatív események hatására a turisztikai iparág szereplői egyre több kihívással találják magukat szemben. A biztonság megteremtése és fenntartása kulcsfontosságú feladatként jelenik meg a szektorban, melynek tudományos, empirikus kutatásokon alapuló vizsgálata nélkülözhetetlen. Ezen indítatásból immáron harmadik alkalommal került megrendezésre a Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusza, a Kanizsa Felsőoktatásért Alapítvány, Magyar Turisztikai Ügynökség, a Rendőrség Tudományos Tanácsa, a Magyar Rendészettudományi Társaság, az MTA Veszprémi Területi Bizottság Kommunikációs Munkabizottsága, az MTA CSFK Földrajztudományi Intézete, Zalakaros Önkormányzata és a Zalakarosi Gránit Gyógyfürdő közös szervezésében a „Turizmus és Biztonság” elnevezésű nemzetközi tudományos konferencia 2018. december 4-én.

A tudományos konferencia fő célkitűzése, hogy a turizmusbiztonság és a turizmus területén létrejött legújabb hazai és nemzetközi eredményeket hozzáférhetővé tegye a kormányzati szektor képviselői, a felsőoktatási intézmények munkatársai, oktatói, kutatói, a turisztikai szektorban tevékenykedő szervezetek, illetve a téma iránt érdeklődők számára.

A 2018. évi konferencia plenáris előadásai jogi, kormányzati, szolgáltatói, rendészeti szervek nézőpontjából közelítették meg a turizmusbiztonság témakörét. A szekcióülések során a magyar és a nemzetközi, angol nyelvű szekcióban számos előadás hangzott el a következő témakörökben: új kihívások a rendészettudomány területén; a turizmus aktuális kérdései, korszerű információs technológiák és kapcsolódó biztonsági kérdések szerepe, jelentősége a turizmusban.

A turizmusbiztonság kiemelt és széles körben értelmezhető témakör és nagy jelentőséggel bír a turizmus aktuális kérdései közt. Mind az előadók, mind pedig a látogatók nagy száma, valamint a témakört érintő tanulmányok is igazolják, hogy a konferenciasorozat útnak indítása 2016-ban előrelátó döntés volt a Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusza, a Rendőrség Tudományos Tanácsa, valamint a Magyar Rendészettudományi Társaság részéről.

Nagykanizsa, 2019. április 16.

Dr. Németh Kornél
A Konferencia Szervező Bizottságának Elnöke
Intézetigazgató, egyetemi docens
Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz
Alkalmazott Gazdálkodástani Intézet

1. szekció
Új kihívások a rendészettudomány területén

Az objektum fogalma

Szabó Lajos

*Kuratóriumi elnök - REMOK Alapítvány
1037 Budapest, Orbán B. út 37.
e-mail cím: elnok@remok.hu*

Absztrakt

Az objektumvédelem speciális helyet foglal el a védelmi tevékenységek rendszerében, mivel azok az alapelvek, amikkel az objektumok védelmének alkalmazunk, pontosan azonosíthatók a személyvédelem, rendezvénybiztosítás, sőt a pénz-és értékszállítás esetében is. Mivel a magánbiztonsági, rendészeti, és katonai diszciplínák az emberiség hosszú történelme során kialakulva folyamatosan hatottak egymásra, nyilvánvaló, hogy kategóriáik, több mint hasonló értelmezési tartományban mozognak. Bár a három szakmaterület hasonlóságait, és egyezéseit hallgatólagosan minden szakember elismeri, mind a mai napig hiányoznak azok a művek, melyek az egyes alapelvek, megoldások és fogalmak eredetét bemutatnák.

A biztonságstudomány – ezen belül a biztonságtechnika és a biztonságszervezés, mint a két meghatározó ág – viszonylag rövid ideje létezik Magyarországon. Az alig negyed évszázados formálódás során sok elhivatott szerző igyekezett megfogalmazni a legfontosabb fogalmakat, így születtek meg az egymástól eltérő meghatározások, melyek közkézen forognak.

Időszerű, hogy létrejőjön egy konszenzusosan elfogadott, tudományosan megalapozott kategória- és fogalomrendszer, mivel a hadtudomány, rendészettudomány és a magánbiztonság által használt fogalom- és kifejezés készlet heterogén, esetenként inkoherens.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés (Az objektum fogalom különféle diszciplínákban.)

Az objektumvédelem speciális helyet foglal el a védelmi tevékenységek rendszerében.

Mivel a magánbiztonsági, rendészeti, és katonai diszciplínák az emberiség hosszú történelme során kialakulva folyamatosan hatottak egymásra, nyilvánvaló, hogy kategóriáik, több mint hasonló értelmezési tartományban mozognak. Bár a három szakmaterület hasonlóságait, és egyezéseit hallgatólagosan minden szakember elismeri, mind a mai napig hiányoznak azok a művek melyek az egyes alapelvek, megoldások és fogalmak eredetét bemutatnák.

A biztonságstudomány – ezen belül a biztonságtechnika és a biztonságszervezés, mint a két meghatározó ág – viszonylag rövid ideje létezik Magyarországon. Az alig negyed évszázados formálódás során sok elhivatott szerző igyekezett megfogalmazni a legfontosabb fogalmakat, így születtek meg az egymástól eltérő meghatározások, melyek közkézen forognak.

Időszerű, hogy létrejőjön egy konszenzusosan elfogadott, tudományosan megalapozott kategória- és fogalomrendszer, mivel a hadtudomány, rendészettudomány és a magánbiztonság által használt fogalom- és kifejezés készlet heterogén, esetenként inkoherens.

A különféle tudományágak különféle értelmezésekkel használják az objektum kifejezést. Pontosán olyan mértékben elkülönülő tartalommal, mint azt a különféle biztonság-fogalmak kapcsán is tapasztalhatjuk, melyek közül néhányat a biztonság fogalma című tanulmányomban is publikáltam (Szabó, 2012).

Biztonsági, őrzés-védelmi szempontból nagyon fontos lenne meghatározni, mit is értünk objektum alatt. Erre azért van szükség, mert a honvédelem, a rendvédelem és a magánbiztonság által használt fogalom- és kifejezés készlet heterogén, esetenként inkoherens.

1.1. Az objektum definiálására jelenleg alkalmazott meghatározások.

Először nézzük a szó szerinti értelmét. Mint azt a Magyar Etimológiai Szótár *“a latin obiectum (‘a szem elé állított dolog; a megfigyelés tárgya’) nyomán, amely az obicere, obiectum (‘eléje vet, helyez, szembeállít’) befejezett melléknévi igeneve az ob- (‘elé, szembe’) és iacere (‘dob, vet’) elemekből származik.”* (Magyar Etimológiai Szótár, é.n.)

A szó jelentéstartalma; tárgy, építmény, valami létező dolog, a legtöbb európai nyelvben. Azt azonban, hogy mit is értünk az objektum kifejezés alatt, minden esetben aszerint kell vizsgáljuk, milyen szövegkörnyezetben és milyen tudományággal kapcsolatosan jelenik meg. Néha szembeszökően más *“dolgokról”* van szó.

Hogy mennyire szerteágazhatóan értelmezik ezt a szót a különféle tudományágak, azt jól mutatják az alábbi meghatározások:

- Dr. Klinghammer István, professzor emeritus, az MTA rendes tagja, a térképi objektumokról szóló tanulmányának első bekezdése: *“A térképészetben az objektum fogalmán értjük mindazt, ami a térképeken ábrázolásra alkalmas. A térkép információközlést tesz lehetővé minden olyan objektumról, amely térbeli vonatkozással rendelkezik, és ezen túl még legalább egy további ismertetőjeggel (attribútum) leírható. Az objektum kartográfiai „leírása” általában a térbeli, a tárgyi/ténybeli, illetve az időbeli adataik és jellemzőik vonatkozásaiból áll össze.”* (Klinghammer, 2015)
- Digitális Tankönyvtár: Objektum orientált szoftverfejlesztés Kondorosi Károly, Szirmay-Kalos László, László Zoltán ComputerBooks Kft. *“Az objektum egy rendszer egyedileg azonosítható szereplője, amelyet a külvilág felé mutatott viselkedésével, belső struktúrájával és állapotával jellemezhetünk.”* (Kondorosi et al., 2007)
- Magyar Katolikus Lexikon: *“objektum (a lat. obicere, 'elébe vet' szóból): filozófiai, ismeretelméleti fogalom, a megismerő-cselekvő alannyal”* (Magyar Katolikus Lexikon, é.n.)

Ha az objektum kifejezést őrzés-védelmi szempontból vizsgáljuk, - mint azt Dr. Berek Lajos teszi a Biztonságtechnika című egyetemi jegyzetében (Berek, 2004) - akkor az értelmezés tartományát le kell szűkítenünk. Célszerű, ha a hadtudomány, a rendészettudomány, és a még akadémiai tudomány rangjára nem emelkedett magánbiztonság (Christián, 2014) szakirodalmát vizsgáljuk először e tekintetben.

A teljesség igénye nélkül – hiszen egy önálló doktori értekezés témája is lehetne – néhány őrzés-védelmi szempontból megfogalmazott objektum fogalom:

- Körülhatárolható területen elhelyezkedő erő és eszközcsoporthoz tartozás.*
- Hadszintén a hadászati, hadműveleti, ill. harcászati irányokban elhelyezkedő politikai, gazdasági v. katonai jellegű létesítmény, támaszpont, átjáró, természetes képződmény, v. mesterséges építmény, műtárgy, , amelynek birtokba vétele, megtartása, működőképességének biztosítása döntő hatással lehet a csapatok elé kitűzött célok elérésére.* Hadtudományi lexikon (Szabó, 1995)
- Az objektum egy pontosan körülhatárolható terület, amelyen felépítmények találhatóak különböző funkciókkal.* Új vagyonszámla védelmi Nagykönyv (Lukács, 2002)
- Az őrzés és védelem szempontjából tehát objektumoknak nevezzük azokat a létesítményeket, épületeket, járműveket, tárgyakat és egyéb dolgokat, amelyeket valamely veszélyeztetettségük miatt őrizni és védeni szükséges.* (Beregnyei, 2008)
- Valamely tárgy, dolog, épület, műtárgy, létesítmény, ezek csoportja és a hozzájuk tartozó körülhatárolt,*

bekerített, vagy bekerítetlen terület, beleértve az ott elhelyezett vagyontárgyakat, továbbá az ott folyó tevékenységet. Rendészettudományi szószedet (MRTT, 2008).

A felsorolt definíciók inkohereciája első ránézésre szembeszökő. Alapos elemzéssel azonban a közös pontok kimutathatóak. Ahhoz tehát, hogy egy őrzés-védelmi szempontból minden szakterület tekintetében egységes meghatározásra juthassunk, ezen közös pontokat kell alapos elemzés alá vetnünk.

2. Anyag és módszer (Az objektum definiálására alkalmazott meghatározások elemzése, segédfogalmainak újraértékelése.)

A legjellemzőbb közös vonás, hogy “dolog” – tárgy, természetes képződmény, építmény, műtárgy, mely bekerítetlen, vagy bekerített területen helyezkedik el – őrzésének, védelmének indokoltsága “teszi objektummá” azt, amit addig más néven neveztünk meg.

A hadtudományi meghatározások közül a másodikban található az a felsorolás, mely nyilvánvalóan őrzést-védelmet kívánó tevékenységgel biztosítható: “...amelynek birtokba vétele, megtartása, működőképességének biztosítása...”.

A “dolog” vagy “egyéb dolog” melynek őrzése, védelme szükséges lehet, akár az inmateriális javak körébe is tartozhat, így az őrzés, vagy védelem nem csak őrszemélyzettel, biztonságtechnikával, informatikai programmal is megoldható, vagy ezek kombinációjával.

A fenti definíciók közül Dr. Beregyei József definíciója és a Rendészettudományi szószedet meglehetősen jól megközelíti az ideálisnak nevezhető definiálást.

Sajnálatos módon e kettő sem teljes. Az objektum fogalmát a személyvédelem is kiterjedten alkalmazza, lévén a védett személy lakóhelye, munkahelye, programjának helyszíne minden tekintetben kimeríti a “védendő terület, létesítmény, építmény” jellemzőit!

Védendő jármű is tekinthető objektumnak– ld. Dr. Beregyei - az utazás, útvonal-biztosítás során, személyvédelmi tevékenység végrehajtásakor. Ugyanezen analógiát alkalmazhatjuk különféle szállítmányok kísérése, útvonalainak biztosítása során is, amikor szintén a jármű válik objektummá.

Vagyis a teljes körű definiálás során a meghatározásnak ki kell terjednie a “személy, vagy személyek”-re is.

Mivel az őrzés illetve védelem kifejezés immanens része kell legyen a fogalomnak, lévén az “az objektummá minősülés oka” mint fentebb megállapítást nyert, az őrzés illetve védelem, így e két fogalom esetében azok tartalmát is magyarázni kell.

Pontosítani kell továbbá az őrzés és védelem viszonyát is.

Az alkalmazott két fogalom magyarázata tekintetében Dr. Berek Lajos már hivatkozott jegyzete (Berek, 2014:5-6), illetve Dr. Teke András: “Az őrzés mint rendészeti alaptevékenység”(ORFK, 1998) című jegyzete értelmezéseit, és a rendőrség csapatszolgálati szabályzatát vettem alapul. A rendészettudományi szószedet vonatkozó címszavai, Dr. Teke András hivatkozott jegyzeteit tartalmazzák szó szerint, így feleslegesnek véltem ismétlésüket.

Szeretném az azokban leírtakat továbbfejlesztve, az őrzés és a védelem pontos jelentését definitív módon meghatározni. Mivel mind az őrzés, mind a védelem tekintetében Dr. Teke András elvégezte azt a feladatot,

ami a két kifejezés, szótani (ige, főnév, főnévi igenév) és értelmi változatainak (cselekvés, helyzet, eredmény/állapot) összegyűjtését jelenti, ezt a feladatot már nem kell ismételt elvégezni.

Elegendő mindössze, a definícióként megjelenő végkövetkeztetések elemzésére szorítkozni.

2.1. Az őrzés fogalma

“Az őrzés tehát alapvetően egy feladattal, paranccsal, intézkedéssel szigorúan leszabályozott biztosítás, amely eleve feltételezi azt, hogy valaki, vagy valakik az őrzött dolog vagy személy ellen véteni akarnak. Ugyanakkor az őrzésnek demonstráló, visszatartó szerepe is van, meg-mutatja a vétkezni szándékozónak, hogy vigyázz, mert itt vagyok, figyelek, és ha kell, megakadályozom azt, amit tenni akarsz.” [6. 7. oldal]

“Az ŐRZÉS az a tevékenység, cselekvés, eljárás, folyamat, amely során valakit, valamit szemmel tartva, vagy ezt demonstrálva, rá vigyázva olyan helyzet, állapot jött létre, amely biztosítja az érdekérvényesítés megvalósítását, elősegíti, hogy valakinek, valaminek vagy valamely érdeknek károsodása ne következzen be, baja ne essen, állapota ne változzon, el ne tűnjön, hozzá ne férhessenek” [12. 23. oldal]

“183. Az őrzés a csapaterő olyan szolgálati tevékenysége, amelynek célja állandó vagy ide-iglenes jelleggel személyek, létesítmények, meghatározott területek vagy értékek közbiztonsági szempontból történő ellenőrzése, az ellenük irányuló bűncselekmények megelőzése, behatolás vagy kijutás megakadályozása, valamint a szükséges feltételek megteremtése a védelemben történő átmenethez.” [13. 183. pont]

Az őrzéssel kapcsolatos megállapítások közös jellemzői, e három definíció alapján:

- a) Az őrzés egy tevékenység, cselekvő emberi közreműködést igényel.
- b) Az őrzést elsősorban aktív tevéleges cselekmények ellen alkalmazzák, bár e kérdésben Dr. Teke definíciója nem teljesen egyértelmű, lehetőséget ad kiterjesztett értelmezésre “érdeknek károsodása, ...baja ne essen, állapota ne változzon...” ami nem aktív cselekvés, hanem környezeti hatás következménye is lehet.
- c) Az őrzés egy valaki által irányított, szabályozott folyamat – “leszabályozott biztosítás”, “eljárás, folyamat”, “szolgálati tevékenység” – amely a szabályozás által konkretizált, nevesített feladatokat ró az őrzés végrehajtóira.
- d) Az őrzés feladata, hogy az őrzött dolog, személy, érdek károsodásának, állapotváltozásának lehetőségét kizárjuk, vagy csökkentjük, más szóval biztonságát fokozzuk.

Ami egyik definícióban sem szerepel, az az őrzés végrehajtására rendelkezésre álló eszközök megemlítése. Természetesen lehet úgy értelmezni, hogy az őrzési tevékenység szabályozásában írjuk le az eszközöket és kezelésük módjait.

Azonban, mivel egyértelműen kijelenthető, hogy a feladatot személyzettel – őrszeméllyel, élőerő - oldjuk meg, akkor nem kerülhetjük meg azt, hogy a személyzet feladatának elvégzéséhez eszközöket bocsájtsunk a rendelkezésére. Tehát úgy tűnik, ezt a tényt a definiálás során nevesíteni kell.

Ezek szerint, – a fenti szerzők meghatározásainak magyarázatait is figyelembe véve – az őrzés fogalmát is pontosítani kell, az egyértelműbb megközelítést célozva.

Az őrzés egy olyan, a jogosult döntése alapján, szabályozott rendben végrehajtott konkrét feladat, melynek során az őrzéssel megbízott személy, vagy személyek, az őrzött dolog, vagy személy biztonságát hivatott, személyes tevékenységgel és a rendelkezésére álló eszközökkel biztosítani.

Az őrzés egy feladat, ami egy szabályozási környezet meglétét feltételezi, ahol a szabályzó – jogszabály, szabályzat, utasítás, parancs stb. – által leírt, kötött rendben, illetve meghatározott keretei között, lehet és kell a feladatot végrehajtani.

A szabályozási környezetet pedig, kizárólag egy a szabályozás kiadására jogosult személy – természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet – döntése alapján lehet létrehozni. Jogosult az, aki törvény felhatalmazása alapján, vagy más módon hatalommal bír az őrzött dolog felett.

Az őrzés egy személyzettel végrehajtott tevékenység, melyet végrehajthat egy személy – az őr – vagy több személy – az őrség.

Az őrzés tárgya az őrzött dolog, ami lehet materiális, inmateriális dolog, érték, vagy állapot, ami elemek összessége, – pl. természeti érték, amit természetvédelmi örökkel őrzünk, büntetésvégrehajtási intézet, ahol az őrzési tevékenység nem csak a fogvatartottakra, hanem minden azt biztosító tevékenységre vonatkozik – vagy természetes személy /személyek is.

Az őrzés célja a biztonság megteremtése, és/vagy fokozása.

A szabályzóban szerepelnie kell az őrzési tevékenységhez használt eszközöknek, felszereléseknek, és azok kezelési-használati útmutatójának is, csakúgy mint az őrzési tevékenységet végrehajtó személyzettel kapcsolatos rendelkezéseknek is.

2.2. A védelem fogalma

Először nézzük meg katonai, rendőri, illetve rendészettudományi megközelítésben a fogalom értelmezését.

“A védelem egy bekövetkező, vagy folyamatban lévő szándékos jogellenes magatartással szembeni ellentevékenység. Tehát az az esemény, amelyre az őrzéskor feltételezve készültünk az most valósággá vált. Ez az ellentevékenység alapjaiban más, mint az őrzés, hiszen itt minden konkrétta vált”. [6. 7. oldal]

“A VÉDELEM - az a cselekvés, folyamat, eljárás, illetve az ennek eredményeként kialakult helyzet , állapot, amely valamely tevőleges vagy áttételes károsító hatás megakadályozására, elhárítására, irányul az őrzés alanyának, az általa fogatosított és alkalmazott módszerek, eszközök fizikai részvételére alapozva.” [12.13. oldal.]

„347. A védelem az objektumok őrzésére, valamint az őrzés megerősítésére rendelt csapatereőnek az a tervszerű tevékenysége, amelynek célja, hogy biztosítsa a meghatározott objektum sérthetetlenségét, felderítse a támadók szándékát, megakadályozza személyek vagy csoportok erőszakos behatolását, visszaverje támadását és kedvező feltételeket teremtsen a támadók elfogásához.” [13. 347. pont]

A három meghatározás közös tényezői:

- A védelem cselekvést, tevékenységet, aktív beavatkozó magatartást jelent.
- Valamilyen tevőleges – jogellenes magatartás, támadás -, vagy áttételes károsító hatás elhárítását célozza, bár Dr. Teke András értelmezése ennél jóval kiterjesztőbb, mert nem csak a tevőleges, hanem a mulasztásos, sőt akár nem emberi felelősséget feltételező, ergo ab ovo nem jogellenes esetekre is kiterjed!
- Az őrzésre rendelt személyzet hajtja végre, a rendelkezésére álló eszközökkel és szabályozott módon.

A fenti megállapítások a “védelmet” mint “védelmi harcot” vagy mint a hadtudományi le-xikon első mondataiban megfogalmazott “haditevékenységi mód, a harctevékenység egy faj- tája...” [8. védelem címszó]

értelmezik, amit egy szabályozott környezetben hajt végre az őrsemélyzet. Az értelmezés egyértelműen a katonai diszciplínából származik, ahol az őrzés, mint alapvető tevékenység, mindenütt jelen van, vagy legalábbis jelen kellene, hogy legyen. Minden szempontból logikusnak tűnik tehát, hogy a hadtudomány egy leszűkített értelmezésként, a védelmet egy közvetlen érintkezésben végrehajtott harctevékenységgé írja le.

A védelmet azonban nemcsak köznyelvi, hanem más védelmi megoldásokat alkalmazó tudományok és azok szakterületei, ennél sokkal kiterjesztőbben használják. Példák sokasága mutatja, hogy a védelem, őrzési tevékenység nélkül is létezik, sőt a védelem nem konkrét támadás, fenyegetettség, hanem elvont, kockázatszintű károsító hatás jövőbeni lehetőségének manifesztálódására vonatkozik!

Az emberiség a társadalmi fejlődés során kialakított egy olyan megoldáskészletet, amely kerüli a közvetlen erőszak, vagy akár harctevékenység alkalmazását, és akár őrzési tevékenység nélkül is képes szavatolni bármilyen neki fontos "dolog" védelmét. Ez a jog, amely adott esetben, ultima ratioként lehetővé teszi az – állami - erőszak (közvetlen harctevékenység) alkalmazását, hiszen azzal fenyegeti a jog által védett "dolog" védelmére hozott szabályok megsértőit. A védelmet azonban már akkor is biztosítja, ha mindenki előtt deklarálja, hogy ha a védelem tárgyát sérelem éri, vagy azzal fenyegető helyzet alakulna ki, van mivel és kivel, akár "közvetlen harctevékenység" vagyis az állami erőszak-monopoliumot megtestesítő szervezeti által kifejtett tevékenységgel megvédeni.

Meggyőződésem, hogy ebben az esetben, meglehetősen túlzó módon történő kiterjesztés lenne azt állítani, hogy a jog által védett dolog egyszersmind őrzött is.

A védelem, – védekezés, "közvetlen harctevékenység"- nem csak tevőleges, és jogellenes magatartás ellenében történhet. Védekeznünk kell különféle környezeti fizikai, kémiai, biológiai hatások – ipari és természeti katasztrófák – hatásai, vagy állatok támadása, kártétele ellen is, melyek semmiképpen sem lehetnek jogellenesek, és a tevőlegesség, mint jogi fogalom is kizárható.

Ezek ellen a hatások ellen, akkor, amikor annak hatásai már érnek bennünket sok esetben már nem lehetséges. A legtöbb esetben megelőző tevékenységet végzünk, fizikai akadályok létesítésével, észlelő és riasztórendszer kiépítésével, védőoltásokkal, védőruházattal és még sok egyéb módon védekezünk a valamilyen szintű valószínűséggel rendelkező és általunk kezelhető fenyegetések ellen.

A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló, 2011. évi CXXVIII. törvény, 3.§. 8. bekezdése írja "***Katasztrófavédelem: a különböző katasztrófák elleni védekezésben azon tervezési, szervezési, összehangolási, végrehajtási, irányítási, létesítési, működtetési, tájékoztatási, riasztási, adatközlési és ellenőrzési tevékenységek összessége, amelyek a katasztrófa kialakulásának megelőzését, közvetlen veszélyek elhárítását, az előidéző okok megszüntetését, a károsító hatásuk csökkentését, a lakosság élet- és anyagi javainak védelmét, az alapvető életfeltételek biztosítását, valamint a mentés végrehajtását, továbbá a helyreállítás feltételeinek megteremtését szolgálják.***" (2011. évi CXXVIII. törvény)

Vagyis a védelem ebben az értelmezésben a **megelőzési tevékenység** is, amikor semmiféle közvetlen fenyegető körülmény sincs, legfeljebb kockázat!

A munkavédelemről szóló, 1993. évi XCIII. törvény megalkotásakor is, alapvetően a megelőzést célozta a jogalkotó.

Alaptörvényünk (*Magyarország alaptörvénye*) több esetben jelenti ki, hogy védelemben részesít valamit, vagy valakit. Ilyen többek között, a házasság, a család [(L) cikk (1)], a gyermekek, nők idősek, fogyatékkal élők [XV. cikk. (5) bek.], a nemzeti vagyon [38. cikk], az állampolgárok [G] cikk], a magyar nyelv [H] cikk (2) bek.], keresztény kultúra [R] cikk (4) bek.] is.

A hivatalos személyt, külföldi hivatalos személyt, közfeladatot ellátó személyt “fokozott büntetőjogi védelem” – magasabb büntetési tétellel való fenyegetés az elkövető felé – védi, őrszemélyzet nem.

Védelemben részesíthető természetes személy, – pl. védett tanú, oltalmazotti státuszba került személy, stb. – jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, épület, építmény, terület, természeti képződmény, szinte bármi.

A “kritikus” – vagy létfontosságú, mivel mindkét terminológia ismert és elfogadott - infrastruktúra elemeit hazánkban és a világ más térségeiben sem védi mindenütt őrség! Nem védi, annak ellenére, hogy erről 1997-ben *Országgyűlés törvényt* alkotott, hiszen ezek olyan számosak, hogy eleve lehetetlen lenne őrzésüket megvalósítani. Magyarországon kizárólag a Fővárosi Vízművek rendelkezik fegyveres biztonsági őrséggel, minden más településen kerítés, és ajtó, zár és lakat “őrzi” az ivóvíkészetet, tárolására továbbítására alkalmas be-rendezéseket, hogy egyéb, távvezetékeket használó iparágakról ne is beszéljünk. A tárgyban kiadott szakkönyv melynek címe Létfontosságú rendszerek és létesítmények védelme (NKE, 2015) egyetlen esetben sem tárgyalja az őrzést, a szó csak “ellenőrzés” szóösszetételben kerül elő 59. alkalommal.

Őrizzük a műemlékeket? Nyilvánvalóan nem mindegyiket, sőt a túlnyomó részüket egyáltalán nem. Védjük? Nyilvánvalóan igen, hiszen az 1997. évi LXXVIII. törvény, az épített környezet alakításáról és védelméről [18] címet viseli, és a műemléki védettségben részesült ingatlanok nyilvántartását egy “védett ingatlanok” címet viselő honlapon kereshetjük fel (Országos Építésügyi Nyilvántartás, é.n.)

A 160/1996. (XI. 5.) Kormányrendelet, a védett személyek és a kijelölt létesítmények védelméről címmel, a “védett”személyeket először nevesíti, védetté nyilvánítja, majd a védelem keretében említi meg az őrzési tevékenységet, mint a védelem egyik feladatát!

Azért biztosítjuk a védett személy utazásának útvonalait, programjának helyszíneit, őrizzük lakhelyét, mert védett a személy, aki igénybe veszi, és nem fordítva.

A védelem ebben az értelemben sem azt jelenti, hogy az őrség összeütközésbe került a támadókkal és védelmi harcot folytat.

Tehát a jog úgy értelmezi a védelem és az őrzés viszonyát, hogy először védelemben részesít és csak indokolt esetben őriztet, mint ahogy, a fenti példák esetében is tapasztalhatjuk.

A védelemben részesítés, mint tevékenység, szintén számtalan formában megvalósulhat, de minden esetben személy, vagy személyek csoportjának tevételes közreműködésével valósulhat meg.

Közreműködés alatt olyan tevételes magatartást értek, mely alkalmas arra, hogy valamilyen konkrét, károsító hatással fenyegető helyzet lehetőségét felismerve, előzetesen terveket készít, védelmi előkészületeket tesz a jövőben bekövetkező, vagy bekövetkezéssel fenyegető károsító hatás megakadályozására, elhárítására, vagy ha erre nem képes, következményeinek csökkentésére.

A közreműködés lépései a következők;

- a) a károsító hatással fenyegető körülmény felismerése,
- b) a károsító hatással fenyegetett személyek, vagy dolgok azonosítása,
- c) a szükséges intézkedések számbavétele, mérlegelés a lehetőségek között,
- d) a védelmi intézkedés meghozatala.

Védelmi intézkedés lehet például egy jogszabály megalkotása és érvénybe léptetése, ahol a jogszabály címzettjei számára nyilvánvalóvá válik, hogy a jogszabály mit vagy kit véd, és hogy a védelem tárgya ellen vétők, milyen következményekkel néznek szembe, kinek milyen feladatai, kötelezettségei keletkeznek.

Védelmi előkészületek megtétele lehet például egy óvóhely létesítése, amely megvédi az oda menekülőket a környezeti hatásoktól, egy tűz- vagy robbanásveszélyes ipari tevékenység környezetében az egyes tevékenységek helyszíneinek elhatárolása úgynevezett bevédésekkel, stb.

Ebből következően a védelem egy döntési folyamat része, ahol egy, vagy több arra jogosult és képes személy – több személy esetén valamilyen testület – felismerve a védelmi szükségletet, döntést hoz, ami lehetőséget nyújt a védelem – és ha az szükséges az őrzés - megvalósítására.

A fentiekből következően, értelmezésem szerint:

A védelem egy olyan, a jogosult döntésén alapuló cselekvés, folyamat, eljárás, illetve ennek eredményeként kialakult helyzet, mely tevőleges, vagy áttételes károsító hatás megakadályozására, elhárítására, következményeinek csökkentésére irányul, akár konkrét személy, vagy dolog őrzése nélkül is.

A fogalom szempontjából;

A védelem egy emberi tevékenységgel létrehozott körülmények és feltételek összessége, mely a védelem tárgyának biztonságát képes szavatolni

A védelem tárgya a védett dolog, ami lehet materiális, inmateriális dolog, érték, vagy állapot, ami elemek összessége – pl. természeti érték, amit természetvédelmi örökkel őrzünk, bűn-tetésvégrehajtási intézet, ahol az őrzési tevékenység nem csak a fogvatartottakra, hanem minden azt biztosító tevékenységre vonatkozik – vagy természetes személy /személyek is.

Cselekvés valamilyen emberi tevékenység, melyet közvetlenül a védelem célja érdekében hajtunk végre.

Folyamat egy tervezett, szabályozott rendben megvalósuló történések egymásutánisága, mely a védelem célja érdekében megy végbe. Lehet emberi tevékenység közbeiktatásával, vagy a nélkül végbemenő eseménysor.

Eljárás szabályozott tevékenység – cselekvéssor - a védelem célja érdekében.

Helyzet az az állapot, amiben a védelem tárgya előnyösebb biztonsági helyzetbe kerül, mint az intézkedés előtt volt.

A fentiek alapján, a védelem nem okszerű következménye az őrzés, de őrzést védelem nélkül nem lehet jogszerűen végrehajtani.

3. Eredmények és értékelésük (Javaslat egy teljesebb objektum defincióra.)

Mint azt az előzőekben leszögeztem, ahhoz, hogy valaminek az őrzését, vagy védelmét, megkezdhessük, egy értékelési, majd döntési folyamatnak kell végbemennie.

Ezeket a folyamatokat végrehajthatja egy személy, – tulajdonos, birtokos, jogszabály, vagy más norma által feljogosított természetes személy – vagy testület – bizottság, igazgatóság stb. – is. Azonban az teljesen mindegy, hogy egyszemélyi, vagy testületi tevékenységről van-e szó!

Egyetlen fontos szempont az, hogy a döntéshozó jogosult-e az őrzés, vagy védelem tárgya tekintetében döntést hozni? Maga ez a tény az, ami feljogosítja a döntéshozót arra, hogy az őrzés, vagy védelem tárgyát – objektumát – befolyásoló elhatározásra jutni, és annak tekintetében utasítást adni!

Mindaddig, amíg a jogosult nem hoz döntést, őrzés-védelmi szempontból semmi sem

minősülhet "objektumnak", sőt az őrzés, vagy a védelem elrendeléséhez is jogosultság szükséges!

Az objektummal kapcsolatos, – az előzőekben bemutatott – definíciókban ez a fontos elem, mármint a jogosult döntése, valamilyen okból, még csak említésre sem került, holott nyilvánvaló a szerepe.

Nagy valószínűséggel az okozta a jogosult döntésének elhagyását, hogy az őrzés-védelem tevékenysége alapvetően a katonai diszciplínákból származik, ahol nyilvánvalóan semmi sem történhet az előjáró, vagy a feljebbvaló döntése nélkül. A nyilvánvaló tényeket általában nem szokás magyarázni.

Azonban meggyőződésem, hogy egy tudományosan megalapozott definíciónak minden elemét, fontos tényezőjét fel kell sorolni és arra magyarázatot kell adni.

3.1. Az objektum-fogalom szükséges elemei

Nézzük tehát, milyen minimálisan kötelező elemeket kellene tartalmaznia, egy általánosítható objektum-fogalomnak hadtudományi, rendészettudományi és magánbiztonsági szempontból.

Ezek:

- Az objektumnak minősülő "dolgok" felsorolása,
- az "objektummá minősülés" oka,
- az őrzésre és védelemre kötelezés ténye,
- az őrzésre és védelemre utasítást adó jogának forrása, és
- az őrzés és védelem tartalma.

3.2. Az objektum definiálása

A fenti szempontok alapján, az objektum fogalmát célszerűen az alábbiak szerint javasolt meg- határozni:

Objektumok azok a dolgok, amikre az őrzési feladat, védelmi kötelezettség kiterjed, melyeket katonai, rendészeti, vagyonvédelmi, vagy személyvédelmi okból, őrizni és védeni szükséges, jogszabály vagy egyéb norma rendelkezése, előjáró, feljebbvaló, munkahelyi vezető, megrendelő utasítása, vagy megbízási szerződés alapján.

Az őrzésnek, vagy védelemnek ki kell terjednie az objektum funkcionális sértetlenségének, az ott folyó tevékenység zavartalanságának, az ott tartózkodó személyek életének, testi épségének, egészségének, jogainak, és vagyontárgyainak megóvására.

A definíció elemeire bontva, magyarázatokkal

- a) *"Objektumok azok a dolgok, amire az őrzési feladat, vagy védelmi kötelezettség ki-terjed,..."*
A dolgok alatt értünk minden vagyoni értékkel, vagy csak becsértékkel bíró, vagy bármilyen szempontból fontosnak minősülő dolgot, beleértve az értéktárgyakat, műkincseket, járműveket, illetve bármilyen létező tárgyat, köztük inmateriális javakat, például információkat, adatokat is. A fogalom legfontosabb mondatrésze, amiből az következik, hogy az objektumvédelem elveit kell alkalmazni minden olyan őrzési, védelmi feladatnál, ahol ennek szükségessége felmerül.
- b) *"...természetes képződmények, épületek, építmények, létesítmények,..."*
- c) *"...bekerített és bekerítetlen, de egyértelműen azonosítható területek,..."* **Az a),b),c) pontokkal teljesült az objektumnak minősülő "dolgok" felsorolása.**
- d) *"...melyeket katonai, rendészeti, vagyonvédelmi, vagy személyvédelmi okból,..."* **Az "objektummá minősülés" iniciációja, az az ok, ami miatt bármilyen dolog minősítése megváltozik.**
- e) *"...őrizni és védeni szükséges,..."* **Az őrzésre és védelemre kötelezés olyan feladat-meghatározás, ami az előző pontban meghatározott okból következik.**

- f) *“...jogsabály vagy egyéb norma rendelkezése, előjáró, feljebbvaló, munkahelyi vezető, megrendelő utasítása, vagy megbízási szerződés alapján.”* **Az objektummá minősítésre, az őrzésre és védeésre utasítást adni, egy természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet joga az intézkedést meghozni. Az ezt biztosító jog forrásának meghatározása, biztosítja a későbbi objektumvédelmi tevékenység törvényességét.**
- g) *“Az őrzésnek, vagy védelemnek ki kell terjednie az objektum funkcionális sértetlenségének, az ott folyó tevékenység zavartalanságának, az ott tartózkodó személyek életének, testi épségének, egészségének, jogainak, vagyontárgyainak, megóvására.”* **Ez az őrzés és védelem tartalmának lényege, itt jelenik meg a természetes személyek őrzésének, védelmének feladata is, azon túl, hogy a munkavédelem elvei szerint, a védelmi intézkedéseknek ki kell terjednie, a munkavégzés hatókörében tartózkodó személyekre is. A funkcionális sértetlenség tartalma továbbá, hogy, őrzéssel fokozott védelemben részesülő objektum minden elemére vonatkozik, annak érdekében, hogy az objektum létezését és eredeti állapotának, funkcióinak fennmaradását, semmi se veszélyeztethesse.**

Terjedelmi okok miatt nem lenne célszerű itt tárgyalni az egyes objektumok, vagy objektum-részek különféle védelmi szintjének meghatározását. Ami miatt megemlítsre kerül, az az, hogy ennek joga nyilvánvalóan az “objektummá minősítésre” jogosult személyt illeti meg.

4. Következtetések, javaslatok (Az objektum, az őrzés és a védelem fogalmának felhasználása.)

Az objektum fogalmának őrzés-védelmi szempontból történő pontosításra, elméleti alapjainak és tartalmának feltárára, elsősorban a szakirodalomban fellelhető inkoherens meghatározások ellentmondásai, esetenként hiányosságai készítették.

A szakirodalomban feltalált meghatározások nem adtak egyértelmű választ arra a kérdésre, hogy egy dolog mitől válik objektummá. A javasolt definíció megítélésem szerint orvosolja ezt a problémát, lehetőséget nyújt arra, hogy úgy a teoretikus, mint a gyakorlati-szakmai munka során tisztázza, hogy a kérdéses dolog objektumnak tekintsük-e, vagy sem.

Oktatási szempontból is alkalmas a definíció arra, hogy az abban foglaltakat mindenki könnyen megértse, elemeit pontosan értelmezze.

Azzal, hogy az őrzés és a védelem – mint az objektum meghatározásának segédfogalmai - is újradefiniálásra kerültek, további lehetőségek nyíltak meg, hogy az objektumvédelem, sze-mélyvédelem, rendezvénybiztosítás, illetve útvonal- és szállítmánybiztosítás során, az őrzés és védelem tevékenységeit azonos módon értelmezzük, tervezzük és hajtsuk végre.

Kiemelten fontosnak tartom azt az eredményt, hogy a javasolt definíció alkalmazásával pontosításra került azokban a személyeknek a feladta és felelőssége is, akik a dologt objektummá minősíthetik, akik az őrzési feladatra utasítást, megbízást adnak.

Több évtizedes tapasztalataim szerint a megbízói oldal nincs tisztában azzal, hogy a jogosultság és egyben a kötelezettség az őrzési tevékenységgel kapcsolatos elvárások – védelmi szintek – megfogalmazása tekintetében őt terheli. A jellemző megoldás mind a mai napig az, hogy az őrzési igény jelentkezésekor a részleteket az őrzést igénylő, döntésre jogosult, a szabályozás feladatait a megbízottra testálja. Ennek egyenes következménye, hogy az őrzést végrehajtó a szabályozás megalkotásakor nem vesz figyelembe olyan szempontokat, melyek esetenként a megbízó számára fontosak lennének.

A javasolt definíció alkalmazásával ez a probléma kiküszöbölhető.

5. Irodalomjegyzék

- Berek, L. (2004): Biztonságtechnika Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Jegyzet 2014-es kiadványa. 5-6. p.
- Christián, L. (2014): A Magánbiztonság Elméleti Alapjai című, Nemzeti Közszolgálati Egyetemi jegyzet, ISBN 978-615-5305-47-4, 19. p.
- Teke, A. (2000): Az őrzés mint rendészeti alaptevékenység Budapest 2000. kiadó: Rendőrtiszti Főiskola, Rendvédelmi Füzetek 2000/16. szám.
- Klinghammer, I. (2015): A kartográfia alapjai: a térképi objektumok, GEODÉZIA ÉS KARTOGRÁFIA 2015/9-10 67. ÉVFOLYAM 4. oldal. Elérhető: <http://lazarus.elte.hu/puff/Geod%20E9zia%20E9sKartogr%20Elfia%20arch%20EDv/2015/GK.2015.09-10.v5.p01-32.pdf> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- Kondorosi, K. – Szirmay-Kalos, L. – László, Z. (2007): Objektum orientált szoftverfejlesztés. ComputerBooks Kft. 2.2.1. fejezet. Digitális Tankönyvtár. Elérhető: <https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/objektum-orientalt/ch02s02.html>
- Lukács, Gy. (2002): Új vagyonsvédelmi Nagykönyv. Credit Kft, Budapest. ISBN 963-8180-39-0 pp. 86.
- Magyar Etimológiai Szótár (é.n): Elérhető: <https://www.arcanum.hu/hu/online-kiadvanyok/Lexikonok-magyar-etimologiai-szotar-F14D3/o-o-F33F0/objektum-F33F9/> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- Magyar Katolikus Lexikon (é.n.): Objektum címszó. <http://lexikon.katolikus.hu/O/objektum.html> (Letöltve: 2018. 12. 14.)
- Magyarország Alaptörvénye. Elérhető:<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1100425.ATV#lbj8id5d4e> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- MRTT - Magyar Rendészettudományi Társaság (2008): Rendészettudományi szöszedet Budapest 2008. Elérhető: <http://www.rendeszeti.hu/rendeszeti-szoszedet> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- NKE (2015): Katasztrófavédelmi Intézet: LÉTFONTOSSÁGÚ RENDSZEREK ÉS LÉTESÍTMÉNYEK VÉDELME, Kézikönyv a katasztrófavédelmi feladatok ellátására ISBN 978-615-5057-50-2 Elérhető: <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/9939/LRL%20tanseg%C3%A9dlet.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- ORFK (1998): 11/1998. (IV. 23.) ORFK utasítás a Magyar Köztársaság Rendőrségének Csapatszolgálati Szabályzata kiadásáról. Elérhető: http://www.police.hu/sites/default/files/11_1998.pdf (Letöltve:2018. 12. 14.)
- Országos Építésügyi Nyilvántartás (é.n.): Védett Ingatlanok. Elérhető: <https://oroksegvedelem.e-pites.hu/>
- Szabó Lajos (2012): Mi a biztonság? PÉCSI HATÁRŐR TUDOMÁNYOS KÖZLEMÉNYEK XIII.
- Szabó, J. szerk.(1995): Magyar Hadtudományi Társaság kiadványa, Főszerkesztő: Szabó József, Hadtudományi lexikon M-ZS Budapest 1995, ISBN 963 04 5228 6, pp. 994.
- Tanulmányok. „A biztonság rendészettudományi dimenziói – változások és hatások” című tudományos konferenciáról HU ISSN 1589-1674 73-84. oldal.
- 160/1996. (XI. 5.) Korm. rendelet, a védett személyek és a kijelölt létesítmények védelméről. Elérhető: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99600160.KOR>
- 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99300093.TV> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- 1997. évi CLIX. törvény a fegyveres biztonsági őrségről, a természetvédelmi és a mezei őrszolgálatról. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700159.TV> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700078.TV> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények

- módosításáról. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1100128.TV> (Letöltve:2018. 12. 14.)
- Beregnyei, J.(2008): Őrszolgálati, objektumvédelmi tudnivalók 1. Nemzeti Szakképzési és felnőttképzési intézet oktatási anyaga 2008.
Elérhető: http://kepzevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/19_0725_011_101030.pdf. (Letöltve:2018. 12. 14.)

Az üzleti állampolgárság

Dr. Molnár Ákos

*tanársegéd – Nemzeti Közszolgálati Egyetem
Budapest 1089, Diószeghy S. u 38-42.
e-mail cím: molnar.akos@uni-nke.hu*

Absztrakt

A bűnszervezetek általános jellemzői a magas fokú konspiráltság, a hierarchikus szervezeti struktúra, az életvitelszerű bűnözés, az illegális jövedelmek tisztára mosása, valamint az illetékes igazságügyi, politikai térnyerés saját céljaik támogatására. Ez egy olyan társas elkövetési forma, ahol a legfelső vezetők kiléte nem csupán a szervezeten belül, hanem a bűnüldöző hatóságok számára is sokszor ismeretlen vagy homályos. Hogyan lehetséges ez? Meglepő lehet, hogy egy eredeti (akár más állam által kiállított) útlevelet törvényesen vásárolni is lehet, ez csupán pénz kérdése. Tehát ebben az esetben nem hamis vagy hamisított útlevelekről, hanem úgynevezett “második útlevélről” és “üzleti állampolgárságról” beszélhetünk. Az útlevelek legális vásárlása iránt leginkább tehetős üzletemberek érdeklődnek, akik a kedvezőbb adózás, netán névtelen, leplezett üzletelés, vagy gyorsabb határátlépés miatt gyűjtene be második azonosságot. Az útlevélvásárlás mellé ugyanis diszkréció és anonimitás párosul. Ez az iparág közvetítőkkal tevékenykedik, de az interneten is számos lehetőség akad a törvényesen eladó útlevelek és állampolgárságok kapcsán.

1. Bevezetés

Az állampolgárság vagy a letelepedési engedély vásárlásának lehetősége jogosan generálhat az emberekben kérdéseket, hiszen a kevésbé gyanakvók számára is ez az opció egyfajta legalizált eszközt biztosíthat a nem feltétlenül jogkövető állampolgárok utazásaihoz.

A valóság az, hogy a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek kisebb hányada bűnelkövető, nagyobb részük olyan tehetős személyek köre, akik – élve az egyes országok nyújtotta lehetőségekkel – mobilitásukat kívánják kiterjeszteni vagy elhagyni a politikailag, gazdaságilag instabil, vagy a klímaváltozás, környezetszennyezés hatásai által fenyegetett térségeket.

A Henley & Partners tanácsadó cég becslése szerint évente több ezer személy összesen mintegy 2 milliárd vagy több dollárt áldoz arra, hogy útlevelet vagy letelepedési engedélyt vásároljon. Világszerte jelenleg körülbelül 30-40 ország rendelkezik aktív gazdasági állampolgárság- vagy letelepedési engedély-programmal, amelyek tartalma, feltételei egymástól jelentős eltéréseket mutatnak. Bizonyos államok konkrét összeg befizetését, más országok állampapír-befektetést, ingatlanvásárlást, vagy munkahelyek teremtését teszik kötelezővé.¹

2. A befektetői migráció

Az útlevelek legális vásárlása iránt tehát leginkább üzletemberek érdeklődnek, akik a fent említett okok mellett a kedvezőbb adózás, titkos üzletelés, eredeti állampolgárság leplezése, vagy gyorsabb határátlépés miatt gyűjtene be második okmányt. Az útlevélvásárlás mellé diszkréció és anonimitás párosul. Ez a dinamikusan fejlődő iparág többnyire közvetítőkkal tevékenykedik (Henley & Partners, Arton Capital), de az interneten is számos lehetőség akad a törvényesen eladó útlevelek és állampolgárságok kapcsán.

¹ Matthew Valencia: Citizens of anywhere, <https://www.1843magazine.com/features/citizens-of-anywhere>, (Letöltés ideje: 2019.01.20.)

A tanulmány ezen fejezetében a teljesség igénye nélkül kívánom bemutatni azokat az üzleti állampolgársági/letelepedési programokat, amelyekről elegendő és több forrásból is ellenőrzött információkat sikerült felkutatnom és amelyek jellemzően szerepelnek a közvetítő cégek palettáján is.

Igaz, egyes európai államok is kínálnak letelepedési programokat, mint például: Lettország, Málta, Görögország, Portugália, Spanyolország, Bulgária vagy Ciprus.² Fontos azonban aláhúzni, hogy az EU-ban jelenleg állampolgárság kizárólag Bulgáriában, Cipruson és Máltán vásárolható. Az Európai Bizottság által megfogalmazott biztonsági aggályok miatt Bulgáriában ez a lehetőség 2019 februárjától megszűnik. Ezt megelőzően legkevesebb félmillió euró igazolt befektetés vagy azonos összegű állampapír vásárlása esetén lehetett állampolgársághoz, egyúttal bolgár útlevelelhez jutni.³

Befektetőknek szánt letelepedési kötvényprogramot jelenleg húsz EU-tag működtet (Bulgária, Ciprus, Csehország, Észtország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország és Litvánia, Luxemburg, Málta, Nagy-Britannia, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország és Szlovákia).

Máltán az állampolgárság 650.000 euróról indul, ami önmagában nagyobb összeg, mint amennyit egy átlag máltai polgár egész életében adózik. Cipruson az elérhető állampolgárságért nem szükséges a nyelvtudás vagy az életvitelszerű ott tartózkodás. A program ára éppen ezért meglehetősen magas, hiszen 2 millió euró szükséges ingatlanba vagy értékpapírokba fektetni. A szigeten tetten érhető orosz vagy kínai érdekltségű beruházások nagy száma is erre vezethető vissza.

Érdekesség, hogy Montenegró 2010-es kormányzati elképzelései között is szerepelt, hogy aki legalább félmillió eurót fektet be Crna Gorában, ellenszolgáltatásként állampolgárságot kap. A montenegrói üzleti állampolgárság programtervezetének az Európai Uniót közvetlenül érintő biztonsági kockázata is volt, hiszen az ország polgárai 2009. december 19-től vízummentesen utazhatnak az Európai Unió tagállamaiba két további balkáni ország, Szerbia és Macedónia állampolgárai mellett.⁴ Habár a montenegrói üzleti állampolgársági program 9 évvel ezelőtt csak terv maradt, egyes hírek szerint a kormány újból foglalkozni kíván a kérdéssel.

Ha Európán kívülre tekintünk, akkor számos kevésbé ismert állam keresi „befektetőit”, mint például: Grenada, Saint Lucia, Saint Kitts és Nevis, de népszerűnek számít a panamai üzleti útlevelel program és kedvelt célszágok közé tartozik Nicaragua, a Dominikai Közösség, vagy Nicaragua is.

A panamai üzleti program keretében elérhető a második útlevelel, ez azonban nem jár automatikusan állampolgárság megszerzésével. Lényege, hogy a panamai központi banknál (Panama Government Bank) három éves betéti szerződést szükséges kötni, a számlán pedig minimum 300.000 USD-t kell elhelyezni.⁵ Az érvényes, eredeti panamai útlevelel ügyintézése három napig tart és öt évig érvényes. Birtokosa vízum nélkül 129 országba utazhat.⁶

Figyelemre méltó a suriname-i „Üzleti Állampolgársági Program” is, ahol az állampolgárságért cserébe 26.000 eurónak megfelelő összeg befektetéséről kell gondoskodni, igény esetén pedig további négyezet családtagonként. A suriname-i állampolgárság és második útlevelel megszerzésének igen kecsesgető előnyei vannak. Többek között az, hogy felmutatásával 78 országba⁷ lehet vízummentesen utazni, és mert Suriname

² Millington, Alison (2017): 17 countries where money can buy you a second passport or 'elite residency' <http://uk.businessinsider.com/countries-where-you-can-buy-citizenship-or-residency-2017-6>, (Letöltés ideje: 2018. 12.06.)

³ Bulgáriában nem lehet befektetésért állampolgárságot kapni februártól <https://www.portfolio.hu/befektetes/allampapir/bulgariaban-nem-lehet-befektetesert-allampolgarsagot-kapni-februartol.311349.html>, (Letöltés ideje: 2019. 01.26.)

⁴ A Tanács 1244/2009/EK rendelete (2009. november 30.) - A külső határok átlépésekor vízumkötelezettség alá eső, illetve az e kötelezettség alól mentes harmadik országbeli állampolgárok országainak felsorolásáról szóló 539/2001/EK rendelet módosításáról, - pp. HL L 336/ 1-3.

⁵ Panama residence, overview, <https://www.citizenshipinvest.com>, (Letöltés ideje: 2017. 01.12.)

⁶ Passport Index, <https://www.passportindex.org>, (Letöltés ideje: 2019.01.20.)

⁷ Passport Index <https://www.passportindex.org> (Letöltés ideje: 2019.01.20.)

korábban holland gyarmat volt viszonylag egyszerűen és gyorsan lehet holland állampolgárságot szerezni.⁸ A kérvényezők az állampolgárság megszerzésének folyamata alatt nevüket is megváltoztathatják. További csábító tényező, hogy a suriname-i útlevél birtokosai nem fizetnek adót a külföldön szerzett jövedelmek után (Kuuer – Steenbergen, 1999).

A következő vizsgált program *Antigua és Barbuda* nevű, ikerszigetekből álló kis államhoz kapcsolódik, amely a karibi térségben található. Legújabb, 2013. utolsó negyedévével érvényes állampolgársági programja befektetésekért cserébe állampolgárságot és útlevélet kínál. A befektetések során az alábbiak közül legalább egynek meg kell valósulnia. Ilyen például az ingatlan vásárlás, amelynek során a pályázónak legalább 400.000 USD értékben, meghatározott területen kell ingatlant vásárolnia. Ebben az esetben nem jár automatikusan az állampolgárság. „Üzleti befektetés” kapcsán az állampolgárság megszerzéséhez legalább 1.5 millió USD értékben szükséges investálni. A „Hozzájárulás” program keretében a befektető kötelezettséget vállal arra, hogy minimum 250.000 USD értékben támogatja a Nemzeti Fejlesztési Alapot. Arra is van lehetőség, hogy bejegyzett és megfelelően szabályozott non-profit szervezetek (amelyek az oktatás, az egészségügy, a sport, az ifjúságfejlesztés vagy a környezetgazdálkodás területén működnek) szintén legalább 250.000 USD értékben részesüljenek támogatásban. A befektetésért az ország állampolgárságát - az útlevelel együtt - öt évre megadják. A pályázónak évente legalább 15 napot kell az országban töltenie, vagy öt év alatt legalább 75 napot.⁹ Az útlevelel 132 országba lehet vízummentesen utazni.¹⁰

A vásárolható állampolgárságok közül a *guyanai* az egyik legkeresettebb, olcsósága és a gyors ügyintézés miatt. Általánosságban akár 15 nap alatt is meg lehet szerezni az ország állampolgárságát és útlevélét. A guyana-i üzleti állampolgárság program során amennyiben egy külföldi személy állampolgársághoz kíván jutni, akkor legkevesebb 18.700 eurót szükséges befektetnie Guyanában. Ha a kérelmező a családtagjainak is szeretne második útlevélet, akkor ez további 7.000 euró kiadást jelent fejenként. A guyanai állampolgársághoz útlevelel és személyi igazolvány is jár. A guyanai állampolgárság felvételének számos előnye van, amelyek közül a legfontosabbak a következők:

- nincs tőkenyereség- és örökösödési adó;
- guyanai állampolgárok vízum nélkül 85 országba utazhatnak¹¹ (Pl. Oroszország, Írország, Hongkong);
- a kérelmező megváltoztathatja a nevét, amikor guyanai állampolgárságért folyamodik.

A *Dominikai Közösség* is kínál második állampolgárságot és útlevélet a tehetős kérvényezőknek. A dominikai kettős állampolgárság előnye, hogy nem kell rezidensnek, azaz belföldi illetőségűnek lenni. Amennyiben a kérvényező minden szükséges dokumentumot a hatóságok rendelkezésére bocsájtott, abszolválta a kötelező háttérvizsgálatot és sikeres volt az állampolgársági bizottsággal történt személyes megbeszélése, akkor a honosítási igazolás (Certificate of Naturalization) és a dominikai magánútlevél hivatalosan is átvehető. A dominikai útlevél birtokában 124 országba lehet vízummentesen utazni, amelyek közt számos európai uniós tagállam is található.¹² Az állampolgárság a vagyonvédelem és gyarapítás egyik legjobb módja: nincs tőke-, ajándék- és örökösödési adó. A Dominikán kívülről származó jövedelem adómentes. A kormány diszkréciója teljes, ugyanis nem tájékoztatja az állampolgárság megszerzéséről a kérvényező korábbi hazáját vagy lakhelyét. A dominikai állampolgárság birtokában, kétoldalú nemzetközi egyezményeknek megfelelően egyszerűsített a letelepedés Monacóban, Svájcban, Andorrában, az Egyesült Királyságban, Bermudán, a

⁸ A holland állampolgársági törvény 6. cikkelye foglalkozik a suriname-i nemzetiségűekkel. Akik a követelményeknek megfelelnek 6 helyett 3 hónap alatt és 798 euró helyett 170 euró ellenében nyerhetik el a holland állampolgárságot. Az enyhítés olyanokra vonatkozik, akik 1975 előtt születtek, legalább egy éve már Hollandiában élnek, valamint büntetlen előélettel rendelkeznek. Forrás: D. Steinberg Public Information Officer, Immigration and Naturalisation Service, Ministry of the Interior and Kingdom Relations

⁹ Antigua & Barbuda, Citizenship by Investment (<https://www.artoncapital.com/global-citizen-programs/antigua-and-barbuda/>, (Letöltés ideje: 2017. 03.08.)

¹⁰ Matthew Valencia: Which passport offers the best perks? <https://www.1843magazine.com/features/which-passport-offers-the-best-perks>, (Letöltés ideje: 2019. 01.20.)

¹¹ Passport Index, <https://www.passportindex.org>, (Letöltés ideje: 2019. 01.24.)

¹² Passport Index, <https://www.passportindex.org>, (Letöltés ideje: 2019. 01.24.)

Kajmán-szigeteken, a Bahamákon és más karibi országokban. A dominikai gazdaságba befektetett összeg a kormány hivatalos letéti számlájára kerül, ami az állampolgárság megszerzését követően emelhető csak le. A dominikai állampolgárság és útlevél megszerzéséhez az alábbi dokumentumok szükségesek. A kérvényező születési anyakönyvi kivonatának és útlevelének, házassági anyakönyvi kivonatának hiteles másolatai, erkölcsi bizonyítvány vagy más, büntetlenséget igazoló dokumentum, hivatalos ajánlás (amit általában az állampolgárságot intéző cég ad ki), a munkavégzést igazoló okirat, részletes üzleti önéletrajz, főiskolai/egyetemi végzettség hitelesített igazolása, a vagyon eredetének igazolása, orvosi igazolás (Bauman, 2007).

A dominikai állampolgárság ára, megszerzésének feltétele:

- Kérelmezőnként 100.000 USD.
- Család esetén ez az összeg 175.000 USD.

Tehát egy család (kérelmező, házastárs és legfeljebb két, 18 év alatti gyermek) számára százezer amerikai dollárba kerül a dominikai állampolgárság. A kérelmező a fenti összeget adományként fizeti meg a dominikai kormánynak.¹³

Külföldiek számára *Nicaragua* is biztosít olyan lehetőséget, hogy befektetésért cserébe állampolgárságot ad. A bevándorláshoz szükséges befektetés összege 40.000 amerikai dollár, de ha a kérelmező családtagjai számára is szeretne állampolgárságot vásárolni, akkor az személyenként további 15.000 amerikai dollárba kerül. A nicaraguai állampolgárság előnyei közt szerepel, hogy birtokosa vízummentesen utazhat 115 országba¹⁴, köztük az EU tagállamaiba. Az ország állampolgársági programja viszonylag olcsó, a fizetési feltételek pedig rugalmasak. Ez utóbbi azt jelenti, hogy a kérelmező a honosításhoz szükséges összeg felét fizeti be előre, a másik felét csak az eljárás befejeződése után (Bauman, 2007).

3. Célpontban a diplomáciai mentességet biztosító útlevelek

A magánútlevelek vásárlása mellett a diplomata útlevelek adásvétele sokkal kényesebb téma. Sokan azért kívánnak ilyen úti okmány birtokosai lenni, mert az abból származó előnyökkel könnyebbé szeretnék tenni mindennapi életüket, gyorsabban, különösebb ellenőrzések nélkül szeretnék utazni belföldön vagy országok között. Az ilyen lehetőséget kínáló források legnagyobb hányadában fondorlatról, egyértelmű csalásról beszélhetünk. Zákonyi Bence szerint már volt precedens arra, hogy egy kis ország újsághirdetés útján keresett konzult magának. Olyan üzletembereket kerestek, akik képesek és tudnak tenni azért, hogy az ország fejlődjön, ígéretes befektetőket találjanak, és a térségbe vállalkozásokat invitáljanak. Arra vonatkozóan ellentmondásos és ellenőrizhetetlen információk vannak, hogy a világban hol, mennyiért árulnak diplomáciai útleveleket (pozíciókat). Zákonyi szerint egyes afrikai országokban már 55.000 amerikai dollárért is lehet diplomata az ügyfél, Közép-Amerikában pedig 75-105.000 dollárt kérnek egy ilyen útlevélért. Léteznek két évre, öt évre, tíz évre, de akár élethosszig tartó lehetőségek is, amelyek országonként és a betölteni kívánt pozíciónként eltérnek.¹⁵

A vásárolható útlevelek kapcsán, a Magyarországon hírhedtté vált bissau-guineai diplomata útlevél hátterének vizsgálati eredményeit emelném ki. Az ország egykori portugál gyarmatként 1973-ban lett független és napjainkban a világ egyik legszegényebb állama. A kormányzat nem stabil, a biztonság fenntartásához szükséges alapvető feltételek hiányoznak. A „világ első narkóállamában” külföldi (kolumbiai és venezuelai) drokartellek szervezik szállítmányaikat Európa felé (Marsai, 2014). „*Mára már bizonyított összefonódás van az ilyen tevékenységet folytató illegális szervezetek és az AQIM¹⁶ között, amely terrorista akcióinak finanszírozásához a drog és a fegyvercsempészetből származó bevételeket is felhasznál.*”¹⁷ Bissau-Guineában nem jelent különösebb gondot egy új identitás generálása. Az új személyi adatok mellett az állampolgárság és

¹³ Dominica, Citizenship by Investment: <https://www.artoncapital.com/global-citizen-programs/dominica/>, (Letöltés ideje: 2017.03.08.)

¹⁴ Passport Index <https://www.passportindex.org>, (Letöltés ideje: 2019. 01.21.)

¹⁵ Zákonyi Bence: Második útlevél vásárlás és üzleti letelepedés. <http://www.tucanoprod.com/a-konyv/>, (Letöltés ideje: 2017. 08.11.)

¹⁶ AQIM: más néven Maghreb Al-Kaida, egy észak-afrikai terrorszervezet. Az észak-afrikai dzsihádisták mozgalmak egyesítését vállalta magára, szövetségbe tömörítette az algériai, marokkói, tunézai, líbiai és mauritániai fegyvereseket.

¹⁷ Konzuli tájékoztató, Afrika, Bissau-Guinea (<http://konzuliszolgalat.kormany.hu/afrika?bissau-guinea>), (Letöltés ideje: 2017.01.30.)

az útlevél is megvásárolható, információk szerint átszámolva 5-6 millió forintért. Ebben az esetben az úti okmány nem minősül hamisnak, hiszen az ország arra feljogosított hatósága, „törvényesen” állítja ki. A megszemélyesítés során a kérelmező eredeti vezetékneve helyett édesanyjának vezetéknevét jegyzik az útlevél adathordozó oldalára, a keresztnév helyett pedig egy ahhoz hasonló vagy annak megfelelő angol vagy portugál utónevet tüntetnek fel. Az ország által kiállított hivatalos okmány tökéletes lehetőséget biztosít egy vállalkozásból kinyert pénzösszeg kimentéséhez, majd az afrikai országon keresztül történő tisztára mosásához.¹⁸

Kijelenthető, hogy a fenti módon megszerzett/megvásárolt diplomata útlevelek kiszűrése komoly kihívást jelent bármely ország hatósági ellenőrzése során. A diplomáciai státusz és a mentesség hitelt érdemlő bizonyítására, visszaellenőrzésére a küldő ország fogadó országhoz eljuttatott hivatalos közlése tekinthető, ami a diplomata útlevél körüli kétségek esetén, hivatalos úton ellenőrizhető.

Magyarországon a Letelepedési Magyar Államkötvény vásárlására 2013-tól nyílt lehetőség¹⁹, amelynek során a külföldi kérelmezők 300 ezer euró értékű kötvény vásárlása mellett kaphattak letelepedési vagy tartózkodási engedélyt. A program nem járt automatikusan állampolgársággal, a kérelmek ellenőrzésére a biztonsági kockázatok kizárása érdekében a Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal, a Terrorelhárítási Központ, az Alkotmányvédelmi Hivatal, és a rendőrség volt jogosult. A kormányzati szándék és törvénymódosítás nyomán²⁰ az Államadósság Kezelő Központ Zrt. kevesebb, mint négy év után zárta a kötvények értékesítését.²¹ A fenti időszakban (családtagokkal együtt) összesen 10.242 fő kapott tartózkodási engedélyt és 10.233 fő letelepedési engedélyt. Nemzetbiztonsági okokból 29 fő kérelmét utasították el.²² A kérelmezők döntő többsége kínai állampolgár volt (15.754 fő), őket az orosz (1265 fő) és iráni (305 fő) állampolgárok követték.²³

A politikai ellenzék több alkalommal kritikát fogalmazott meg, amelynek során a kérelmezők hatósági ellenőrzés alaposágára illetve a kötvényért fizetendő összegek pontos eredetének vizsgálatára hívták fel a figyelmet.

4. Összefoglalás

A Karib-tenger országai és egyes Csendes-óceáni szigetek által nyújtott lehetőségek okai jellemzően az adott ország nehéz gazdasági helyzetére vezethetők vissza. Ezért kínálnak sokkal kedvezőbb feltételeket, mint más, fejlett országok (Málta vagy Ciprus). Példaként említve a Dominikai Közösség napjainkban már évente 2000 útlevelet értékesít befektetők részére, ami az állami költségvetés jelentős bevételi forrása. Ugyanakkor a hasonlóan törekeny gazdasági helyzetben lévő Saint Kitts és Nevis vagy Vanuatu is az útlevelek eladásával igyekszik csökkenteni államháztartási hiányát.

A fentiek alapján, általában kijelenthető, hogy egy adott állam mindenkor legitim célja a befektetések támogatása, a tőkevonzás és a befektetési rendszer élénkítése. Az állam saját mérlegelési jogkörében dönti, döntheti el, hogy milyen személyi körnek kíván könnyített letelepedési vagy állampolgársági lehetőséget nyújtani. A kijelölt állami szervek feladata a jogszabályban foglaltak végrehajtására szorítkozik: befogadják a kérelmeket, végrehajtják a biztonsági ellenőrzéseket, majd az előírt feltételek fennállása esetén jóváhagyják azokat.

A téma kapcsán nem kétséges, hogy egy „második útlevél”, vagy adott esetben az ország állampolgárságának megvásárlása névcserével (sőt akár fedőcéggel) kombinálva a hatóságok számára rendkívül nehezen követhető, ami konkrét bűncselekmény gyanúja esetén a felderítést és a bizonyítást jelentősen megnehezítheti.

¹⁸ GYÖRGY Zsombor (2014): A bissau-guineai útlevél titka

(<http://hirtv.hu/magyarorszageloben/a-bissau-guineai-utlevel-titka-1215357>, (Letöltés ideje: 2017.01.30.)

¹⁹ 2012. évi CCXX. Törvény a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény módosításáról

²⁰ 2016. évi XXXIX. törvény egyes migrációs tárgyú és ezekkel összefüggésben más törvények módosításáról, 70. § (2) b)

²¹ Befejeződik az letelepedési kötvény értékesítése (<http://www.akk.hu/uploads/grvD6gnY.pdf>, letöltés ideje: 2017.02.08.)

²² Belügyminisztérium, BM/183-3/2017 sz. átírata alapján

²³ 15 ezer kínai érkezett az országba letelepedési kötvénnyel,

https://index.hu/gazdasag/2019/01/17/15_ezer_kinai_erkezett_az_orzagba_letelepedesi_kotvennyel/, (Letöltés ideje: 2019. 01.25.)

5. Irodalomjegyzék:

- Bauman, R. E., JD (2007): The Complete Guide to Offshore Residency, Dual Citizenship & Second Passports. The Sovereign Society Ltd., 25-30 pp., 137-140. p.
- Kuijer, A.; Steenbergen, H. (1999): Nederlands vreemdelingenrecht, Centrum Buitenlanders, Utrecht, 194-195 p.
- Marsai, V. (2014): A 2014-es jubileumi Fragile (Failed) States Index és tanulságai. Nemzet és Biztonság, 2014/4. szám, Nemzeti Közszerológati Egyetem, Budapest, 34-35. p.

Az egyes generációk motiválhatóságának kérdései

Tegyey Andrea Cecília

*tanácsadó szakpszichológus – Zala Megyei Rendőr-főkapitányság;
PhD hallgató – Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Doktori Iskola
e-mail cím: tegyey.andi@gmail.com*

Absztrakt

A munkaerőpiacon jelenleg aktív generációk (a közkeletű terminológiánál maradván: a Baby-boomer, az X, Y és Z) a Rendőrség szervezetén belül is természetesen jelen vannak. Ugyanakkor az egyes generációk eltérő szocializációja és tapasztalatai okán fel kell tételeznünk, hogy eltéréseket fedezhetünk fel motivációs bázisukban is.

Elméleti áttekintésben azt igyekszem körbejárni, hogy a munkaerőpiacon jelenleg aktív generációk esetében mik a legfőbb jellemzők, amelyekről egy munkáltatónak tudnia érdemes, illetve a Rendőrség szervezete számára milyen potenciális előnyök kovácsolhatók ezen különbségek létéből.

Kulcsszavak: generációk, motiváció, rendőrség

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés – A generáció fogalmának jelentősége

A generáció egy manapság igen elterjedt kifejezés, amely a tudomány határain jócskán túllépve a hétköznapi szintjén is gyakran emlegetett fogalomná vált. A társadalomban jelenleg hat, a munka világában négy generáció él együtt (a veteránok, akik már nem vagy csupán kevéssé aktívak a munkaerőpiacon, a Baby-boomerek, az X, az Y és a Z, valamint a legifjabb, Alfának elnevezett generáció, akik egyelőre életkorukból adódóan még nem aktivizálódtak a munkában).

Ha a legnépszerűbb internetes keresőben, a Google-ben rákeresünk a „generáció” szóra közel 2 milliós találati számot kapunk (angolul ugyanez az a szó milliárdos nagyságrendű találatot eredményez). Számos fórumon foglalkoznak a generációs abc-vel, az egyes generációk jellemzőinek ismertetésével – különös tekintettel a fiatalabbak kapcsán, mivel rengetegen ebben vélik megtalálni a hétköznapi problémáinak egyik forrását és egyben megoldását is.

A generáció fogalmát az amerikai William Strauss és Neil Howe szerzőpáros indította el diadalútján, akik nagyhatású könyvükben születési idő alapján bizonyos generációs kategóriákat azonosítottak (írásukban igen tág történelmi távlatokat áttekintve összesen 18-at). Bár hangsúlyozták, hogy egy-egy generáció önmagában sokszínű, mégis arról írtak, hogy azok, akik egy generációt képviselnek, bizonyos értelemben hasonló beállítódásokkal rendelkeznek, amely óhatatlanul is befolyással bír a gondolkodásra, attitűdökre, kommunikációra – röviden arra, ahogyan a világot látjuk, tapasztaljuk. (Strauss és Howe, 1991)

A generáció fogalmának lényege ebben ragadható meg a leginkább – egyfajta laza kapcsolatot jelent az egy bizonyos időszakban született egyének között a közösen megélt tapasztalatok és értékek révén; ezek éppúgy lehetnek gazdasági események, mint művészeti átalakulások, vagy éppen valamilyen innováció (Törőcsik, Szűcs és Kehl, 2014). A jelenleg élők generációk a XX. és XXI. században születtek – ezt az időszakot pedig, a történelmi viharok mellett, a technológiai innovációk határozták és határozzák meg a leginkább.

A technológia és különösképp az infokommunikációs technológia robbanásszerű és elképzelhetetlen távlatokba mutató fejlődése az eszközhasználat egy egészen új szintjére emelte az emberiséget, egyúttal –

különös tekintettel a fejlett, nyugati társadalmakban – úgy hatott, mint egy kisebb földrengés, mivel meglepő hirtelenséggel képezett szakadékokat az egyes nemzedékek között.

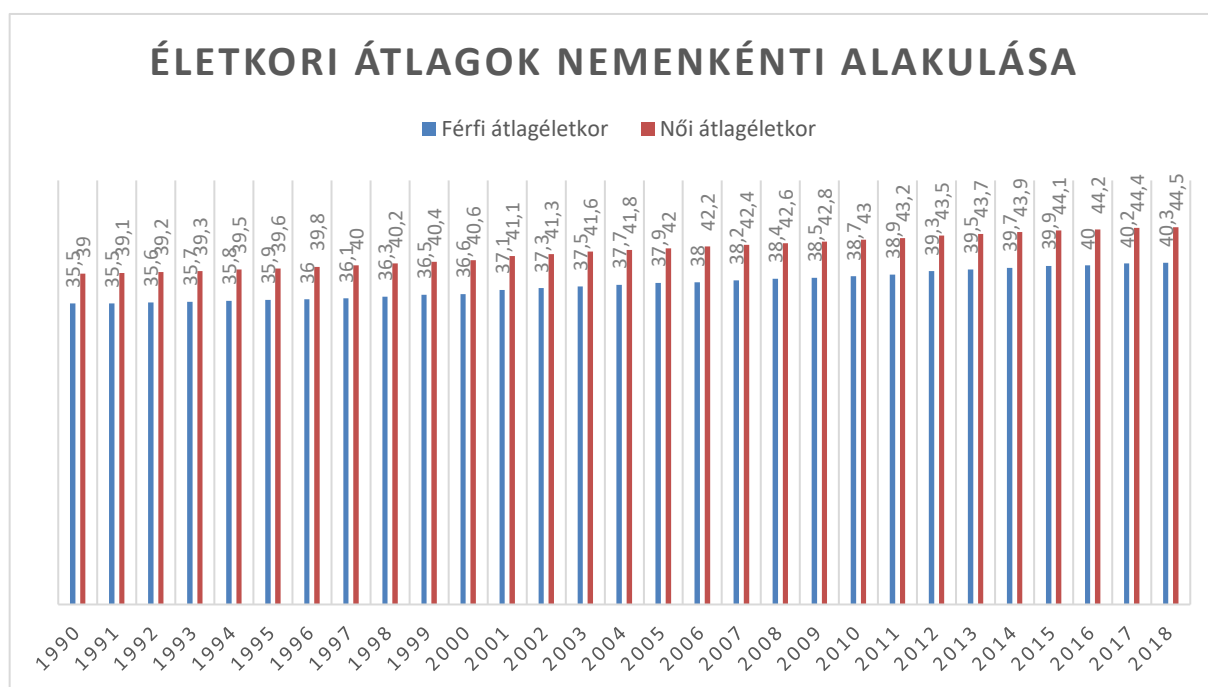
Amíg az idősebbek nemcsak, hogy emlékeznek arra, hogy milyen is volt okostelefon és internet nélkül felnőni, sőt dolgozni és családot alapítani, addig a fiatalabbak számára legfeljebb a fantázia szintjén elképzelhető egy olyan világ, ahol nincs minden és mindenki online. Míg a társadalom egy jelentős rétege számára a technológia legfeljebb csupán nélkülözhető (néha kifejezetten bosszantó), bár hasznos eszköz, addig egy másik réteg számára majdhogynem létszükséglet. Okkal terjedt el az interneten a híres Maslow-féle szükségletpiramis olyan alternatív változata, amely a legalapvetőbb, a piramis alját képező fiziológiai szükségletek alá – vagyis azoknál is alapvetőbbnek mutatva – helyezi a wifit, ami ebben a kontextusban magát az internetet jelenti.

Ennek hatására, bár nem kizárólag ennek okán azzal szembesültünk, hogy a prioritások is átrendeződtek – gyorsabban és látványosabban, mint a történelem során korábban bármikor. Mindez pedig hatással van az oktatásra, a munka világára, a kapcsolatokra, vagyis az életünkre általában.

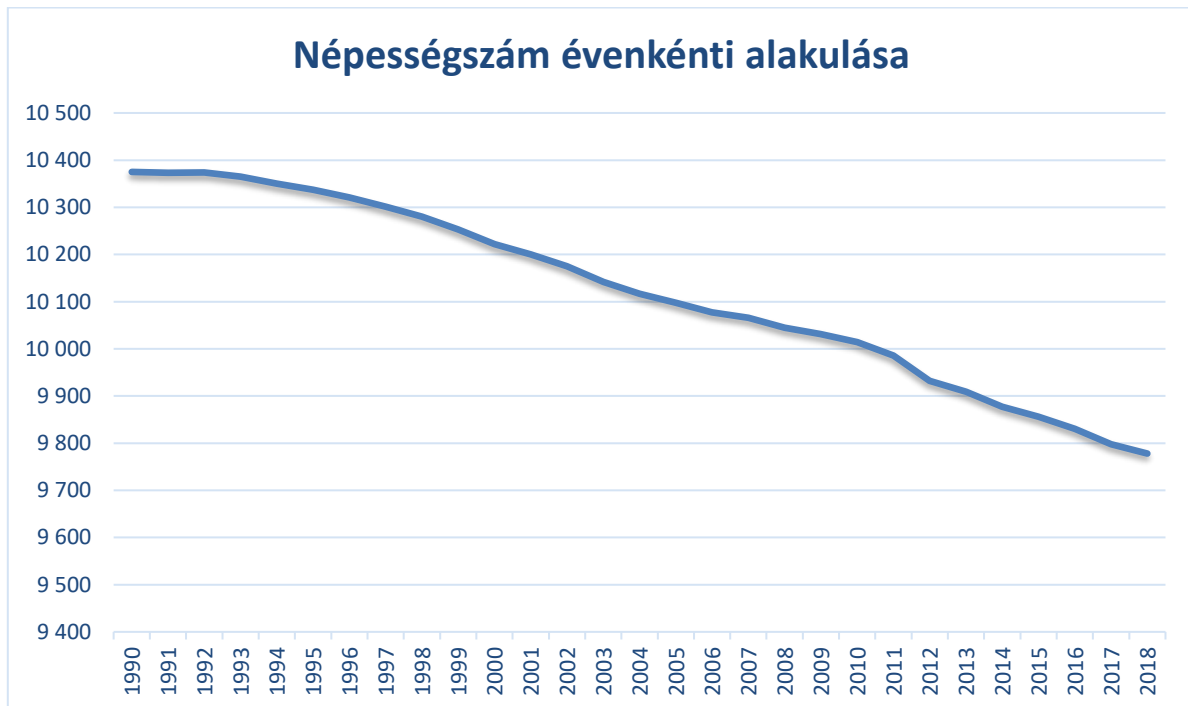
Jelen írás terjedelme nem teszi lehetővé, hogy ezen változások minden szegmensével részletekbe menően foglalkozhassunk, így a munka világára koncentrálna tekintsük most át az egyes generációk jellemzőit a meglévő kutatások, irodalmak alapján.

2. Anyag és módszer – Generációk munkában

*„Történelmünk korábbi századaiban jellemző volt az a helyzet, hogy az idősebbek tapasztalata, bölcsessége, tudásanyaga, etikai és erkölcsi értékrendje **alapul** szolgált a fiatalok útkeresésében. (...) **Napjainkban** ez az átmenet minőségileg különbözik az eddigiektől, az értékrendek módosulnak, az informatikai forradalom hatására ma már nem egyértelmű, hogy ki tanul kitől...”* (Besenyei, 2016, 372. o.)



1. ábra - Az életkori átlagok alakulása hazánkban nemenként.
Forrás: saját szerkesztés a KSH 2019. január 19-es adatai alapján.



2. ábra - A népességszám alakulása hazánkban.

Forrás: saját szerkesztés a KSH 2019. január 19-es adatai alapján.

Miként az az 1. és 2. ábráról is jól látható (melyek a Központi Statisztikai Hivatal honlapján nyilvánosan közzétett adatok alapján készültek) Magyarországra is egyértelműen jellemző tendencia, hogy az átlagéletkor fokozatosan növekvő tendenciát mutat, miközben a népességszám évről-évre csökken – ugyanis a születések száma kisebb, mint az elhalálozások száma. Más szavakkal a népesség fokozatosan idősödik, egyre kevesebb a fiatal – a fiatal generációk egyre kevesebben képviseltetik magukat, ami a munka világa szempontjából azért releváns tény, mert a létszamarányok illetően átalakulása azt eredményezi, hogy kereslet és kínálat aránya megfordulhat: nem a munkahelyek válogatnak majd a jobbnál jobb jelöltek közül, hanem nekik kell magukhoz csábítani a tehetséges munkaerőt. Ahhoz azonban, hogy erre lehetőségük legyen, fel kell készülniük arra, hogy más elvárásokat támasztanak majd a munkahellyel szemben és másként viszonyulnak hozzá érzelmileg.

Csak hogy még egy rugalmas, profitorientált szervezet számára sem egyszerű ez a fajta változás – és nem is veszélytelen, ha az idősebb generáció tagjaira is tekintettel kíván lenni. Márpedig fontos, hogy az ő igényeiket is tiszteletben tartsa, nem veheti el a már bizonyítottan értékes munkaerőt.

Miként azt korábban is tisztáztuk jelenleg négy generáció működik a munkaerőpiacon, a Baby-boomerek generációja, az X, Y és a Z generáció. Utóbbi egyelőre még igen kis létszámban, ám fokozatosan hódít teret magának.

Tekintsük most át az egyes generációkat és azon jellemzőiket, amelyek a munka szempontjából relevánsak lehetnek a róluk szóló eddigi irodalmak alapján.

2.1. A veteránok

Jellemzően az 1925-1945 között születetteket sorolják ide – vagyis a gazdasági világválság, a II. világháború gyermekei ők. Bár már többször is jeleztük, hogy a munkaerőpiacon aktuális életkorukból adódóan nem aktív korosztály az övék, abból a szempontból fontos röviden beszélnünk róluk, hogy milyen példával jártak elől, mit hagytak örökül az utánuk soron következő számára. A történelmi kontextust tekintve a veteránok azok,

akiknek a XX. század legnagyobb viharaiiban születtek és nevelkedtek. Talán nem túlzás kijelentetnünk azt sem, hogy ők voltak az első olyan nemzedék, amely egységes tapasztalatokkal és értékekkel rendelkezett – hiszen országokon, kontinenseken nyúltak át azon történelmi események, amelyek számukra élményszinten is meghatározó jelentőséggel bírtak.

A sikerhez vezető utat számukra az alkalmazkodás jelentette. Az ő nemzedékük volt, amely azt a hatalmas feladatot kapta, hogy egy új világot építsen fel. Értékes tudással és tapasztalatokkal rendelkeztek ebben a világban, amelyet tiszteletben is tartottak. A munka szempontjából rendkívül fontos volt számukra a hiteles, karizmával rendelkező vezető személye, a munkahely és a környezet stabilitása. Lehetőleg egyetlen munkaadónál, egyetlen szakterületen dolgoztak egy életen át. Tisztelik és becsülik a kétkezi, fizikai munkát. (Kissné András, 2013)

A veterán generáció számára tehát tekintély, a stabilitás és az állandóság fontos érték volt – ebből eredően ezen értékek révén voltak jól motiválhatók.

2.2. A Baby-boomerek

Az 1946-1964 között születetteket sorolják ebbe a kategóriába. A háborút követően születtek, s a civil mozgalmak első megtapasztalói is egyben (Meretei, 2017). Ők tehát világszinten a demográfiai robbanás gyermekei, akiknek a háborúban megélt veszteségeket kellett bepótolniuk egy társadalmilag új, kétkeresős családmódellet felmutató világban (Kissné András, 2013). Jelenleg a legnagyobb létszámú kohorsz (Wong, Gardiner, Lang és Coulon, 2008), akik ugyanakkor tartanak attól, hogy a fiatalabbak elveszik munkájukat (Kissné András, 2013). Mivel már az épülő új világban születtek és nevelkedtek – ennek megfelelően békére és boldogságra vágytak, ugyanakkor új utakra és sikerre is (Hegedűs, 2015), amihez soha addig nem ismert lehetőségekkel is rendelkeztek (Kissné András, 2013).

A munka hasonlóan fontos érték számukra, mint elődgenerációjuknak és ezt az értéket még az utánuk következő X generáció számára is átadták (Meretei, 2017), ám ők már tudatosan karriert terveztek (Hegedűs, 2015; Kissné András, 2013). A jelenlegi első számú vezetők igen magas hányada ezen korosztályból származik (Meretei, 2017).

Kötődnek a munkahelyhez (Hegedűs, 2015), annak konkrét fizikai környezetéhez is (Kissné András, 2013), ahol keményen dolgoznak és amely irányába lojálisak (Kissné András, 2013; Meretei, 2017; Vlacseková és Tóbiás Kosár, 2016), bár az anyagi elismertség kiemelten fontos a számukra (Vlacseková és Tóbiás Kosár, 2016). Fontos számukra a fegyelem, a tisztelet és a kitartás (Hegedűs, 2015; Kissné András, 2013), ugyanakkor a csapatszellem is (Meretei, 2017). Ez a generáció jóval kevésbé rugalmas, a változásoknak inkább ellenállna, ugyanakkor számukra a leginkább fontos a hierarchia és ebből eredően a státuszszimbólumok (Kissné András, 2013).

Elmondható tehát, hogy bár a Baby-boomer generáció számára is fontos érték a stabilitás, ők mégis jobban motiválhatók a stabil anyagi háttérrel is kecsegtető karrierúttal, amellyel bizonyos státuszszimbólumok is szükségszerűen együtt járnak.

2.3. X generáció

Az irodalmakban jellemzően 1965-1979 között születetteket sorolják eme generációba, amely elnevezés Douglas Coupland könyve alapján terjedt el (Meretei, 2017). Nevezik még őket McDonalds vagy TV nemzedéknek (Nagy, 2017), átmenetieknek (Hegedűs, 2015), hírnököknek is (Kissné András, 2013). A sokféle elnevezés utal változatos történetiségükre is – hiszen a televízió megjelenése, a fogyasztói társadalom megjelenése bizonyos értelemben hozzájuk, az ő idejükhöz köthető. Az internet, az online világ jellemzően leginkább kamaszkorukban vagy fiatal felnőtt korukban jelent meg, ám munkájukban már fontos, meghatározó szereppel is bírt (Hegedűs, 2015; Kissné András, 2013).

Magyarországon ők voltak a „kulcsos gyerekek”, akik ennek megfelelően önállóságra és találékonyságra szocializálódtak, és akik egyben a rendszerváltás révén először éltek meg az állásvesztés lehetőségét, a multik elterjedését (Kissné András, 2013; Meretei, 2017).

Ez a generáció iskolázottabb, mint elődei (Kissné András, 2013), a felsőoktatásra a leghosszabb időt hajlandó áldozni (Fodor, Jäckel és Nagy, 2017). Egyben ez az utolsó olyan generáció, amelynek szocializációja gyermekként még teljes egészében offline volt (Nagy, 2017). Ugyanakkor ők azok, akik a felgyorsult világgal elsőként találkoztak, és akiknek először kellett ezt a pörgő ritmust felvenniük. Ebből adódóan képesek a megújulásra, sőt életkorukat tekintve teljesítőképességük csúcsán állnak, amelyet minőségre való törekvésük és fegyelmességük is segít (Hegedűs, 2015).

Szeretik az önálló munkavégzést, ugyanakkor ambiciózusak és mivel az állásvesztés első közvetett és közvetlen megtapasztalói is voltak, ezért már kevésbé lojálisak munkahelyükhöz az elődgenerációkhoz viszonyítottan. Ők tehát az első olyan generáció, amelyben megjelent az arra való hajlandóság, hogy amennyiben valami olyant tapasztalnak munkahelyükön, amely számukra nem megfelelő, úgy tovább álljanak. Ez persze nem jelenti azt, hogy a stabilitás, a karrier vagy éppen a jövedelem nem fontos számukra, éppen ellenkezőleg – ám ezt nem szükségszerűen egyetlen munkahelytől várják el. (Kissné András, 2013)

Bár az X generáció számára a karrier, a stabil és versenyképes fizetés fontos tényező, jól motiválhatók kulturális programokkal, különféle bónuszokkal és egyéb juttatásokkal is (Vlacseková és Tóbiás Kosár, 2016). Ezek tehát már túlmutatnak a státuszszimbólumok jelentőségén és bármilyen fontos is számukra a munkahelyi siker, megjelenik egy új elem is motiválásukban: a munkahelytől független, minőségi szabadidős programok, amelyek a kikapcsolódást célozzák.

2.4. Y generáció

A generáció elnevezése az angol Youth szóból származik (Bencsik, Horváth-Csikós és Juhász, 2016; Kissné András, 2013), de nevezik még őket google-generációnak és milleniárisoknak is (Nagy, 2017). Azokat sorolják ide nemzetközi szinten, akik 1980-1994 között születtek, s elnevezésükre 1993-ban került sor (Juhász, 2014; Juhász és Terjék, 2016).

Az Y generációval kapcsolatban számos kutatás látott már napvilágot, amelynek révén számos jellemzővel leírhatjuk – ugyanakkor fontos hangsúlyozni, hogy ezen generáció tagjai még fiatalok, így a kapott eredmények megítélésénél szem előtt kell tartanunk, hogy milyen életszakaszban járnak. Elvégre ennek befolyásoló hatása van az egyén prioritásaira, működésére, motivációjára is.

Az Y generáció tagjai az elsők a digitális nemzedékek közt (Bencsik, Horváth-Csikós és Juhász, 2017; Hegedűs, 2015) tagjai már javarészt az online világban szocializálódtak (Nagy, 2017), s mivel a technológiai fejlődés születésük táján kapott igazán nagy lendületet (Meretei, 2017), ezért nem meglepő, hogy az újdonságokra is alapvetően nyitottak és befogadók (Kissné András, 2013).

A munkaerőpiacon minőségi újdonságot képviselnek, mivel elődeiknél gyakorlatiasabb és magabiztosabb hozzáállásúak, mobilisak és szívesen foglalkoznak egyszerre akár több feladattal is (Hegedűs, 2015). Keresik és élvezik a kihívásokat, ugyanakkor jobban képesek kihasználni a technológiai lehetőségeket (Juhász és Terjék, 2014). Ők az első olyan generáció, amely már a maga képére szeretné formálni a munkahelyét (Hegedűs, 2015; Kissné András, 2013), s mivel érzelmileg jellemzően nem kötődnek a munkahelyhez s a változástól sem tartanak, ezért könnyen tovább lépnek, ha nem találják meg a munkában, munkahelyen, amit keresnek (Hegedűs, 2015; Kissné András, 2013; Meretei, 2017; Vlacseková és Tóbiás Kosár, 2016). Ugyancsak elsők a tekintetben is, hogy a munka-magánélet egyensúlyának is figyelmet szentelnek (Kissné András, 2013; Meretei, 2017), amellyel csak első látszatra ellentétes, hogy a hagyományos értékek, a család helyett a siker kerül előtérbe (Bencsik et al., 2017) – ennek a generációnak ugyanis fontos az önmegvalósítás (Juhász és Terjék, 2014; Vlacseková és Tóbiás Kosár, 2016), a megfelelő életminőség (Bencsik et al., 2017). Ennek megfelelően motiválónak hathatnak rájuk a digitális eszközök mellett a szabadidő minőségi eltöltését, a kikapcsolódást, sportolást segítő programok, utalványok, bérletek, ám az anyagi javaknál többre tartják a munkáért kapott elismerést (Vlacseková és Tóbiás Kosár, 2016).

Számukra fontos a kellemes munkakörnyezet is, hiszen élvezni kívánják magát a munka folyamatát is. Hisznek a csapatmunkában, a csoportok pozitív erejében, ennek megfelelően a kevésbé formális közeget kedvelik, illetve a munkában is megélt szabadságot. (Kissné András, 2013)

Láthatjuk tehát, hogy az első digitális nemzedék esetében a munkahelyeknek nagyon komoly hangsúlyt kell helyezniük az intrinzik motivációk ismeretére annak érdekében, hogy megtartsák ezt a korosztályt. Természetesen az anyagiak továbbra is meghatározóak, sőt talán ezen generáció számára még fontosabbak, mint elődeiknek – csak hogy számukra ez már nem a ranglétrán történő haladás szimbóluma, sokkal inkább a kiegyensúlyozott, minőségi életmódra való törekvés, az önmegvalósítás okán kerül előtérbe.

2.5. Z generáció

Az 1995-2009 között születetteket sorolják eme nemzedék tagjai közé, s nevük az angol 'zapper' (kapcsolgató, ugráló) szóból ered (Hegedűs, 2015). Ők az első globális generáció (Besenyei, 2016; Duga, 2013; Bencsik et al., 2016; Kissné András, 2013; Töröcsik és et al., 2014), más szavakkal a rájuk ható élmények éppúgy átívelnek egész földrészeket, mint a veteránokat és Baby-boomereket meghatározó élmények. Még csak most kezdenek el bekerülni a munkaerőpiacra, a róluk szóló kutatási eredmények jelentős hányada egyelőre az oktatásban tapasztalt különbségekből ered. Az oktatás kapcsán egyik jellemzőjük, hogy sokkal kevesebb időt szánnak az intézményi tanulásra (Fodor, Jäckel és Nagy, 2017), érdeklődésük szerteágazóbb, ugyanakkor nem mélyednek el az egyes témákban (Duga, 2013).

Alapvetően arra lehet számítani, hogy karrierútjuk saját érdeklődésüket követi majd, a külső elvárások helyett. Elődeiket meghaladó technikai és nyelvi ismeretekkel rendelkeznek. (Bencsik et al., 2016)

A munka és a magánélet egyensúlyára való törekvés (Bencsik et al., 2017; Hegedűs, 2015; Ozkan és Solmaz, 2015) esetükben hangsúlyosabb, mint az Y generációnál, mivel boldogságot keresnek (Ozkan és Solmaz, 2015) és az intrinzik motiváció szerepe is jelentősen felértékelődik. Kedvelik a kreatív feladatokat (Fodor, Jäckel és Nagy, 2017; Kissné András, 2013), fontosnak tartják a jó közösséget, de az autoritáshoz negatívan viszonyulnak (Ozkan és Solmaz, 2015), mivel inkább a kétirányú kommunikációt, az egyenrangúságot részesítik előnyben (Duga, 2013; Fodor, Jäckel és Nagy, 2017).

Az eddigi tudásunk alapján a pénzzel és a karrierrel motiválhatók a munkáltatók részéről (Bencsik et al., 2016), de a munkáltatóról alkotott kép fontos lesz számukra – ennek okán egy szervezet CSR¹ stratégiája is fontos lesz a munkahely választásakor (Kissné András, 2013).

Bár kevés tapasztalatunk van a Z generációval kapcsolatban, mégis sok mindent sejthetünk: egyfajta tendencia látszik kirajzolódni a tekintetben, hogy a fiatalabbak számára a hangsúly mindinkább az intrinzik motivációs tényezőkre tolódik át, amelyeket az olyan extrinzik incentiveik, mint a fizetés csak részben lesznek képesek kompenzálni.

2.6. Alfa generáció

Bár az alfa generáció egyelőre nem képezi részét a munkaerőpiacnak, hiszen csak a 2010 után születetteket soroljuk ide, s egyelőre van aki vitatja önálló létjogosultságukat (lásd: Nagy, 2017), attól még fontos számolnunk a ténnyel, hogy a jelenlegi legfiatalabbak vélhetően az eddigi tendencia folytatóivá lesznek, miközben a „második Baby-boomer generációként” (Kissné András, 2013) jelennek meg, hiszen egy új társadalmi rendben szocializálódnak ők is.

Vélhetően a leghosszabb várható élettartammal bíró nemzedék lesz, akik bizonyos értelemben az internet szerves részei – ezáltal pedig igen magányos generáció lesz az övék (Kissné András, 2013). Olyan problémákkal kell szembesülniük, melyek javarészt elődeik hibáiból vagy akár nemtörődömségéből fakadnak (pl.: környezetszennyezés), miközben ők maguk is útkeresésben lesznek. A számukra megadott

¹ CSR: Corporate Social Responsibility, vagyis társadalmi felelősségvállalás

lehetőségek páratlanok, s amellet, hogy reméljük, képesek lesznek ezekkel élni, fontos, hogy olyan példával is járjunk előttük, amely segíti őket a megfelelő döntések meghozatalában, az azok melletti elköteleződésben.

3. Eredmények és értékelésük – Generációk és a Rendőrség

„Egy generációval ezelőtt gyökeresen megváltozott az élet. A vezetők dolga egyre nehezebb.” (Hallowell, 2012, 14. o.)

Miután végigtekintettünk az egyes generációk eddig feltárt jellemzőin megállapíthatjuk, hogy a Rendőrség – mint az egyik legősibb történelmi gyökerű, s folytonos megújulásokat megélő szervezet – számára rendkívül fontos, hogy a generációs különbségekkel tisztában legyen. Nem csupán azért, mert a szervezeten belül is képviselteti magát a munkaerőpiacon aktív négy generáció, nem is csupán amiatt, mert az állomány mennyiségi utánpótlásáról való gondoskodás fontos stratégiai elem a számára, hanem ezért is, mert a meglévő generációk tagjait pályán kell tudnia tartani, s a vezetőknek szembesülniük kell azzal a napi szintű kihívással, hogy idősebb és fiatalabb számára hiába nyújtja ugyanazt a szervezet, másként kell azt kommunikálni, más elemeket kell hangsúlyossá tenni. Nem mellékes az a körülmény sem, hogy a szervezet kívülről is folyamatos megítélés alá esik a társadalom felől, s a szervezet számára rendkívül fontos volna, hogy a megítélés pozitív legyen.

Fel kell tudnunk ismerni, hogy a generációs különbségek – bár kétségtelenül kihívást jelentenek – a szervezet számára a megújulás lehetőségével is kecsegtetnek. A Rendőrség számos olyan előnnyel bír, amely a fiatalabbak számára vonzerőt jelenthet (ilyen a munka érdekessége, a csapatszempel stb.), s olyan lehetőségei vannak (mint a például mentori rendszerben rejlő lehetőségek, vagy az egyénre szabott teljesítményértékelés, a kompetenciamérések stb.), amelyek csak kevés más szervezet számára állnak már jelenleg is rendelkezésre. Természetesen vannak olyan tényezők is, amelyeket szükségszerűen negatívumként kell kezelnünk, azonban ezek reális felmérésével a mérleget a pozitívumok, a vonzerőt jelentő tényezők irányába billenthetjük, s a szervezet a munkaerőért folyó, és hamarosan bekövetkező versenyben komoly előnyökre tehet szert.

Természetesen a munkaerő megtartása is éppen ilyen fontos, s ez a már a szervezetben dolgozó idősebb generációkkal kapcsolatban kiemelt prioritású – hiszen hosszú évek pótolhatatlan tapasztalata az övék. De ha felmérjük, hogy mi az, amely révén egy idősebb kolléga magát megbecsültnek, anyagi és erkölcsi értelemben stabil háttérűnek érzi és ezeket az életpályamodell részeivé tesszük, valamint a vezetőket megfelelő képzésben részesítjük, úgy erre a problémára is megoldás kínálkozik.

4. Következtetések, javaslatok – Összegzés

Jelen írás szándéka szerint a jelenleg együtt élő generációk különbözőségeire világított rá. Láthattuk, hogy a társadalomban aktuálisan jelen lévő generációk egyfajta fejlődési ívet mutatnak, amely révén az őket motiváló tényezők fokozatosan eltolódtak a belső értékek irányába, az önmegvalósítás, a munka és magánélet egyensúlyának megteremtése felé.

Bizonyos ciklikusság figyelhető meg ebben, hiszen a mostani fiatalok is egy újonnan épített világ részesei, ám ez a világ a kibertérbe tevődött át a hétköznapokból. Az ismeretek lehetőségei is egyben a szervezet számára, s különösen a Rendőrség számára, amely ezen tudás birtokában élhet annak a lehetőségével, hogy a jövőre készülve a jelen problémáit is a megoldás irányába terelje.

5. Felhasznált irodalom

- Bencsik A., Horváth-Csikós G., Juhász T. (2016) Y and Z Generations at Workplaces. Journal of Competitiveness, 8 (3), 90-106. p.
- Bencsik A., Horváth-Csikós G. és Juhász T. (2017). Az Y és a Z generációval szembeni előítéletek a munkahelyen. Taylor, 9(2), 121-128. p.

- Besenyei L. (2016). A generációváltás forradalma. *Opus et Educatio* 3. évfolyam 4.szám, 371-378. p.
- Duga Zs. (2013). Tudomány és a fiatalok kapcsolata. Irodalomkutatás. Pécs, TÁMOP-4.2.3-12/1/KONV-2012-0016. Tudománykommunikáció a Z-generációnak. (Letöltés helye: <http://www.zgeneracio.hu/tanulmanyok> letöltés ideje: 2018. július 03.)
- Hallowell, E. M. (2012). Tündöklés. Hogyan hozzuk ki embereinkből a legjobbat az agy kutatás segítségével? Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Hegedűs H. (2015). XXI. századi kihívások. HR-megoldások a köz- és a versenyszférában. *Hadtudomány (Online)*, 25, 102-107. p. (Letöltés helye: http://real.mtak.hu/23388/1/18_HEGEDUS_HENRIK.pdf Letöltés ideje: 2019. január 03.)
- Fodor M., Jäckel K. és Nagy O. (2017). Employer Branding a Z generáció szemével. Milyen munkahelyre vágnak és milyen szempontok alapján döntenek a munkahelyválasztásról a "Z-k". In: Csiszárík-Kocsir Ágnes (szerk.) *Vállalkozásfejlesztés a XXI. században: VII. tanulmánykötet*, Budapest: Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Kar, 145-153. p.
- Juhász Cs. (2014). Az y-generáció elvárásai, kommunikációja egy debreceni szervezetnél. *Közép-Európai Közlemények*, 7(2), 221-226. p.
- Juhász Cs. és Terjék L. (2014). Elvárások vizsgálata az Y generációnál. *Taylor*, 6(1-2), 178-186. p.
- Kissné András K. (2013). A Magyar Honvédség hivatásos és szerződéses állományának, valamint a versenyszféra motiváltságának összehasonlító elemzése. Doktori (PhD) értekezés. Budapest: Nemzeti Közszolgálati Egyetem Hadtudományi Doktori Iskola.
- Meretei B. (2017). Generációs különbségek a munkahelyen–szakirodalmi áttekintés. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 48(10), 10-18. p.
- Nagy Á. (2017). Az Alfa generáció magyarországi recepciója. *Kultúra és Közösség*, 8(3), 53-60. p.
- Ozkan, M és Solmaz, B. (2015). The Changing face Of The Employees – Generation Z And Their Perceptions Of Work (A Study Applied To University Students). *Procedia Economics and Finance* 26, 476-483. p.
- Strauss, W. és Howe, N. (1991). *Generations. The History of America's Future, 1584 to 2069*. New York, NY: William Morrow & Company.
- Törőcsik M., Szűcs K. és Kehl D. (2014). How Generations Think: Research on Generation Z. *Acta Universitatis Sapientiae, Communicatio*, 1, 23-45. p.
- Vlacseková, D. és Tóbiás Kosár, S. (2016). The Examination of Motivational Factors of Chosen Generations. In *RELIK 2016: Conference Proceedings*. Prague: University of Economics, 2016. ISBN 978-80-245-2166-4, 607-619. p. Letöltés helye: <https://relik.vse.cz/2016/download/pdf/64-Vlacsekova-Dominika-paper.pdf> (Letöltés ideje: 2019. január 04.)
- Wong, M., Gardiner, E., Lang, W. és Coulon, L. (2008). Generational differences in personality and motivation: do they exist and what are the implications for the workplace?. *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 878-890. p.

Egyéb források

- http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001a.html, Letöltés ideje: 2019. 01.19.
- http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001a.html, Letöltés ideje: 2019. 01. 19.

Bratton másképp: a kritikus tömeg elvére épülő vezetés

Budavári Árpád

*Ph.D hallgató – Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Doktori Iskola
Budapest 1083 Üllői u. 82.*

e-mail cím: budavaria@fejer.police.hu, henktenmester@gmail.com

Absztrakt

Az 1990-es évek elején New York közbiztonsága komoly válságban volt. A bűncselekmények száma meghaladta a 600 ezret, az emberöléseké a 2000-et. A válságon Rudolph Giuliani polgármester és az általa kinevezett rendőrkapitány, William Bratton lett úrrá. Az emberölések száma öt éven belül 64,3%-kal csökkent, a bűnözés összességében több mint 40%-kal. A kétségtelenül hatékony bűnüldözés módszerei azonban korántsem arattak osztatlan sikert. Noha a Bratton nevéhez fűződő zéró tolerancia modell futótűzként terjedt a világ nagyvárosaiban, kritikusai a kis súlyú jogsértések és a szegénység kriminalizálását, valamint a rendőri túlkapasok megnövekedését rótták fel az elméletet éljenzőknek. Kevesebb figyelmet fordít azonban a rendészettudomány a Bratton által alkalmazott kritikus tömeg elvére épülő vezetési módszer vizsgálatára. Előadásomban és e tanulmányban arra keresem a választ, hogy melyek azok a kriminálpolitikai és vezetéselméleti összetevők, amelyek Brattont sikerre vihették New Yorkban, valamint hogy ezekre a módszerekre építhető-e olyan kriminálstratégia, amely hasonlóan hatékony és a zéró tolerancia elméletével szembeni kritikákat is kiállja.

1. Bevezetés

Gyakorló rendőrként, vezetőként régóta foglalkoztat a rendőri tevékenység hatékonyságának kérdése, ezen belül az, hogy mi rendőrök szerte a világban, de nyilvánvalóan legfőképpen Magyarországon, hogyan viszonyulunk a közbiztonságot érintő problémákhoz, mit tekintünk egyáltalán problémának és miként próbáljuk megoldani őket. Amikor ezt vizsgáljuk, nem beszélünk másról, mintsem, hogy mi a rendőrség társadalmi szerepe és hogyan tölti ezt be. (A rendőrség társadalmi szerepének elemzésére e tanulmány terjedelmi keretei nem biztosítanak lehetőséget. Az erre vállalkozók közül a Krémer-Molnár-Szakács-Valcsicsák (szerzőkvartett elemzési struktúráját tartom követendőnek. Krémer et al. 2010¹)

A rendészettudomány művelői körében alaptézis az a nézet, hogy a rendőri tevékenység hatékonysága az eredményesség és a törvényesség közötti egyensúlyozás függvénye. Az abszolút hatékonyság eszközei eredendően rendelkezésünkre állnak, azoknak a demokrácia, a jogállamiság törvényei szabnak gátat. Egy-egy állam közbiztonsági problémához való viszonyát alapvetően determinálja, hogy milyen teret enged a hatékonyságnak és milyen gátakat szab neki. „Az alapjogok korlátozására felhatalmazott rendészet negatív igazgatás, melyben az eredményesség harmonizálásra vár a törvényességgel és az erkölcsi értékrenddel.” – fogalmaz Finszter Géza *A rendészettudomány magányossága* című munkájában.² A gyakorlatban az egyensúlyozás harmadik nagy szegleteként az erőforrások szűkössége is megjelenik. Néha ugyan azt érezzük, hogy ez a három pillér az eredményesség Bermuda-háromszögeként működik, azonban jócskán tapasztalhatóak a világban – és szerencsére nálunk is – példák arra, hogy létezik olyan egyensúlyi helyzet ebben a mezőben is, amelyben a rendőri munka eredményes lehet.

Amikor egy alkalommal erről első rendőrkapitányommal, Sipos Gyulával beszélgettem, figyelmembe ajánlotta azt a vezetési elvet, melyet kritikus tömeg elvére épülő vezetésnek hívnak, és William Bratton

¹ Krémer Ferenc-Molnár Katalin-Szakács Gábor-Valcsicsák Imre (2010) -*A rendészeti foglalkozási kultúra átalakítása -stratégiai koncepció.* Rendészeti Szemle különszám 2010 279-286. p

² Finszter, G. (2017): *A rendészettudomány magányossága.* In: Gaál, Gy., Hautzinger Z. (szerk.): *Szent Lászlótól a modernkori magyar rendészettudományig.* Pécsi Határőr Tudományos Közlemények XIX: kötet, 2017. 8. p.

táborkok vitt sikerre New York rendőrkapitányaként a '90-es években. Bill Bratton munkásságát a rendészettudományban legtöbbször a zéró tolerancia és a betört ablakok elméletével azonosítják, megítélése meglehetősen vegyes. A csekély súlyú jogsértések elleni kemény fellépés a szegénységet kriminalizálja – vélekedtek és vélekednek ma is sokan a tudomány művelői közül. „Tény, hogy még a kriminálstatisztikai értelemben vett legnagyobb sikeresség feltételezése esetén is számolni kell olyan társadalmi hatásokkal és alkotmányos aggályokkal, amelyek a hosszabb távra szólóan és széles értelemben számításba vett hatékonyságot megkérdőjelezzik” – állítja Korinek László³. A rendőri vezetők statisztikákon alapuló teljesítményértékelése egyrészt serkenti a statisztikai adatok torzítását, másrészt táptalajt ad a rendőri túlkapasoknak. Bratton stratégiája kétségtelenül hatékony volt, a 2000-es években futótűzként terjedt a világban. A kritikák a szociológia és a kriminológia tudományának művelői köréből érkeztek elsősorban. „A Föld minden táján villámgyorsan terjedt el a „zéró tolerancia” New Yorkban született doktrínája, amely törvényesnek nyilvánítja azt, hogy rendőri és bünyügyi eszközöket vessenek be a zavart keltő szegénység ellen – írja Loic Wacquant *A nyomor börtönei* című művében⁴, mely a zéró tolerancia iránti szkepticizmus alapművének tekinthető. A kriminológia tekintélyes hazai művelői közül Kozáry Andrea a zéró toleranciával kapcsolatban a következő megállapításokat tette: „A zéró tolerancia modellje talán egy középosztálybeli, első elkövetőnél lehet hatásos, de semmi esetre sem azoknál az embereknél, akiket a börtönben eltöltött évek megbélyegeztek és már alig vannak elvárásaik az élettől. A szakértők egy része éppen ezért hangsúlyozza, hogy sok, bűnözéssel foglalkozó elmélet a tudósok gondolatvilágát tükrözik és nem a valóságot.”⁵

A fenti kritikák Bratton munkájának kriminológiai-kriminálpolitikai tartalmát érintik. Arra a vezetési stratégiára, mellyel Bratton sikeres tudott lenni, kevésbé fókuszált a tudomány, pedig a kritikus tömeg elvére épülő vezetésnek – melynek kifejtése a jelen tanulmány elsődleges célja – legalább akkora szerepe van az eredményességben, mint a sokat kritizált kriminálpolitikai elméleteknek.

2. Anyag és módszer

A kritikus tömeg elvére épülő vezetés elvének és a New York-i rendőrségnél történő alkalmazásának relevanciája a Turizmus és Biztonság konferencián néhány mondatos magyarázatra szorul. New Yorkban az idegenforgalmi szektor mintegy 360 ezer embernek ad munkát, a turisták évente 61,3 milliárd dollárt költenek a Nagy Almában. A szállodai szobák száma mára meghaladja a 110 ezret, ez közel a duplája a húsz évvel ezelőtlinek. A kiemelkedő turisztikai eredményekben New York jelenlegi polgármestere, Bill de Blasio szerint a gazdag kulturális kínálatnak és a közbiztonságnak volt meghatározó szerepe.⁶ A fentiekből látható tehát, hogy miként befolyásolta a közbiztonság javulása a turizmus intenzitását és fejlődését az Egyesült Államok legnagyobb városában.

A továbbiakban az e javulásban kulcsszerepet játszó kritikus tömeg elvére épülő vezetés New York-i alkalmazását kísérlem meg bemutatni alapvetően két kutatás eredményeinek felhasználásával. A bostoni egyetem két kutatója, William Chan Kim és René Mauborgne 2003-as, a Harvard Business Review-ban *Tipping Point Leadership* címen megjelentetett munkája⁷ és a Yale School of Management korábbi dékánja, Joel Marc Podolny és R. Nagy Andrea *William Bratton and the NYPD – crime control through middle management reform* címmel a Yale School of Management Review-ben 2008-ban publikált tanulmánya⁸ Bratton sikerének vezetélméleti okait világítják meg abból a célból, hogy tanulságait a piacgazdaság szereplői körében is kamatoztatni lehessen. Az előadás és e felderítő-leíró jellegű publikáció célja a brattoni vezetési stratégia bemutatásával nem több, mint kutatásom további vizsgálódásait megalapozó kérdések

³ Korinek, L. (2006): *Az igazságszolgáltatás, mint rendszer, szervezeti kutatások*. In: Romániai Magyar Jogtudományi Közlöny 2006/3. 37. p.

⁴ Wacquant, L. (2001): *A nyomor börtönei. A „zéró tolerancia” világméretű terjedése*. Helikon kiadó, Budapest, 2001. 25. p.

⁵ Kozáry, A. (2007): *Rendészeti politológia II*. Rendőrtiszt Főiskola, Budapest, 2007. 22–23. p.

⁶ Szakonyi P.(2015): *Ismét rekordot döntött New York turizmusa*. Turizmus Online. 2015. február 4.

http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/ismet_rekordot_dontott_new_york_turizmusa [2019. január 27.]

⁷ Kim, W.Ch., Mauborgne, R. (2003): *Tipping point leadership*. In: Harvard Business Review 2003. április 61–69. p.

⁸ Nagy, A.R., Podolny, J. (2008): *William Bratton and the NYPD – Crime control through Middle Management Reform*. Yale School of Management Review, 2008. február 12. 1–27. p.

felvetése: vajon Bratton vezetési módszerei csak a zéró tolerancia alkalmazásával együtt értelmezhetők, vagy más rendészeti stratégia megvalósítására is alkalmasak? Az időbeli és területi korlátok miatt a kérdés részletes megválaszolására e publikációban nem teszek kísérletet, csupán arra törekszem, hogy későbbi erre vonatkozó kutatásaim irányainak körvonalait megrajzoljam.

3. Eredmények és értékelésük

3.1. Előzmények

Bár munkásságának utóélete évtizedekig nyúlik és a mai napig sok helyen példaként követik, William Bratton itt ismertetett rendőrkapitányi munkássága mindössze két évet ölelt fel. Boston elsőszámú rendőreként, majd a New York Transit Police parancsnokaként elért sikereire figyelt fel Rudolph Giuliani, a város akkori polgármestere. Giuliani kampányában, majd polgármesteri programjában is prioritásként kezelte a város közbiztonságát, mely a '90-es évek elején kritikus állapotban volt. Megismerte és vallotta James Q. Wilson és George L. Kelling kriminológusok akkoriban úttörőnek számító betört ablak elméletét. Az elmélet szerint amikor egy közösség figyelmen kívül hagyja a kisebb súlyú törvénysértéseket (ilyen egy ablak bedobásának kijavíthatatlansága és megtorlatlansága is), előbb-utóbb elkerülhetetlenné válnak a nagyobb súlyú bűncselekmények. A betört ablak elmélet életminőség-bűncselekménynek nevezte azokat a csekélyebb súlyú jogsértéseket, melyek rendetlenség-érzetet keltettek a lakosságban. Ilyen volt a vandalizmus, prostitúció, nyilvános helyen vizelés, graffiti stb. Giuliani polgármesterré választása után komoly energiát fordított az utcai kábítószer-árulás, az erőszakos kéregetés és egyéb életminőség-bűncselekmények megfékezésére.⁹ A teljes sikerhez azonban szüksége volt egy szövetségesre a rendőri vezetésben, és mivel Bratton Bostonban már sikerre vitte a betört ablak elméletére épülő rendészeti stratégiáját, őt kérte fel rendőrkapitánynak.

Bratton érkezésekor a NYPD egy ideje már próbálta érvényesíteni a kor reformelképzeléseit, köztük a betört ablak elméletre épülő stratégiát is, ezzel párhuzamosan azonban elkötelezett volt a polgári jogok tiszteletben tartása mellett is. A hatékonyság és törvényesség együttes érvényesítését azonban nem tudták megoldani. Amikor a rendőrség a bűnözés megakadályozására összpontosított és a hatékonyságot helyezte előtérbe, elszaporodtak a visszaélések a rendőri túlkapások és a korrupció terén.¹⁰

A belső rend megszilárdítására reflexszerű válaszként érkezett a centralizáltabb, hierarchikusabb működésbe való átmenet. Ennek azonban a problémaérzékenység és ezen keresztül a hatékonyság látta kárát, mivel a bűnözést érintő problémák és a megoldás érdekében döntésre jogosult parancsnoki szint egymástól eltávolodott. Minden probléma reflexív megoldása a centralizáció és az erősebb ellenőrzés volt – írja George Kelling.¹¹

A '70-es '80-as évek NYPD-ja defenzív, reagáló típusú rendőrség volt. A szervezet teljesítményét a letartóztatások száma és a 911-es segélyhívásokra történő válaszadás ideje alapján ítélték meg, a bűncselekmények mértéke nem volt mérvadó az értékeléskor.¹² Nem segített a hatékonyságon, hogy a járőrök területét megnövelték, így a rendőrök eltávolodtak a közösségtől. A nagy súlyú bűncselekmények felderítésére koncentrálnak nem volt fókuszban az életminőség-jogsértések elleni fellépés. Az erőszakos bűncselekmények száma New Yorkban 1960 és 1990 között a hétszeresére nőtt.

Ebben a helyzetben vette át Bratton a rendőrkapitányság vezetését.

3.2. A kritikus tömeg elvére épülő vezetés alapjai

⁹ Wilson, J.Q., Kelling, G.L. (1982): *Broken Windows - The police and neighborhood safety*. In: Atlantic Monthly 249. (1982. március) p. 29-38.

¹⁰ R. Nagy-Podolny (2008) 2-3. p.

¹¹ Kelling, George L. (1995): *How to run a Police Department*. In: The City Journal, vol. 5, no. 4 (Autumn 1995) 34-45 p.

¹² R. Nagy-Podolny (2008) 3. p.

A már említett két bostoni kutató, Chan és Mauborgne kutatásaik összegzésével a Bratton által alkalmazott vezetési stratégiát a kritikus tömeg elvére épülő vezetésnek nevezték el. Az elmélet szerint a szervezetben dolgozó munkatársak 20%-ának tevékenysége idézi elő az eredmények 80%-át. Ugyanez igaz a szervezet által megoldandó feladatokkal kapcsolatban jelentkező problémákra is. A kritikus tömeg elvére épülő vezetés lényege tehát, hogy egy szervezet átalakítása során jelentősen lehet többlet erőforrások bevonása nélkül növelni a hatékonyságot, amennyiben a szervezeten belül és a szervezet által érintett működési környezetben is megkeressük azokat a közös oksági tényezőket, melyek a szervezet által kezelt problémák jelentős részét eredményezik, ehhez megnyerjük a szervezet eredményes működéséért felelős munkatársakat, az erőforrásokat pedig ezeknek megfelelően osztjuk el.

A következőkben azt kívánom bemutatni, hogy miként sikerült ez Bill Brattonnak az 1990-es években, New Yorkban.

Az új rendőrkapitány működését a NYPD átvilágításával kezdte. John Lindnert kérte fel arra, hogy végezze el a NYPD szervezeti diagnosztikáját, leírva az erősségeket és a változás akadályait. Több mint 300 alkalmazottat, beosztottat választott ki a kulcsfontosságú parancsnoki feladatokra, akiket stratégiája minden részletére vonatkozóan kiképeztetett.

Az átvilágítást követően Bratton nyilvánosságra hozta a változás szükségességét. Az addigi kudarcos működés egyik legfontosabb oka az volt, hogy sem a szervezeten belül sem azon kívül nem állították maguk mellé az embereket. Pedig – hangzott Bratton egyik kulcsemberének, John F. Timoneynak a véleménye – az átlagemberek pontosan tudták, hogy mit várnak el a rendőrségtől. Maga a rendőrség volt az egyetlen, amely nem tudta, mit kell tennie.¹³

3.2.1. Az észlelés akadályai

Az átvilágítás eredményeként Bratton négy olyan akadályt látott a rendőrség munkájában, melyek a siker előtt tornyosultak.¹⁴ Az első és egyik legkomolyabb az észlelés akadályai volt. A problémák megoldására hivatott döntéshozók rendkívül távol álltak a megoldásra váró helyzetektől. Magukat a problémákat és a megoldásuk érdekében bevezetendő intézkedéseket is központilag határozták meg Bratton ideje előtt. Az utasítások a beosztottakig a köztes parancsnokokon át jutottak el, így volt ez a végrehajtásukról tett jelentésekkel is. Bratton stratégiájának alappillérei azonban a középvezetők lettek, akik az egyes körzetek parancsnokai voltak. A korábbi rendszer központi irányítású volt. A parancsnokságok adtak utasításokat, melyek minden terület minden rendőrére egységes érvényűek voltak. Az egyes csoportok ráadásul el voltak szigetelve egymástól, egy betörésekkel foglalkozó detektív például be sem mehetett bárókba vagy klubokba, mert ezek korrupcióra hajlamosító helyek voltak titulálva. A központi irányítás és a lakosságtól és egymástól is elszigetelt rendőri egységek végül magától a megoldandó problémától kerültek távol, mely nagyban nehezítette azok megoldását és magában hordozta a kudarc lehetőségét.

A körzeteket veszélyeztetettség szintjük szerint három csoportba sorolták. Az új parancsnokok a legkevésbé veszélyeztetett „C” besorolású körzetekben kezdtek tevékenykedni, majd érdemeik elismeréseként juthattak nagyobb kihívásokhoz.

A körzet rendőri munkájáért a körzet parancsnoka volt felelős. Ezeknek a parancsnokoknak felhatalmazásuk volt rendfenntartó vagy éppen közösségi rendőrök alkalmazni, saját bűnmegelőzési és bűnüldözési stratégiát alkotni. A rendőrök arra ösztönözték, hogy az életminőség-bűncselekményekben is hajtsanak végre elfogásokat, az utcai bűnt kezeljék.

Minden körzet önállóan alakította ki bűnüldözési és bűnmegelőzési stratégiáját, az elvégzett munka eredményéről az úgynevezett COMPSTAT értekezleteken¹⁵ adtak számot Brattonnak vagy helyettesének, Mapple-nek. A hatalmas képernyőfalakon megjelenített térképeken különböző színű pontokkal jelölték az

¹³ R. Nagy–Podolny (2008) 7. p.

¹⁴ Kim–Mauborgne (2003) 65. p.

¹⁵ Vito, G.F., Walsh W.F., Kunselman, J. (2005): *Compstat: The Manager's Perspective*. In: International Journal of Police Science & Management 7/3. 2005. szeptember 1. 187–196. p.

egyres bűncselekményfajtákat, de szintén felkerültek a térképre az elfogások és a letartóztatások helyei is. Ahol a letartóztatásokat követően nem ritkultak a bűncselekménypontok, ott kérdőre vonták a parancsnokokat, vajon jól fogták-e meg a területükön jelentkező problémák lényegét.

A problémákkal való szembesítést más helyzetekben is fontosnak tartotta a rendőrkapitány.¹⁶ Sokkal fontosabbnak, minthogy a bűnözés trendjeiről és a teendőkről számokkal és grafikonokkal győzködjék kollégáit. Azt tapasztalta, hogy a parancsnokok csak a felszíni eseményekre reagálva szervezik a szolgálatot, pedig korábbi beosztásából pontosan tudta Bratton, hogy a metró esszenciaként hordozza magában a város kriminális problémáit. Beosztott parancsnokai azonban nem használták a metró, hiszen a várostól kapott autókkal jártak dolgozni. Bratton egy időre elvette tőlük az autójukat, hogy utasként maguk is átéljék a hétköznapi utasok helyzetét.

Más esetben viszont éppen kollégái érdekében tartotta fontosnak, hogy a problémát személyesen tapasztalja meg a megoldásra hivatott vezető. A rendőrkapitányság gépkocsiparkjának megújítása során a város vezetése elegendőnek tartotta, ha kisméretű gépkocsikat szereznek be a járőrök részére. Bratton bejárásra hívta a döntéshozót. A bejáráshoz olyan autót használt, melyet a város kívánt beszerezni, ülését előre húzta és gondoskodott arról is, hogy a veszélyes kerületeken vezető utak egyetlen kátyúját vagy buckáját se kerülje el. A bejárás végére a döntéshozó látta be, hogy nagyobb autókra van szükség.

Még bostoni parancsnoki munkásságából származott az a törekvése, hogy rendszeres közösségi fórumokat szervezett, melyen találkozhattak a polgárok és a rendőri vezetők. A fórumokon tartott beszámolókon a parancsnokok eleinte a felderített emberölésekről, bankrablásokról, kirakat-bűncselekmények nyomozásában elért sikerekről adtak számot, miközben meglepve tapasztalták, hogy az embereket ezeknél sokkal jobban érdekli, hogy a környezetükben mit kezd a rendőrség a hangoskodással, a vandalizmussal, a prostitúcióval vagy éppen az utcai drogfogyasztással. Ezek után maguk látták be, hogy nagyobb hangsúlyt kell fektetni az úgynevezett életminőség-bűncselekmények feldolgozására is.

Megváltoztatta a belső kommunikáció rendszerét is. Tudván tudta, hogy az értekezletek emlékeztetőit és az írásban adott utasításokat kevesen olvassák. Miután megnyerte ügyének az egykori ismert tévés oknyomozót, John Millert, segítségével jól felépített video üzeneteket juttatott el beosztottaihoz, fontosnak tartotta, hogy minden kollégája pontosan ismerje azt a részfeladatot, mellyel hozzájárulhat a teljes rendőri tevékenység sikeréhez.

Az észlelés akadályát tehát Bratton decentralizálással, a problémák és megoldójuk egymáshoz közelítésével győzte le.

3.2.2. Az erőforrás-akadály

A változás szükségességének felismerése még nem garancia a sikerre. A sikeres munkához biztosítani kellett a feltételeket, meg kellett határozni azokat a prioritásokat, ahova az erőforrásokat át lehet és kell csoportosítani. A Compstat ebben komoly segítséget nyújtott.

Az elemzések alapján Bratton két legkomolyabban preferált beavatkozási területévé a kábítószer és a metró vált.

Az elemzések rávilágítottak, hogy az emberölések és más erőszakos bűncselekmények ott fordulnak elő gyakran, ahol a kábítószeres bűncselekményeket jelző pontok is sűrűbben fordulnak elő. Egy alkalommal Bratton helyettese, Jack Mapple egy COMPSTAT értekezleten megkérdezte az ott lévő parancsnokokat, hogy szerintük a bűncselekmények hány százalékában játszik szerepet a kábítószer? A parancsnokok közül volt, aki 50%-ot és volt, aki 70%-ot mondott. – Ha ez így van, mivel indokolhatjuk, hogy a nyomozóinknak csupán 5%-a foglalkozik kábítószeres ügyek felderítésével? És rá tudjuk-e venni a kábítószereseinket, hogy tevékenységüket hét közben 08.00 és 16.00 óra között fejtsék ki? Ha igen, akkor megfelelő munkarendben járunk dolgozni. Ha viszont nem, kénytelenek leszünk átszervezni a NYPD munkarendjét...¹⁷

Ne maradjon bennünk kétség: az NYPD a következő időszakban az esti órákra és hétfvégére is vezényelt nyomozókat a kábítószer-bűnözők ellen.

¹⁶ Kim–Mauborgne (2003) 65–66. p.

¹⁷ Kim–Mauborgne (2003) 68. p.

A város metrója esszenciaként hordozta magában New York minden közbiztonsági baját. Zseblopások, rablások, prostituáltak, graffitis vandálok, kábítószeresek tették nyugtalanítóvá az utasok számára a metrót. Árpedig az utasok szerte a városból érkeztek, és mindenhová magukkal vitték a rossz közbiztonság érzetét. Korábban a vezetők a megoldást abban látták, ha a metrórendőrség létszámát fejlesztve állandó, látható jelenlétet produkálnak az állomásokon. Az új parancsnok elemzése rávilágított arra, hogy nem a totális ellenőrzés a siker záloga. A metró deviánsaiban volt egy közös vonás: blicceltek. A korábban felderített fegyveres rablásokkal és emberölésekkel dicsekedő meglelt detektívek megdöbbenésére az új éraban a bliccelők kézre kerítésében kellett közreműködniük. A bliccelés egyébiránt a város számára nem volt olcsó sport: évente 70 millió dollár bevételkiesést okoztak az ún. „turnstile jumperek”, a beengedő kapukat átugró bliccelők, akiknek a száma elérte a 170 000-et.¹⁸ A belső ellenállás akkor tört meg, amikor a bliccelőkkel szembeni intézkedések elemzése során szembesülhettek azzal, hogy minden hetedik(!) bliccelő hamis iratokkal igazolta magát, ezeknek jó része azért, mert korábban elkövetett súlyosabb bűncselekményekért már körözték őket, minden 21. bliccelő pedig fegyvert tartott magánál. A stratégia bevezetését követően a metróban elkövetett rablások száma 40%-kal, az össz-bűncselekményszám pedig 22%-kal csökkent.¹⁹ Az erőforrás elosztását új statisztikai rendszer, a Compstat segítette. Ennek jelentősége leginkább abban állt, hogy segített felmérni azokat a forró pontokat, ahol a beavatkozás a legszükségesebb volt. Az erők elosztása a Compstat adatok alapján történhetett, nagy figyelmet fordított Bratton arra, hogy parancsnokai munkájuk során erre támaszkodjanak.

3.2.3. A motivációs akadály és a Compstat

Ahogy azt korábban már említettem, a kritikus tömeg elvére épülő vezetésben a bűnözést érintő közös eredőjű problémák definiálása és kezelése folyamatos elemző-értékelő munka eredménye. Ennek kulcsfontosságú eleme lett a számítógépes értékelési rendszer, melyet Jack Mapple, Bratton egyik helyettese fejlesztett ki 1994-ben. Silverman – *NYPD Battles Crime: innovative strategies in the policing* című könyvében úgy fogalmazott, hogy a Compstat bevezetését megelőző időben a legtöbb parancsnok nem tartotta elsődleges fontosságúnak a bűncselekmények csökkentését, a NYPD pedig nem volt alkalmas arra, hogy segítse vagy motiválja őket a bűnözés elleni küzdelemben.²⁰ Bratton elképzeléseinek homlokterében a proaktivitás állt, melyhez nélkülözhetetlennek tartotta az alábbi információk folyamatos időszerű gyűjtését és értékelését:

- Milyen bűncselekmények történtek?
- Hol és mikor történtek ezek?
- Mi a bűncselekmények elkövetésének alapvető motívuma?

Ezeknek az információknak a birtokában lehet megszervezni a hatékony erőforrás-elosztást. A Compstat úgynevezett átfedési térképei alkalmasak arra, hogy egymásra vetítve megmutassák a bűncselekmények előfordulásának, a rendőri erők elosztásának és a rendőrség által végrehajtott elfogásoknak a térbeli és időbeli adatait.

A Compstat neve a Compare és Stats szavak összeolvasztásából keletkezett. Alapvetően egy számítógépes statisztika-elemző program, mely képes a különböző statisztikák összehasonlítására. Walsh szerint a Compstat egy célorientált stratégiai menedzsment program, amely számítógépes technika segítségével segíti elő az operatív stratégia alkotását és a vezetők elszámoltathatóságát, és amelynek célja a bűncselekmények, a bűnelkövetők és a forró pontok megállapítása a hatékony erőforrás-elosztás érdekében²¹. A rendszer alkalmazása szigorú elszámoltathatóságot igényel elsősorban a stratégiaiak kulcsszereplőivel a középvezetőkkel szemben. A program által alkalmazott szervezeti teljesítmény mérése egy olyan interaktív rendszer, amely a szervezet egészére összpontosít, és támogatást nyújt a szervezeti célok elérésében. A rendszer átfogó értékelését elvégző kutatói csoport – David Wisburd, Stephen D. Mastrofski, Anna Marie McNally, Rozann Greenspan – Reforming to Preserve: Compstat and Strategic

¹⁸ R. Nagy–Podolny (2008) 5. p.

¹⁹ R. Nagy–Podolny (2008) 5. p.

²⁰ Silverman, E.B (1999): *NYPD battles crime: Innovative strategies in policing*. Boston, Northeastern University Press, 1999. 39–40. p.

²¹ Walsh, W.F. (2001): *Compstat: an analysis of an emerging police managerial paradigm*. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management Vol. 24 No. 3. 347–362. p.

Problem solving in American Policing címmel jelentetett meg tanulmányt az Amerikai Kriminológiai Társaság tudományos folyóiratában a *Criminology & Public Policy* 2006 márciusi számában. A kutatás az Egyesült Államok számos városának rendőrségére kiterjedt, a Compstat rendszert használókra és nem használókra egyaránt. Megállapításaik között szerepel, hogy a Compstat rendszert használó rendőrségi szervezetek 48,2%-a tűzte ki célul a bűncselekmények és más problémaforrások csökkentését, míg a rendszert nem használók körében ez a szám mindössze 22,6%. Az is megállapítást nyert, hogy a rendszert nem használó szervezeteknél a szervezeti célok 42,4%-a felülről meghatározott volt, míg a Compstat-ot használóknál ez az arány 31,4%. A kutatás rávilágított arra is, hogy azokban a kerületekben, ahol a Compstat-ot használták, a parancsnoki munka teljesítményértékelésében sokkal inkább érvényesült a jó teljesítmények elismerése és a rosszak szankcionálása. A rendszert használó középszintű vezetők feladatmeghatározó és erőforrás-elosztó döntési képessége is magasabb volt, tevékenysége is markánsabban érvényesült (84,3% a 68,8%-kal szemben), a parancsnokok rugalmasabban csoportosították át más területekre vagy feladatokra a rendelkezésükre álló erőforrásokat. Az elemző munkában a bűncselekmények térképes elemzését a Compstat alkalmazók 85,2%-a, míg a rendszert nem működtető körzetek 52,9%-a használta, a modus operandi ponttérképes megjelenítése esetében ez a számpár 65,7% és 39,9%. A letartóztatások száma a rendszert használók 73,8%-ában nőtt, míg a rendszert nem használó körzetek esetében ez 59,8% volt.

A két előzőekben említett akadály leküzdésével párhuzamosan Bratton a céljai elérése érdekében reflektorfénybe állította a véleményformálókat. Heti két úgynevezett Compstat értekezletet tartott, melyekre a 76 körzet rendőrkapitányai közül jónéhányat berendelt. Azt azonban, hogy mikor kire kerül sor, csak két nappal az értekezlet előtt tudták meg az érintettek. A rendőrkapitány azt akarta, hogy parancsnokai mindig készenlétben álljanak, tudásuk folyamatosan naprakész legyen. A Compstat értekezletek olyan fórumok voltak, melyeken a parancsnokok számot adtak az irányításuk alá tartozó terület problémáiról és a problémák rendezésére tett erőfeszítéseikről. Minden alkalmazott stratégia értékelésére sor került, a sikertelen módszereket megszüntették, a sikereseket pedig máshol is alkalmazni kezdték. Az értekezleteken egy-egy körzetparancsnok részletesen bemutatta körzetének problémáit, eredményeit vagy éppen eredménytelenségét. A többiektől Bratton aktív és kritikus közreműködést várt el. Mivel mindenki tudta, hogy ez a parancsnok elvárása, a kérdéseket senki nem tekintette kötekedésnek. Amennyiben az alkalmazott intézkedések, például letartóztatások nyomán a bűncselekmények keletkezési intenzitása nem hagyott alább, magyarázatot kellett adnia a parancsnoknak, hogy helyén valónak tartja-e intézkedéseit. Az értekezletekkel az eljárások és irányelvek egyértelművé váltak, a munka transzparens módon látható volt mindenki számára.

Kiemelt fontosságot tulajdonított Bratton annak, hogy mindenki annyi és olyan feladatot kapjon, amennyit belát, értelmezni tud és végre is tud hajtani.²² Motivációs beszédeiben Churchillt idézte. Harcolni fogunk az utcákon, harcolni az aluljárókban, harcolni fogunk minden egyes háztömbért. A nagy víziót, New York biztonságossá tételét olyan részcélokra bontotta, ami minden munkatársa számára érzékelhető és végrehajtható volt.

3.2.4. A politikai akadály

A legjobb reformok is elakadhatnak az olyan erős gyökerű érdekközösségeken, melyeknek megfelel az adott status quo. Fel kell ismerni, kik a mértékadó informális hatalommal bíró vezetők a szervezetben. A szervezetben belül az egyik ilyen John Timoney volt, a szervezet belső értékei alapján legjobban elismert és tisztelt parancsnokok egyike. További helyetteseit sem volt kollégái vagy korábbi munkakapcsolatai alapján választotta ki Bratton. Azokat az embereket kereste, akikre a rendőrök leginkább hallgatnak New Yorkban, és akiken keresztül stratégiáját leginkább érvényesíteni tudja. Ettől fogva a felelősség nélküli véleményformálás értelmezhetlenné vált a szervezetben. A hangadók a parancsnok oldalán álltak, a szervezet kész volt a megújulásra.

A nulla tolerancia intézkedéseit a bíróságok vonakodva fogadták. A rengeteg kis súlyú cselekményben gyors ítéletre lett volna szükség és ez leterheltségüket jelentősen megnövelte. Az elvet és a kezdeti sikereket azonban Bratton kihasználta, és maga mellé állította Rudolph Giulianit és New York vezető médiumait. A

²² R. Nagy–Podolny (2008) 14. p.

politikai és médianyomás alatt az ellenálló bíróságok elszigetelődtek és – más választásuk nem lévén – az ügy mellé álltak.²³

4. Következtetések, javaslatok

New York számokban mért közbiztonsága az 1990-es évek elején soha nem látott mértékben javult, erről Malcolm Gladwell is beszámolt a *The Tipping Point* című könyvében. „1992-ben New Yorkban 2154 gyilkosságot és 626.182 bűncselekményt rögzítettek, melyek súlya az olyan helyeken volt a legnehezebb, mint Brownsville és East New York. De akkor valami furcsa történt. Bizonyos titokzatos és kritikus pontokon a bűnözés mértéke megfordult. Öt éven belül a gyilkosságok 64,3%-kal csökkentek 770-re és a teljes bűncselekmény-szám majdnem a felére, 353.893-ra csökkent. Bronswille-ben és East New York-ban az utcák újra megteltek, kerékpárok csilingeltek és a terek régi arcai is előkerültek.”²⁴ Előadásomban és a tanulmányban arra kívántam rávilágítani, hogy a bűnözés drasztikus csökkentésében jelentős érdemeket szerző William Bratton a sokszor és sokféleképpen megítélt kriminálstratégiát – a betört ablakok elméletére alapozott zéró toleranciát – milyen vezetői eszközökkel valósította meg:

- Munkáját a szervezet átvilágításával kezdte, felállította a szervezet és a bűnözés diagnózisát.
- Az átvilágítást követően arra a következtetésre jutott, hogy a szervezet döntéshozatali folyamatait decentralizálni kell, mert így biztosított az, hogy a közbiztonság problémáival közvetlenül találkozó rendőri egységeknél adekvát intézkedések szülessenek. Minden körzet parancsnoka maga alakította ki stratégiáját a területén elkövetett bűncselekmények visszaszorítására. Bratton kulcsfigurái a középvezetők, a körzetparancsnokok lettek.
- A bűnözés csökkentését érintően kijelölte azokat a beavatkozási területeket, melyek hatékony kezelésével a kriminális problémák jelentős tömegére lehet hatni. Ezek a város metrójában tapasztalható devianciák megszüntetése és a kábítószerrel kapcsolatos jogsértésekkel szembeni szigorú fellépés voltak. Erőforrásainak jelentős részét ezekre a területekre összpontosította.
- A decentralizációval egyidejűleg bevezette a körzetparancsnokok rendszeres és szigorú elszámoltatását.
- Mindehhez segítségül a kollégái által kifejlesztett elemző-értékelő rendszert, a Compstat-ot használta, mely egyaránt hathatós segítséget nyújtott számára a bűncselekmények területi és időbeni megoszlásának folyamatos nyomon követésében, a rendőri intézkedések értékelésében és a parancsnokok elszámoltatásában.

Bratton intézkedései a kriminológia világában nagy zajjal jártak, ugyanakkor a forradalminak titulált intézkedések nem voltak egyedülállóak. Lawrence W. Sherman Minneapoliban végzett kutatásai megállapították, hogy a helyszínek 10%-ához kötődik az összes riasztás 60%-a, az elkövetők 10%-a követi el a bűncselekmények 55%-át, a sértetteknek pedig mindössze 10%-a alkotja a sértetti kör 42%-át. Az általa kifejlesztett úgynevezett hot-spot modell oda csoportosítja az erőforrásokat, ahol a leginkább számítani lehet a bűncselekményekre vagy a segélyhívásokra.²⁵ A brattoni modellnél jóval egyöntetűbb, pozitív fogadtatásra lelő Hermann Goldstein által kidolgozott problémaorientált rendszert elmélete²⁶ pedig a fenyegető helyzetek kezelésére kínáló megoldások közül az adekvát válasz kiválasztására a SARA modellt dolgozta ki, mely a problémák azonosítása (Scanning), elemzése (Analysis), a válaszadás (Response) és az értékelés (Assesment) állandóan ismétlődő folyamatában látja a hatékony problémakezelés garanciáját. A problémaorientált rendszert – Brattonnal szemben – az jellemzi, hogy céljai eléréséhez a jelenlétben és a bevetésen kívül számtalan törvényes eszköz van a tarsolyában. A két stratégia kriminológiai elhatárolása leginkább abban ragadható meg, hogy míg Bratton a zéró tolerancia jegyében az úgynevezett életminőség-bűncselekmények

²³ Kim–Mauborgne (2003) 69. p.

²⁴ Gladwell, M. (2000): *The Tipping Point – How Little Things Can Make a Big Difference*. Boston, Little Brown And Company, 2000. 5. p.

²⁵ Sherman, L.W., Weisburd, D.A. (1995): *General Deterrent Effects of Police Patrol in Crime „Hot Spots”: A Randomized, Controlled Trial*. In: *Justice Quarterly*, vol. 12, 1995, 625–648. p.

²⁶ Id. Goldstein, H. (1990): *Problem-oriented Policing: A Practical Guide for Police Officers*, New York, McGraw-Hill, 1990.

elkövetőivel szembeni eredményes fellépés érdekében és a parancsnokok elszámoltatására használta a Compstat-ot, addig a problémaorientált rendőrség a lehetséges közbiztonsági rizikók mérlegelésével választja ki széles intézkedési repertoárjából az adekvát választ.

A leírtak alapján azonban körvonalazódni látszik az a következtetés, hogy bár a különböző – itt terjedelmi okokból érintőlegesen említett – rendészeti modellek a bűnözés kezelését egymástól jelentősen eltérő módon közelítették meg, az eredményességhez rendelt végrehajtási módszerek sok tekintetben mutatnak egy irányba. Ezt támasztja alá a neves magyar kriminológusokból (Kerezsi, Finszter, Kó, Gosztonyi) álló kutatócsoport *A területi bűnmegelőzés lehetőségei Budapest V., IX. és XXII. kerületében* című 2001-ben végzett kutatásának eredménye is: „A kutatás megerősített bennünket abban, hogy a bűnmegelőzés helyi stratégiájának kialakíthatósága alapvetően attól függ, hogy a helyi biztonsággal kapcsolatos információk rendelkezésre állnak-e, az adatok „összetalálkoznak-e” és vajon értékeli, elemzi-e azokat” – áll a tanulmány összegzésében.²⁷

Mint azt a bevezetőben említettem, e tanulmány alapvetően felderítő jellegű, melynek célja a kutatásaim jövőbeni kontúrjainak felvázolása volt. Tanulságai további kutatási irányok és egy olyan kutatási kérdés előtt nyitnak utat, melyek megfogalmazásához e dolgozat felütésének alapmotívumát idézem meg: Gyakorló rendőrként egyre élénkebben foglalkoztat, hogy a kritikus tömeg elvére épülő vezetés alkalmazható-e a jelenlegi hazai rendészeti gyakorlatban?

5. Felhasznált irodalom

- Finszter, G. (2017): *A rendészettudomány magányossága*. In: Gaál, Gy., Hautzinger Z. (szerk.): *Szent Lászlótól a modernkori magyar rendészettudományig*. Pécsi Határőr Tudományos Közlemények XIX: kötet, 2017. 5–25. p.
- Gladwell, M. (2000): *The Tipping Point – How Little Things Can Make a Big Difference*. Boston, Little Brown And Company, 2000. 304 p.
- Goldstein, H. (1990): *Problem-oriented Policing: A Practical Guide for Police Officers*, New York, McGraw-Hill, 1990.
- Kelling, G. L. (1995): *How to run a Police Department*. In: *The City Journal*, vol. 5, no. 4 (Autumn 1995) 34–45 p.
- Kerezsi, K., Finszter, G., Kó, J., Gosztonyi, G. (2001): *A területi bűnmegelőzés lehetőségei. Budapest V. IX. és XXII. kerületében*. In: *Kriminológiai Tanulmányok XXXVIII. Országos Kriminológiai Intézet, Budapest, 112–180.p.*
- Kim, W. Ch., Mauborgne, R. (2003): *Tipping Point Leadership* – *Harvard Business Review* 2003. április, 61–69. p.
- Korinek, L. (2006): *Az igazságszolgáltatás, mint rendszer, szervezeti kutatások*. In: *Romániai Magyar Jogtudományi Közlöny* 2006/3. 29–44. p.
- Kozáry, A. (2007): *Rendészeti politológia II*. Budapest, Rendőrtisztviselői Főiskola, 2007. 47. p.
- Krémer F., MolnárK., Szakács G., Valcsicsák I. (2010) *-A rendészeti foglalkozási kultúra átalakítása -stratégiai koncepció*. Rendészeti Szemle különszám 2010
- R. Nagy, A., Podolny, J. (2008): *William Bratton and the NYPD – Crime control through Middle Management Reform*. *Yale School of Management Review*, 2008. február 12. 1–27. p.
- Sherman, L. W., Weisburd, D.A. (1995): *General Deterrent Effects of Police Patrol in Crime „Hot Spots”: A Randomized, Controlled Trial*. In: *Justice Quarterly*, vol. 12, 1995, 625–648. p.
- Silverman, E.B (1999): *NYPD battles crime: Innovative strategies in policing*. Boston, Northeastern University Press, 1999. 243 p.
- Szakonyi, P. (2015): *Ismét rekordot döntött New York turizmusa*. *Turizmus Online*. 2015. február 4. http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/ismet_rekordot_dontott_new_york_turizmusa [2019. január 27.]

²⁷ Kerezsi, K., Finszter, G., Kó, J., Gosztonyi, G. (2001): *A területi bűnmegelőzés lehetőségei Budapest V. IX. és XXII. kerületében*. In: *Kriminológiai Tanulmányok XXXVIII. k. Budapest, Országos Kriminológiai Intézet, 180. p.*

- Vito, G. F., Walsh W. F., Kunselman, J. (2005): *Compstat: The Manager's Perspective*. In: *International Journal of Police Science & Management* 7/3. 2005. szeptember 1. 187–196. p.
- Wacquant, L. (2001): *A nyomor börtönei. A „zéró tolerancia” világméretű terjedése*. Budapest, Helikon kiadó, 2001. 172. p.
- Walsh, W. F. (2001): *Compstat: an analysis of an emerging police managerial paradigm*. In: *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* Vol. 24 No. 3. 347–362. p.
- Wilson Q. J., Kelling G. L. (1982): *Broken Windows – The police and neighborhood safety*. In: *Athlantic Monthly* 249. 1982. március, 29–38. p.

A magyarországi turizmusbiztonság trendje

Dr. Ritecz György

Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Doktori Iskola oktatója

Budapest 1083, Üllői út 82.

e-mail cím: riteczgy@gmail.com

Absztrakt

Mint tudjuk minden változik, így maga a biztonság is folyamatosan formálódik. Ennek megfelelően a turisták biztonsági helyzete is folyamatos változásom megy keresztül. Kérdés, az, hogy ez a változás milyen irányú, vagyis a hazánkba látogató, illetve itt tartózkodó turisták egyre nagyobb biztonságban vannak-e, vagy éppen ellenkezőleg. Ezt kívánom vizsgálni a biztonság különböző szegmenseit elemezve objektív adatok alapján.

1. Bevezetés

A biztonságnak főszerep jut az utazási döntések meghozatalánál, a kérdéskör a jövőben még inkább felértékelődik (Péter et al. 2018, 36). A biztonság, így a világ bármely részén a turistákat érintő biztonság (Deák 2016) is folyamatosan változik. A lényeg igazán az, hogy ez a változás milyen irányba halad és adatokkal mennyire támasztható alá. Ezt lehet vizsgálni egy adott ország (esetünkben Magyarország) adataival,¹ de tekintettel a turizmus nemzetközi jellegének magas szintjére, sokkal célszerűbb, ha egyből a nemzetközi összehasonlítást lehetővé tevő, illetve azt magában foglaló adatokkal dolgozunk.

A számtalan lehetőség közül a Dwyer-Kim modellt vettük alapul, így az úgynevezett külső biztonsági faktorok közül a politikai kockázatok, a terrorista akciók (Deák 2018a) és természeti katasztrófák, valamint a belső faktorok közül a közlekedés, a higiénia-egészségügy és a biztonság-védelem kockázatát vizsgáljuk meg.

2. Külső biztonsági faktorok

Ahogy már említettük Dwyer-Kim modellt (Dwyer – Kim, 2003) figyelembe véve készítjük el elemzésünket, így először nézzük az úgynevezett külső biztonsági faktorok közül a politikai kockázatot. Magyarország demokratikus jogállam, az Európai Unió és a NATO tagja, így mondhatnánk nincs is politikai kockázat. Amikor viszont kormányzati szinten már illiberális államról beszélnek, akkor megkérdőjeleződik, hogy tényleg nincs politikai kockázat. A WEF (World Economy Forum), mely rendszeresen és részletesen értékeli egyes országok (általában 130-150 ország) turisztikai és utazási vonzó képességét², a 2014 évi adatai megdöbbentő képet mutatnak. Ugyanis legnagyobb gazdaságot fenyegető problémák közül a második helyre sorolta a politikai instabilitást, 15,9%-os értékkel. A kormány megítélése és a jogbiztonság vonatkozásában 116-140 helyen voltunk a 148 országból.³ Az EU Állampolgári Jogi, Bel- és Igazságügyi Bizottság 2017-2018-ban megvizsgálta hazánkban az uniós alapjogok helyzetét. Az úgynevezett Sargentini jelentés⁴ súlyos,

¹ Németország és Ausztria bűnügyi adataival, így a turizmusbiztonság támogatásának kérdéseivel Fórizs Sándor is foglalkozik. (Fórizs 2017a, 2017b)

² A WEF 11 éve minden évben megjelenteti az országokra vonatkozó turisztikai versenyképességi indexét, a Travel & Tourism Competitiveness Report-ot (Utazás és Turizmus Versenyképességi Jelentést- a szerző fordítása). Az index 4 nagy témát dolgoz fel, 14 indikátort al témák alá sorolva értékeli, amelyek közül „Támogató környezeti tényezők” alá került be 2. faktorként a biztonság, illetve 3. tényezőként az egészség és higiénia. - Sziva Ivett – Michalkó Gábor: A biztonság szerepe a desztinációs versenyképességben /kézirat/

A témához kapcsolódóan készült a magyarországi rendezvényekre látogató turisták biztonsággal kapcsolatos véleményéről 2018-ban egy részletes kutatás is. (Rácz Attila 2018b)

³ The Global Competitiveness Report 2013–2014. 214-215. p. <https://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2013-2014> Letöltve: 2018. 06. 05.

⁴ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A8-2018-0250+0+DOC+PDF+V0//HU> Letöltve: 2018. 11. 25.

rendszerszintű jogsértéseket fogalmazott meg. Megítélésük szerint, a kormányzás gyakorlata fenyegetést jelent a demokráciára, a jogállamiságra és az alapvető jogokra. A jelentésben az áll, Magyarországon súlyosan sérülnek olyan alapjogok, mint a véleménynyilvánítás szabadsága, az igazságszolgáltatás függetlensége, mindennapos a kormányzati korrupció. E szerint hazánk politikai, intézményi, illetve jogi aspektusból még sem nevezhető túl biztonságosnak és a tendencia sem javuló.

A külső biztonsági faktorok közül a terrorista akciók (Deák 2015) kockázata nem kíván különösebb vizsgálatot hazánk vonatkozásában, tekintettel arra, hogy az elmúlt években egyedül 2016. szeptember 24-én, a budapesti nagy körúton végre hajtott robbantás említhető.⁵ Eszerint a terrorcselekményeket érintően biztonságosnak tekintheti hazánkat a turista. (Rácz 2018a) Még a külső faktor része a természeti katasztrófák köre. Szerencsére hazánk földrajzi elhelyezkedése és időjárási viszonyai folytán természeti katasztrófák nem, vagy csak minimális mértékben érinthetik a turistákat, így ennek vizsgálatától eltekintünk.

3. Belső biztonsági faktorok

3.1. Közlekedési balesetek

A belső faktorok közül a közlekedéssel kezdjük. A közlekedési balesetek adatait Német József (2017) tanulmányában részletesen elemezte évenként, mi ugyanezen adatokat egyfajta másod elemzés alá vetve, vizsgáljuk meg, hogy kimutatható-e valamilyen trend, tendencia a számok alapján, vagyis a turisták közlekedési szempontból egyre biztonságosabb helyre jöhetnek, amikor hazánkba látogatnak, vagy nem.

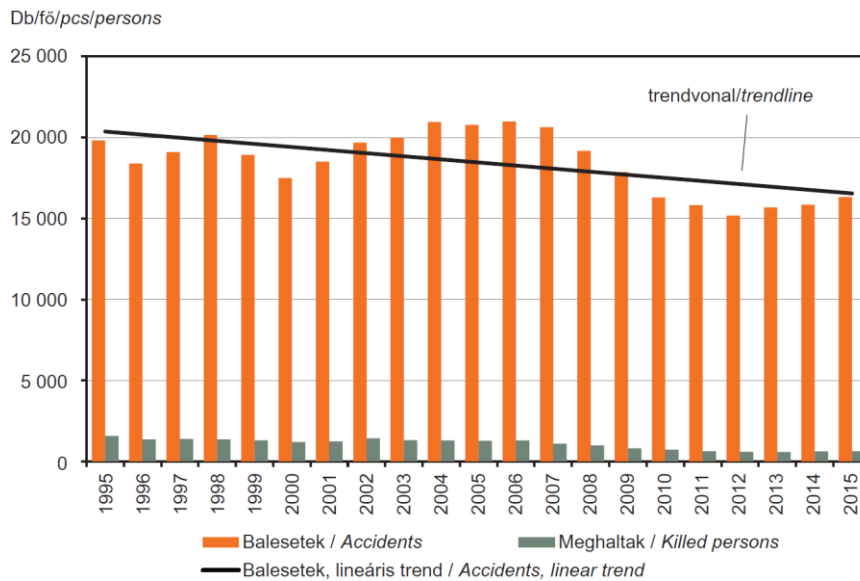
1. táblázat Magyarországi személyi sérüléssel járó közlekedési balesetek 2010-2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010 és 2015 közötti változás %
Személyi sérüléssel járó balesetek száma	16 308	15 827	15 174	15 691	15 847	16 331	0,14
Balesetben sérült személyek száma	20 917	20 172	18 979	20 090	20 124	20 899	-0,09
Halálos balesetek száma	740	638	605	591	626	644	-12,97

Forrás: (Németh 2017. 86-88)

Hat év adatai alapján trendet megfogalmazni elég kockázatos. Ezzel együtt azt láthatjuk, hogy a személyi sérüléssel járó balesetek száma 2010-2012 között enyhén csökkent, majd lényegében visszaemelkedett a hatévvvel korábbi szintre. Vagyis egyfajta stagnálás látszik ezen időintervallumon belül.

⁵ A 2015 szeptember 15-i röszkei tömeges irreguláris migrációhoz kapcsolódó cselekményeket nem tekinthetjük nemzetközi vonatkozásban terrorcselekménynek, még ha a magyar hatóságok ekként jártak is el.

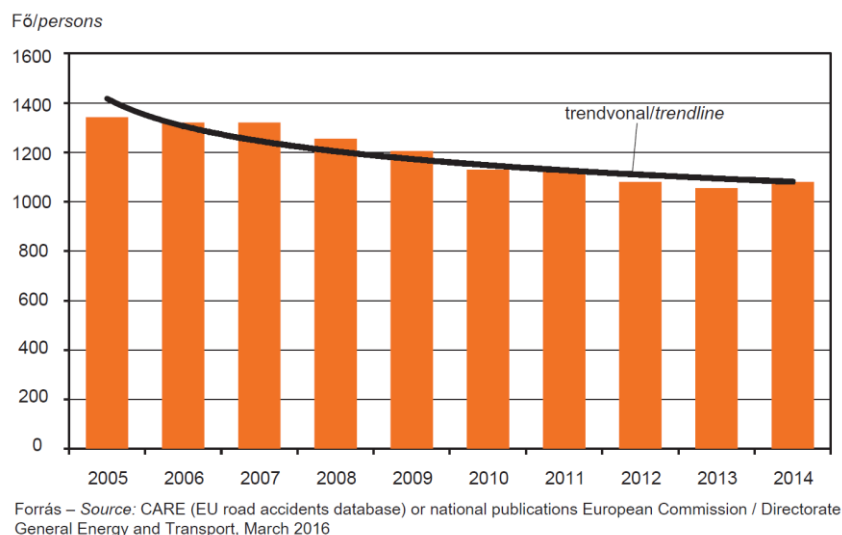


1.

1. ábra: Személyi sérüléssel közúti balesetek és a meghalt személyek száma

Forrás: (KSH 2015, 5.)

Amennyiben hosszabb időszakot vizsgálunk⁶, már egyértelmű a csökkenő tendencia, vagyis egyre biztonságosabb hely a turisták szempontjából hazánk, legalábbis a közlekedési balesetek tekintetében. Hacsak nem vesszük figyelembe a 2012-től induló emelkedő tendenciát. A balesetekben megsérültek száma (1. táblázat) is szinte paralel, vagyis 2010-2012 között csökkenés, majd utána emelkedés vissza a 2010-es szintre. Hosszabb távon csak reménykedhetünk, hogy ez az emelkedés megtörik és ténylegesen egyre biztonságosabbá válik a hazai közúti közlekedés. Ezt a reményt táplálhatja az is, hogy a legsúlyosabb – turistákat is fenyegető veszély – a közúton, vagyis a halálos balesetek száma egyértelműen csökkenést mutat, még a viszonylag rövid, hat év alatt is közel 13%-kal csökkent ezek száma.



Forrás – Source: CARE (EU road accidents database) or national publications European Commission / Directorate General Energy and Transport, March 2016

2. ábra A közúti balesetekben meghalt személyek száma az Európai Unióban 2005-2014

Forrás: (KSH 2015, 10.)

⁶ Korinek László akadémikus véleményét elfogadva, illetve ide vonatkoztatva, mely szerint a bűnözés mértékének, változásának megítéléséhez nem elégséges az abszolút bűnügyi statisztikai adatok elemzése. Célszerűbb a hosszabb időintervallumban való vizsgálódás és a változások irányának megfigyelése. (Korinek 2014)

Lényegét tekintve az európai trend is a halálos közúti balesetek csökkenését jelzi (2. ábra). A magyar adatok hosszabb távon is azt mutatják, hogy kedvező a tendencia, mivel 1996-ban közúti balesetben még 1370 fő halt meg és a közlekedési morál, a technológiai fejlődés és az intézkedések hatására húsz év alatt ez a szám megfeleződött. Ezzel együtt is azért látnunk kell, hogy Európában az egy millió főre vetített közúti balesetben meghaltak száma hazánkban 63, mely 23,5%-kal rosszabb, mint az EU-28-ak átlaga (51), vagyis hátulról vagyunk a tízedikek (KSH 2015, 9). Tehát ezen a területen is van előre lépési lehetőség.

3.2. Higiénia – egészségügy

Visszatérünk a WEF éves értékeléseihez. Azt gondolhatnánk, hogy az egy évtizede működő szisztéma kialakult és fix mérési paraméterekkel rendelkezik, így nemcsak a nemzetközi összehasonlítást tesz lehetővé, de az adott országban bekövetkezett változások irányának érzékeltetésére is alkalmas. Sajnos ez nem teljesen van így. Például a 2010, 2012 és a 2016-os jelentést meg sem lehet találni az interneten, a 2014-es évben viszont az „Egészség és higiénia” kategória helyett a „Egészség és alapképzés” témakört értékelte, de a rész indexeket nem is adták meg. Ezzel együtt igyekszünk az értékelhető adatokat feltüntetni, illetve feldolgozni.

2. táblázat: WEF Egészség és higiénia indexei és sorrendje Magyarországot érintően⁷

		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Egészség és higiénia	index	6,2	6,57	6,64		6,46		6,55	5,88	6,61		6,63
	sorrend	12	11	11		18		9	57	8		9
Orvosok "sűrűsége"	index							3		3		3,1
	sorrend	21	21	31		37		29		31		33
Csatornázottság %	index							100		100		98
	sorrend		45	1		1		1		1		35
Ivóvízhez való hozzáférés	index							100		100		100
	sorrend	37	39	1		1		1		1		1
Kórházi ágy /10,000 főre	index							71		72		72
	sorrend		8	9		16		9		6		7
HIV előfordulás %	index								0,1	0,1		0,1
	sorrend								11	1		1

Forrás: WEF

A táblázatban a fő kategória esetében és az egyes témaköröknél is (ahol van) feltüntettük a jelentésben szereplő indexet és az adott évben az országok között elért sorrendi értéket. Kezdjük alulról, a jelentés szerint hazánkban a lakosság kevesebb mint 0,1%-a HIV fertőzött ez alapján a világ első vagyunk. Meg kell jegyezni, hogy több ország holtversenye, vagyis azonos pozíciója is lehetséges, így a fejlett nyugati országok többsége ebben a témakörben az első helyen van. Tehát a hozzánk érkező turistának nem kell tartania attól, hogy nálunk fertőződik meg, ahogy a malária sem fenyegeti nálunk.⁸ A tízezer főre jutó kórházi ágyak számáról igaz, hogy csak az utolsó három évben szerepel adat, de az országsorrendből láthatjuk, ha nem is jelentős, de javuló tendencia mutatkozik. Az ivóvízhez való hozzáférés és a csatornázottság lényegében⁹ százszázalékosnak tekinthető, így nem jelent kockázatot a turista számára e terület.

⁷ A szerző fordítása.

⁸ A WEF jelentés időszakonként ezt is értékeli, de ezt nem tüntettük fel a táblázatban.

⁹ A statisztikai anomáliáit jelzi 2007 és 2008 évi sorrendek, illetve 2017-es 2%-os visszaesés a csatornázottságban, mely egyből a 35. helyre rangsorolt bennünket, de erre nem kívánunk kitérni.

Az orvosok „sűrűsége”, vagyis hogy mennyi orvos jut a betegekhez, ha indexekben nem is, de a sorrendben jól érzékelteti a köznyelven csak „orvos elvándorlásnak” nevezett tendenciát, melynek eredményeként 12 hellyel kerültünk hátrább a világrangsorban.

A többi tényezővel együtt összeségében a magyar egészség és higiénia helyzet (WEF jelentések alapján) jónak tűnik, sőt egyre javul, ezért is léphettünk a tízévvvel ezelőtti 12. helyről a 8-9-ik helyre. Amúgy a turisták szemszögéből ez azt jelenheti, hogy alapvetően nem kell azzal számolniuk, hogy valamely betegséget, fertőzést elkapnak ideutazva, illetve ha még is beteg lesz akkor szakszerű ellátásra számíthat.¹⁰

3.3. Biztonság – védelem

WEF következő, kimondottan a biztonságra fókuszáló kategóriájának statisztikáiban ugyanazok a hiátusok fellelhetők, amiket korábban említettünk, ezzel együtt is a trend valamivel érzékelhetőbb, mint az egészségügy területén.

3. táblázat: WEF indexek és rangsorok a biztonság-védelem területéről

		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Biztonság és védelem	index	5,32	5,73	5,75		5,32		5,3		5,79		5,72
	sorrend	25	28	41		43		41		39		45
Vállalkozások bűnügyekből eredő költségei	index							5		4,8		5,7
	sorrend	34	31	45		61		59		56		17
A rendőrség megbízhatósága	index							4,2		4,1		4,3
	sorrend		41	46				70		66		69
A vállalkozások terrorizmusból eredő költségei	index							6,5		6,2		4,8
	sorrend	4	11	21		22		6		13		88
A terrorista cselekmények	index									7		7
	sorrend									1		42
Emberölési "ráta "	index									1		1,5
	sorrend									35		40

Forrás: WEF

Kezdjük itt is a táblázat alján, vagyis az úgynevezett emberölési rátával, mely nem mást jelent elvileg, mint a 100 lakosra jutó emberölések számát. Azért említettem, hogy elvileg, mivel az, hogy két év alatt 50%-kal romoljon a rátánk (1-ről 1,5-re) furcsának tűnt. Ezért megnéztem az Eurostat adatokat.¹¹ Ez alapján is 2015-ben hazánkban 202 gyilkosság volt¹², ami 100 ezer lakosra inkább a 2-es értéket jelentené, a jelentésben szereplő 1-el szemben. Szerencsére egy kutatás¹³ keretében a KSH-tól kértünk be bűnügyi statisztikai adatokat

¹⁰ Bár, ezt hazai állampolgárként (nem turistaként) ezt nemigen mondhatjuk el, gondolva itt a hónapos várakozási időkre a szakellátásra, műtétre, vagy a kórházak állapotára gondolva. Pl.: <https://24.hu/belfold/2018/09/01/honvedkorhaz-zacher-gabor-surgossegi/>, https://index.hu/belfold/2018/11/27/hvg_bezarjak_a_honvedkorhaz_koraszulottcentrumat_orvosiany_miatt/, http://hvg.hu/itthon/20180713_Honvedkorhaz_surgossegi_beteg_korhaz_egeszsegugy_olasz_fiu#utm_source=hvg_daily&utm_medium=email&utm_campaign=newsletter2018_07_13&type-id=HvgDaily&user-id=725E1A71&utm_content=normal Letöltve: 2018.11.28. https://hvg.hu/élet/20181213_Ruby_Rose_magyar_korhaz_fuldugo_Instagram#utm_source=hvg_daily&utm_medium=email&utm_campaign=newsletter2018_12_13&type-id=HvgDaily&user-id=725E1A71&utm_content=top - Letöltve: 2018.12.14.

¹¹ Forrás: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupDownloads.do> Letöltve: 2018. 07. 21.

¹² Arról nem is beszélve, hogy ugyanerről a honlapról 2018. 07. 15-én, vagyis egy héttel korábban levett adat még csak 99 emberölést tartalmazott 2015-re vonatkozóan.

¹³ KÖFOP-2.1.2.-VEKOP-15-2016-00001 „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” keretében a Turizmusbiztonság és

is, ezzel kontroláltam a fentieket. A KSH adatai alapján 2015-ben 208, 2016-ban 230, míg 2017-ben 187 emberölés történt Magyarországon. A KSH adatai és a bünyügyi információk is részben cáfolják a WEF értékelését, és talán azt lehet mondani a turisták élete nemigen forog veszélyben ha Magyarországra látogatnak.

A terrorcselekmények indexében számomra értelmezhetetlen a 7-es érték, nem is beszélve arról, hogy azonos érték mellett 2015-ben még a legjobbak között szerepeltünk, addig az index változatlansága mellett 41 hellyel csúszunk hátrább a rangsorban. Ezért kontrollként ismét elővettem a KSH-tól kapott adatbázist. Eszerint 2015-ben és 2017-ben egyaránt 1-1 terrorcselekmény történt, ez kvázi megerősíti a WEF változatlan indexét. Viszont 2016-ban a Statisztikai Hivatal nyilvántartása szerint 5 terrorcselekmény is történt.¹⁴ Megnéztem az Europol terrorcselekményeket feldolgozó időszaki jelentését is, mely viszont 2016-ra hazánkban egyáltalán nem jelöl terrorcselekményt (3. ábra) Vagyis terrorcselekményektől sem kell tartania a hozzánk érkező turistának, vagyis e vonatkozásban is biztonságosnak tekinthető hazánk.

Azért elgondolkodtató, hogy a vállalkozók terrorizmushoz kapcsolódó terheit mi alapján is indexálja a WEF, illetve hogyan rangsorol. Ugyanis az index csak 2013-tól ismert és annak csökkenő értéke éppen hogy a világrangsorban hátrább lépést jelez. Főleg úgy, hogy az utolsó (2017) évben már a 88 helyre rangsorolták hazánkat az egy évtizeddel korábbi 4. helyről. Tényleges terrorcselekményekkel ez nem lehet összefüggésben,¹⁵ legfeljebb a média és a politika által emlegetett „fenyegetésekkel”, vagy esetleg a „tömeges bevándorláshoz” kapcsolódó (Deák 2016, 2018b) válsághelyzettel¹⁶ függhet össze.¹⁷ Mely jelenleg is hatályos annak ellenére, hogy a politika hangoztatja hazánk az egyik legbiztonságosabb ország. Talán ezen anomáliák jelennek meg a statisztikákban is.

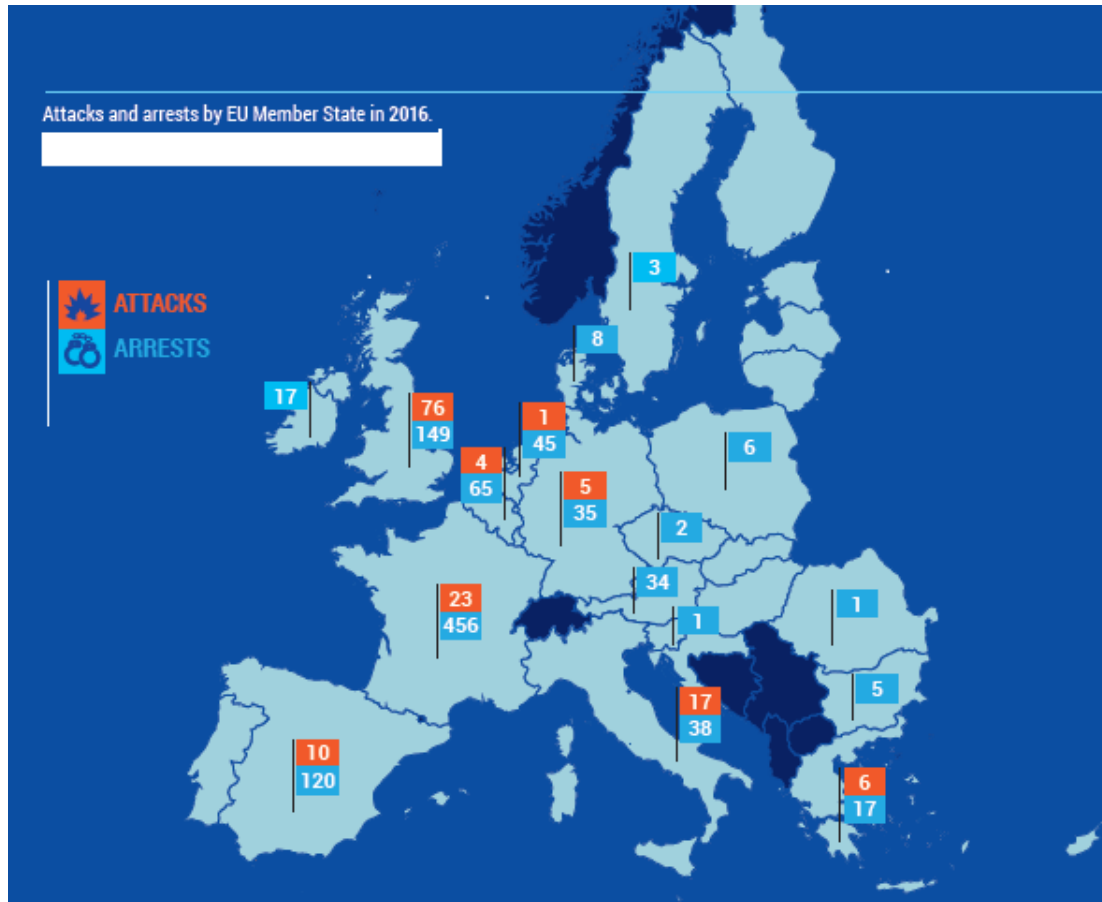
versenyképesség: az állami szerepvállalás interdiszciplináris dimenziói Államtudományi Kutatóműhely.

¹⁴ A szubjektív biztonságot érintő, illetve akár a turistákat is veszélyeztető (annak ellenére, hogy az szándékosan rendőrök ellen irányult) terrorcselekmény egyedül egy volt a már említett 2016. szeptemberi robbantás.

¹⁵ Hivatalosan a WEF a KOPINT-TÁRKI Economic Research Ltd. adatai alapján állítja össze a magyarországi értékelést.

¹⁶ 316/2015. (X. 30.) Korm. rendelet a tömeges bevándorlás okozta válsághelyzettel összefüggő intézkedésekhez kapcsolódó beszerzésekről.

¹⁷ Miközben a tömeges irreguláris migrációs hullám már lassan három éve elült. (Ritecz 2018)



3. ábra: Terrorcselekmények és kapcsolódó letartóztatások az EU tagállamokban 2016-ban
Attacks – cselekmények száma, Arrests – letartóztatottak száma¹⁸
Forrás: Europol (Te-SAT 2017. 11)

4. Következtetés

Visszatérve a WEF adatokhoz (3. táblázat), annak ellenére, hogy csak az utóbbi években szerepelnek index adatok, de a világrangsorban elfoglalt helyünk a rendőrség megbízhatósága és a vállalatok bűnügyekkel kapcsolatos költségei vonatkozásában egyértelműen jelzi a trendet.¹⁹ A 40-ik helyről a 70 körülire, illetve a 34-ről a 60 körülire való visszacsúszás mindenképpen azt jelzi, hogy egyre kevésbé tekinthető bűnügyi szempontból biztonságosnak, így a turista számára megfontolandó ezen desztináció választása, amennyiben fontos számára a biztonság. Ugyanezt erősíti meg az egyes részindexeket összesítő, azokat súlyozottan értékelő biztonság-védelem kategória összegzett értékelése, melyben már az indexek is szerepelnek a teljes, évtizedes időszak alatt. Az index értéke 5,3-ról – igaz hullámozóan – 5,8 felé mutatnak. Ennél is világosabban jelzi a világrangsorban a 25 helyről való fokozatos visszacsúszás a 45-ik helyre, hogy a tett intézkedések nem feltétlenül váltották be az elvárt eredményeket, vagyis a *turisták számára Magyarország egyre kevésbé biztonságos ország*. Legalábbis a külső (WEF) szemlélő szemszögéből.²⁰

¹⁸ A szerző fordítása.

¹⁹ A vállalatok bűnügyi költségeire vonatkozó 2017-es rangsorban jelzett 17. helyvel nem kívánok foglalkozni, mivel az a többi adat kontextusából és a kontrolladatokból eredően ez vélhetően csak a statisztikai anomáliák egyike.

²⁰ Bár meg kell jegyezni, hogy a régi szabály még mindig igaz: „egy adat nem adat”, vagyis nemcsak célszerű, de szükséges is kontrollforrásokat, ellenőrző adatokat igénybe venni a reális értékeléshez.

5. Felhasznált irodalom:

- Deák, J. (2015): A terrorizmus természete és az ellene történő fellépés nehézségei Oroszországban a Szovjetunió szétesésétől napjainkig. *Belügyi Szemle*. 63. évfolyam 7–8. szám. Budapest, 142–144. p.
- Deák, J. (2016): Az Oroszországi Föderáció határőrizeti kihívásai napjainkban. *Hadtudomány: a Magyar Hadtudományi Társaság Folyóirata* 26. évfolyam, Budapest, E-szám ISSN 1588-0605, 4–14. p. URL.: http://mhht.eu/hadtudomany/2016/2016_elektronikus/1_deak%20josef.pdf Letöltve: 2019. 01.10.
- Deák, J. (2018a): Oroszország válaszainak rövid története az úrhadviselés, a migráció és a terrorizmus biztonsági kihívásaira. *Hadtudományi Szemle*. 11. évfolyam 1. szám. Budapest, 419–423. p.
- Deák, J. (2018b): Az Oroszországi Föderáció válaszai a biztonsági kihívások közül a migrációra In: Czene-Polgár V.; Zsámbokiné Ficskovszky, Á. szerk.: *Innováció, elektronizáció, tudásmenedzsment*. Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, Budapest, 80–86. p.
- Deák, J.; Gáspár, Sz.; Háncs, T.; Révai, R. (2016): A migráció rendészeti és egészségügyi aspektusai napjainkban. *Belügyi Szemle* 2016/9. 5 – 15. p.
- Déri, P. (2000): *A bűnözés statisztika és a valóság*. Budapest, BM kiadó.
- Dwyer, L.; Kim, C. (2003): Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*, vol. 6. no 5. 365-417. p.
- Fórizs, S. (2017a): A német szövetségi belügyminisztérium 2015. évi bűnügyi statisztikája. In: Boda, J.; Felkai, L.; Patyi, A. szerk.: *Ünnepi kötet a 70 éves Janza Frigyes tiszteletére*, Budapest, Dialóg Campus Kiadó. 177-188. p.
- Fórizs, S. (2017b): A turizmusbiztonság egyes kérdései. In: Kiglics Norbert. szerk.: *II. Turizmus és biztonság nemzetközi tudományos konferencia. Tanulmánykötet*. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, 39-48. p.
- Korinek, L. (2014): Tendenciák korunk bűnözésében és bűnüldözésében Jura. Budapest–Pécs, Dialóg Campus. 20. évf. 1.sz. 119-141. p.
- Mátyás, Sz. (2016): A külföldi bűnelkövetők területi és strukturális jellemzői Magyarországon. In: Hautzinger, Z. szerk.: *A migráció bűnügyi hatásai, MRTT*, Budapest, 75-88. p.
- Mátyás, Sz.; Sallai, J. (2014): Kriminálgeográfia. In: Ruzsonyi, P. (szerk.) *Tendenciák és alapvetések a bűnügyi tudományok köréből*. Budapest, Magyarország : Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó Zrt., 335-353 p.
- Németh, J. (2017): Közúti közlekedési balesetek Magyarországon 2010-2015, fókuszban a külföldiek In: Kiglics Norbert szerk.: *II. Turizmus és biztonság nemzetközi tudományos konferencia kötete*. Pannon Egyetem, Nagykanizsai kampusz, 85-89. p.
- Péter, E.; Németh, K.; Lelkóné Tollár, I. (2018): Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény, *TURIZMUS BULLETIN XVIII. évf., 2. szám*, 30-37. p.
- Rácz, A. (2017): A migrációs válsághelyzet és a turisztikai mutatók alakulása: Esettanulmány Csongrád megyében. In: Németh, Kornél; Péter, Erzsébet; Kiglics, Norbert szerk.: *II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Absztrakt kötete Pannon Egyetem Gazdaságtudományi Kar, Nagykanizsa*, 23 p.
- Rácz, A. (2018a): A tömeges irreguláris migrációs válságon innen és túl – együttérzés, elutasítás, szolidaritás. *Rendőrségi Tanulmányok* 2018/3. 50-70 p.
- Rácz, A. (2018b): Magyarország országképe, és a turizmus biztonsággal kapcsolatos attitűdök vizsgálata 2018. MTÜ/kézirat
- Ritecz, Gy. (2018): A tömeges irreguláció megszűnése, avagy tények, amelyekről nem akarunk tudomást venni In: Gaál Gy.; Hautzinger, Z. szerk.: *Pécsi Tudományos Közlemények XX. MHTT*, Pécs, 237-244. p.
- Sallai, J. (2018): *The History of Law Enforcement in Hungary* Dialóg Campus Kiadó, Budapest.

- Sallai, J.; Mátyás, Sz. (2015): Objektív és szubjektív biztonság néhány magyar nagyvárosban. In: Hervainé, Szabó Gy. szerk.: A 21. század eleji államiság kérdőjelei. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár, 335-407 p.
- Sallai, J.; Tihanyi, M.; Vári, V.; Mátyás, Sz. (2016): A "jó rendészet" közpolitikai kapcsolódási lehetőségei In: Kaiser, Tamás szerk.: A jó állam nagyító alatt: speciális jelentések A-tól V-ig (az adóbürokráciától a versenyképességig). Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 83-121 p.
- Sziva, I.; Michalkó, G. (2018): A biztonság szerepe a desztinációs versenyképességben /kézirat/
- KSH (2016): Közlekedési baleseti statisztikai évkönyv, 2015. Budapest, Központi Statisztikai Hivatal.

Internetes források:

- WEF: The Travel & Tourism Competitiveness Report 2007-től 2017-ig számai. Geneva, World Economic Forum.
- Te-Sat 2017: European Union terrorism situation and trend report <https://www.europol.europa.eu/activities-services/main-reports/eu-terrorism-situation-and-trend-report-te-sat-2017>
- https://index.hu/belfold/2018/01/29/bunugyi_statisztika_javulas/
- Az egységes nyomozó hatósági és ügyészségi bünyügyi statisztikai rendszer (ENyÜBS), www.mklu.hu
- The Global Competitiveness Report. <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1>
- Eurostat bünyügyi adatok <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupDownloads.do>
- <https://bsr.bm.hu/>
- <http://ugyeszseg.hu/kozerdeku-adatok/statisztikai-adatok/a-kulfoldi-allampolgarok-es-a-bunozes-kapcsolata-magyarorszagon/>

Elterelés és az ügyész – nyomozó hatóság kapcsolata a nyomozásban

Dr. Vári Vince

*tanársegéd - Nemzeti Közszolgálati Egyetem- Rendészettudományi Kar- Bűnügyi Tudományok Intézete -
Büntetőeljárásjogi Tanszék
Budapest, 1083 Üllői út 82.
e-mail cím: vari.vince@uni-nke.hu*

Absztrakt

A 2018. július 01-én hatályba lépett 2017. évi XC. Büntetőeljárásról szóló törvény (hatályos Be.) jelentőségteljes reformokat tartalmaz a nyomozás büntetőeljárás szerepére nézve. Az új szabályozás merész vállalkozásként az ügyészség, nyomozóhatóság viszonyrendszerének átértelmezésével és a nyomozás vertikális szétválasztásával, továbbá az elterelési lehetőségek nyomozásba integrálásával kívánja a büntetőeljárások hatékonyságát javítani. A nyomozáshoz kapcsolódó felelősségi rendszerek pontos definiálása, az egyszerűbb „bagatell” ügyek felderítési szakaszban való elintézése célul tűzi ki a hatályos rendszer gyengeségeinek felszámolását. A tanulmányomban áttekintést teszek az új Be. kódex nyomozást szorosan érintő rendelkezéseiről, külön kiemelve az elterelés lehetőségeit és ezzel kapcsolatosan felmerülő és a joggyakorlat kimunkálására bízott nyitott kérdéseket.

Kulcsszavak: nyomozás, gyanú, elterelés, felderítés, vizsgálat

1. Bevezetés

Jogosan merül fel a kérdés, hogy miért van szükség az elterelési lehetőségek nyomozati szakba történő integrálására? Miből gondolja a jogalkotó, hogy a rendőrségi diverzió lehetőségeinek kiszélesítése miatt az eddig már létező intézmények lényegesen nagyobb határfokkal fognak a gyakorlatban működni, mint az eddigi ügyészségi szakaszban? A helyzetet átgondolva kétségtelen, hogy a diverziós lehetőségek (sommás, oportunitás jellegű eljárási formák) az ügyészségi közbenső szakaszból a felderítést lezáró szakasz lezárásához történő előbbre hozatala nyilvánvalóan a későbbi eljárási, és főleg a hosszadalmas és bonyolult, továbbá jelentős költségekkel járó bizonyítási cselekmények elkerülésére szolgál. Egyfajta automatizmusként a gyanúsítás korábban elemzett felértékelt jelentősége mellett, vagyis a felderítés professzionálisabb eredményeként olyan jogi helyzetet hoz létre, ahol a vád és a védelem, bizonyos esetekben sértetti érintettséggel már a nyomozásban megegyezésre juthat a büntetőeljárás befejezésének módját illetően. Mindezzel már maga a vádemelés, sőt annak alternatív megoldásai is szükségtelemmé válhatnak. Kevésbé formalizált keretek között a felek számára elfogadható módon zárulhat az eljárás, miközben a bűncselekménnyel okozott kár, illetőleg az eljárási költségek rendezésre kerülnek.

2. Diverzió meghatározása és eljárásjogi szerepe

A diverzió a latin 'divertere' szóból származik, amely elhajlást, letérést, eltérést jelent. A diverziót az igazságszolgáltatással összefüggésben először az Amerikai Egyesült Államokban használták az 1960-as években a fiatalok elkövetőkkel kapcsolatban. Az angolban a 'diversion' elterelést jelent. (Szótar, Sztaki, 2019) Ebben a jelentésben használjuk az igazságszolgáltatással kapcsolatban, de vajon mitől való elterelést jelenti. „Az elterelés a büntetőügy nem büntetőjogi elintézését jelenti. Másként megfogalmazva: a diverzió összefoglaló elnevezése a büntetőeljárás szokványos „állomásaitól” történő eltérési módoknak.” (Barabás, 2004, 60) *Burgstaller* értelmezésében szintén a diverzió ezen oldalára helyezi a hangsúlyt, vagyis a kevésbé

veszélyes elkövetők kisebb súlyú bűncselekményeinek kiemelése a formális eljárásból, és büntetőjogon kívüli informális úton való elintézése. (Burgstaller, 1995, 11) A diverzió célja, hogy az állam lemondjon a további büntetőeljárásról azután, hogy hivatalosan is megállapításra került a normák megsértése. A diverzióstratégia mindenekelőtt arról szól, hogy a normák megsértése esetén a megoldás lehetséges a büntetőjogon kívüli eszközökkel is, bizonyos esetekben a formalizált eljárás kereteinek betartásától el lehet tekinteni és azokat a szociális kontroll eszközeivel és alternatív programokkal informális úton kezelni lehet. (Kaiser, 1976) Miközben szélesebb értelemben a diverzió a formális büntetőeljárásúttól való eltérést jelent, addig szűkebb értelemben a büntetőjogi szankciórendszer fejlődését is eredményezi, ami eltérési lehetőséget biztosít a hagyományos büntetési formáktól. (Vári, 2014) Általában gyengébben szankcionálja a büntetéssel fenyegetett viselkedési formákat, aminek háttérében az a szemléletmód van, ami a represszív megtorló rendszerű büntetési formákkal ellenben a preventív megelőző jellegű büntetési formákra helyezi a hangsúlyt. (Walter, 1983, 132)

A diverzió tehát szoros kapcsolatban áll az alternatív szankciókkal, mely a büntetőeljárásán belül alkalmazandó olyan szankció, melynek célja a szabadságvesztés kiváltása, megint csak annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a már korábban megfogalmazott káros következményei ennek a büntetésnek. Ezt nevezhetjük a diverzió kriminológiai céljának is. (Fakó, 2003, 10) Heinz összehasonlító elemzést végzett közönséges hétköznapi ügyekben a hagyományos módon elítélt csoport és diverziós formában elterelt fiatalok visszaesési rátájában. Kutatásának interpretációja szerint egyértelműen előreláthatóak a jól megválasztott kezelési mód pozitív prevenciók előnyei. (Heinz, 1992, 59) 1982-ben a szabadságvesztésre ítélték száma Németországban 69% volt az összes szankcióra vetítve, addig 2000-ben már csak 6,3% lett, miközben a pénzbüntetés aránya 80,3%-ra emelkedett. (Kaiser, 2003, 97) Japánban a legkevésbé alkalmazott büntetési forma a szabadságvesztés. Míg Németországban 2000-ben 40542 szabadságvesztésre ítéltből 15824 egy év vagy hosszabb időtartamú büntetést szabtak ki, ami 39%-nak felel meg, addig Franciaországban 1997-ben 80005-ből 16146 (21,1%), Ausztriában szintén 1997-ben 5988-ból 25,2% az egy év vagy hosszabb, Svájcban ugyanez az arány 11,1%. A hatékonyság és a sikeresség érdekében végzett kutatások eredményei alapján kell képezzék annak a célorientált érvelésnek, amely az egyes büntetési nemek és kezelési formák között szelektál, melynek egyetlen és hatásos törekvése a reszocializáció elérése és a rekriminalizáció csökkentése lehet. (Kaiser, 2003, 12) A fiatalkorúaknál különösen fontos a diverziós eszközök alkalmazása, ami Németországban komoly fejlődési utat járt be: *„Különösen az utóbbi két évtizedben köszönhetően a fiatalkorúak törvénykönyvének (JGG) 45§-a alapján egyre több esetben él az ügyész a diverziós elterelés lehetőségével, aminek eredménye, hogy az esetek zömében az ügy ügyészi diverzióval fejeződik be. A bírói diverzió 47§. számaránya ugyancsak megnövekedett, az ide kerülő ügyek csaknem 30%-a fejeződik be ezzel, ami azt jelenti, hogy a fiatalkorú ügyek teljes egészének, amiben büntetőeljárás indult mindössze egyharmadában születik bírói szankció. Ami számokban annyit tesz, hogy 144.954-ből csak 41.403-ban született ilyen ítélet.”* (Kaiser, 2003, 99)

Szűkebb értelemben vett diverzió alatt azokat a megoldásokat értjük, amelyek még a büntetőeljárás bemeneti szakaszában alkalmazhatóak. Ide tartozik például a mediáció, a helyreállítás/ jóvátétel, és az ügyészi vádemelés elhalasztása. (Kerezsi, 2006, 11) Ahogy az osztrák diverzióhoz kapcsolódó kommentár is fogalmaz a diverzió szembeállítható a dekriminalizációval, hiszen itt nem szükséges büntetőjogi módosítás, mivel csak az adott tényállítással szembeni állami reagálás módja változik, és nem teszi meg nem történné az adott cselekményt, elsősorban büntetőeljárás reformról van szó és nem kell büntető törvénykönyvet módosítani. (Manzscher Kurzkomentar, 2000, 2) A diverzió, mint általános elterelés többféle formában létezik, tehát több lehetőség adott arra, hogy az eljárást ne a „klasszikus” úton folytassák le. Miközben egyes címkézési teóriák erősen a nem beavatkozás (non-intervenció) mellett érvelnek, addig mások inkább a kevés és célirányos hatásos beavatkozás mellett teszik le a voksot. Sőt egyrészt a bűnözést alapvetően azoknak a kortüneteknek tudja be, amelyekbe való informális szociáliskontrollal való beavatkozás nagyobb visszatartó hatást hordoz, mint a büntetőjogi eszközök alkalmazása. Másrészt az elkövetőt az elkövetett cselekmény után is érdekelté teszi a bűncselekmény jóvátételében azzal, hogy felkínálja az elkövető-áldozat megegyezést ezzel is csökkentett reakcióval válaszolva a bűnözésre. (Kerner, 1983, 639) A diverzió nem csupán egy olyan

elkövető-barát teória, hanem egy olyan gondolkodásmód, ami igyekszik szélesíteni a „címkézés” okozta károk hatásait az elkövetőnél, figyelembe véve, hogy különösen a bagatell-bűncselekményeknél nagyobb károkat okoz a büntetés, mint amit az elkövető okozott. Egy büntetőjogi beavatkozás ugyanis inkább megszilárdítja azt a viselkedési formát, ami a bűncselekmény elkövetéséhez vezetett, ezzel nem megelőzve, hogy az érintett további bűncselekményeket kövessen el, vagy megoldást találjon a bűncselekmény mögött meghúzódó problémára, és arra igyekezzen segítséget találni. (Kury – Lerchenmüller, 1981, 173) A diverziók szükségessége mellett több érv is szól egyrészt az egyes büntetőjogi szempontból relevanciával bíró emberi magatartások, valamint e magatartások tanúsítói nem érik el azt a társadalomra veszélyességi fokot, amely büntetőjogi hátrány, büntetőjogi következmény alkalmazását indokolná. A bűncselekmények elkövetőivel szemben így elegendő egyéb – enyhébb, illetőleg alternatív – jogkövetkezmények megállapítását lehetővé tevő felelősségre vonás. Másrészt ezekkel a megoldásokkal a felelősség megállapítása folyamatának rövidítése és egyszerűsítése is elérhető, így hatósági oldalról idő és energia spórolható, kapacitás szabadítható fel. Nem utolsó sorban a büntetőeljárás mentesíthető a bagatell ügyektől, és egyszersmind a büntetőeljárás hatóságok munkájának egyszerűsítése és könnyítése. (Vári, 2014)

A büntetőeljárás hatékonyságának növelésére irányuló törekvése már a 60-70-es évek magyar büntetőpolitikájának is jogfejlesztő motorjává vált. A jogalkalmazás jogpolitikai irányelveiről szóló 14/1973. sz. NET határozat 11. pontja kiemelten kezelte a büntetőjogi felelősségre vonás differenciálását. Aminek követelménye átfogta:

- az eljárási forma megválasztását,
- a büntetőjogi felelősség mértékének megállapítását, azaz az alkalmazott joghátrány kiszabását, és végül
- a kiszabott büntetés végrehajtása módjának a meghatározását.

A differenciálás követelményeit a következőkre építi:

- az elkövetett cselekmény jellege (bűncselekményi kategória),
- bűnösség minősége,
- az elkövető személyes társadalomra veszélyessége (visszaesői minőség, életmód stb.).

Sajnálatos módon a nyomozás differenciálásának lehetősége az 1973. évi I. büntetőeljárásról szóló törvényt módosító 1998. évi XIX. törvénnyel (továbbiakban: korábbi Be.) megszűnt. Az új törvénybe a nyomozás hatékonyságát javító, és az eljárást egyszerűsítő diverziós jogintézmények nem épültek be, annak ellenére, hogy a büntetőeljárás hatékonyságának kulcsa a magyar büntetőeljárásból alapvetően hiányzó rendőrségi diverziókban rejlik. A következőkben a diverziók szerepét és jelentőségét kívánom elemezni.

3. Elterelési megoldások a korábbi büntetőeljárásról szóló 1998. XIX. törvényben (korábbi Be.)

A régi Be. szerint kétféle elterelési vagy diverziós eszköztár állt rendelkezésre:

Egyrészt a rövidített vagy „sommás” eljárások, mint a bíróság elé állítás (korábbi Be. XXVII. Fejezet), a tárgyalás mellőzése (a büntetőparancs) (korábbi Be. XXIV. Fejezet), és a tárgyalásról lemondás.

Másrészt az opportunitás elvének érvényesítésével megvalósuló diverziós jellegű jogintézmények: megrovás (Btk. 71. §), vádemelés részbeni mellőzése (korábbi Be. 220. §), vádemelés elhalasztása (korábbi Be. 222. §) és a közvetítői eljárás (korábbi Be. 221/A. §). Közös sajátosságuk, hogy a bírósági szakaszt megelőzően kerülhetnek alkalmazásra, így mentesítik az igazságszolgáltatást az ügyek elbírálása alól, bár az ilyen módussal lezárt ügyek esetében nem a legalitás elvének „mindenek feletti” érvényre juttatása a cél, hanem a bűncselekmény körülményeire, illetve az elkövető személyre tekintettel az ügyész mérlegelése alapján a bíróság általi felelősségre vonástól el lehet tekinteni. Ezek az esetek enyhe bűnösségének, illetve az elkövető büntetlen előéletének, esetlegesen a tényállási körülmények különös mentő és enyhítő körülményeinek a büntetőeljárás kezdeti szakaszában való értékelése azt a következtetést engedi meg az ügyész számára, hogy

mindezeket a bíróság is hasonlóan értékelné, így a büntetés kiszabásánál arra különös tekintettel lenne, így válik feleslegessé a bírói út igénybevétele. Az oportunitás nagyobb térhódításának eltérő mértékét a diszpozitív szabályozás és a szubjektív jogalkalmazói beállítottság akadályozza, azzal hogy büntetőjogi tekintetben nem köti kógens szabályokhoz az alkalmazásukat. A szigorítás permanens szorgalmazása a legalitás erősítését, következképpen az oportunitás visszafogását eredményezheti, amely a bírósági útról elterelés ellen ható körülmény lehet. (Láng, 2010)

Annak megítélése, hogy a diverziós eszközök valójában gyorsítják-e az eljárást, vagy inkább terhet jelentenek az ügyészre, meglehetősen vegyes. Ez elsősorban azért van így, mert a gyorsítási jogintézmények alkalmazási követelményei csak bizonyos alrendszerre gyakorolnak hatást, ami többnyire munkateher növekedésben csúcsosodik ki (határozatot kell hozni, pártfogó felügyelői véleményt kell beszereznie a vádemelés elhalasztásánál, adott esetben meg kell hallgatnia a gyanúsítottat és a sértettet, az eredménytelen diverziós eljárásokat követően újra foglalkoznia kell az ügyel stb.), és ez Magyarországon leginkább a közbenső, ügyészi szakaszban realizálódik. Ebből következik, hogy elsőnek a büntető igazságszolgáltatás reflektorába kerülő ügyekben a rendőrség a nyomozás során a magyar Be. normái alapján „önállóság” hiányában nem tudja hathatósan a diverziós eszközökkel élve önmagában az eljárást gyorsítani, csak abban az esetben, ha az ügyészi szervezettel együttműködve fokozza a kooperatív ügymegoldást. Másik oldalról a közbenső szakaszt követő bírósági diverziók pedig úgyszintén a döntési pozícióban a mérleg nyelvének szerepét betöltő ügyészség miatt nem érvényesülnek kellő hatékonysággal, ennek köszönhetően rendkívül alacsony a tárgyalásról lemondásos ügybefejezések száma. Döntően a bíróság elé állítás és tárgyalás mellőzése tette ki az eltereléssel befejezett ügyek jelentős hányadát, de itt is az ügyek bírói eljárásának elhúzódása gyengítette a gyorsított eljárás hatékonyságát.

A korábbi törvényi szabályozást elemezve megállapítható, hogy az elterelési formák alkalmazásának döntő és kizárólagos szakasza a közbenső ügyészi szakasz, amelyet minden esetben a teljes bizonyítási formával járó nyomozási szakasznak kell megelőznie. Igazság szerint a diverziós módozataink leginkább a bíróságokat tehermentesítették, de részben az ügyészség számára is jelenthetnek könnyítést. Magyarországon a nyomozati szakaszban jelentkező diverzió jogintézményi formáit nem tartalmazta a korábbi Be., ezért a rendőrség csak a már említett „rejtett” diverziót alkalmazhatta, azaz a hatósági ügyszелеkciót alkalmazhatja, ami viszont károsan visszahat a feljelentési hajlandóságra, a felderítésre és a lakossági bizalomra. Az említett diverziós (oportunitás elvű vagy sommás) lehetőségek a nyomozóhatóság számára a nyomozásban munkakönyvitést vagy tehermentesítést nem biztosítottak, így a rendőrség nem érdekelt az alkalmazásukban. Olyan mértékben sem, hogy még a közvetítői eljárással vagy kötelező vádhalasztással (tartás elmulasztása, kábítószer fogyasztás) érintett ügyek esetében is teljes és kötelező volt a teljes és kimerítő nyomozás és vizsgálati tevékenység. A büntetőeljárás alapján csupán egyetlen diverziós forma érintette a nyomozó hatóságot, mégpedig a bíróság elé állítás. Ami azonban nemhogy kevesebb, hanem még többletfeladatokat jelent a nyomozásban. Másrészt sajátosságai miatt a jelentősen eltérő nyomozóhatósági kondíciók miatt differenciáltan kerül alkalmazásra a munkaszervezés specialitásai miatt. Hozzá kell tenni, hogy ez a sommás eljárás csak a nyomozó hatóság és az ügyész számára írt elő gyorsítási kötelezettséget a bíróság számára már nem, így az ügyek sok esetben a hagyományos eljárási rendben kerültek elbírálásra. Kiegészítve azzal, hogy a bíróság elé állítással a nyomozó hatóságtól az ügyészségre küldött ügyek nem minden esetben kerülnek ebben a külön eljárási formában. (Vári, 2015) A nyomozóhatóság nyomozati szakaszának leginkább idő és -energiaigényesebb tevékenysége a nyomozás vizsgálati szakasza, minden esetben a nyomozás részét képezi, amennyiben gyanúsított lesz az ügyben. Holott a vizsgálati szakasz eredménye, a bizonyítási eszközöket rögzítő ügyirat, már a bírósági bizonyítást is kiváltja a tárgyalás mellőzéses sommás eljárás keretében, ebben az eljárási formában az ügyész vádindítványával a tárgyalási bizonyítást már feleslegesnek ítéli meg, és a bíró is elegendőnek tekinti az iratok alapján történő döntést. A nyomozó hatóságnak tehát nem volt alternatíva a vizsgálati szakasz, mint más országokban pl. Ausztriában, így a vádirattal elküldött ügyekben a nyomozó hatóság vizsgálati szakasz alóli tehermentesítése eltereléssel jogilag nem volt lehetséges. Ugyancsak nem tette a törvény lehetővé az elsődleges – közterületi – intézkedéseket követően az egyszerű jogi és ténybeli

megítélésű ügyekben, akár tettenérés esetén sem a bíróságra való közvetlen idézés rendszerét, amivel a nyomozó hatóság vizsgálati tevékenysége úgyszintén kiküszöbölhető lehetett volna. Nem létezett lehetőség arra vonatkozóan sem, hogy a nyomozó hatóság az eljárás nyomozati szakaszában javaslatot tegyen vagy közbenjárjon a bíróságot mentesítő elterelési formák alkalmazására, annak ellenére, hogy az elrendelések feltételei már a felderítés időszakában világossá válnak.

4. A hatályos Be. elterelési (diverziós) megoldásai

A Be. nem kíván változtatni az ügyészség szerepkörén így nem helyezi továbbra sem „szankcionáló” szerepkörbe. Bár továbbra is hozhat quasi bűnösséget megállapító határozatokat és intézkedéseket, de a jövőben sem szabhat ki pénzbüntetést és nyilvánvalóan szabadságelvonással járó büntetési formák kiszabásáról sem dönthet. Hatályos szabályozás szerinti pozícióját megőrizve az új szabályozás az ügyész döntési lehetőségeit kibővíti, és célszerűségi szempontok szerint variálja. Mindezt abból a célból, hogy már a nyomozás során, az ügyek rövid úton a gyanúsított együttműködésére tekintettel eltereléses formában lezárásra kerüljenek, anélkül, hogy ezzel a bírósági eljáráshoz való fordulás alapjogot sértené.

A jogalkotó felismerve a diverziókról szóló fejezetben kifejtettek igazságtartalmát úgy döntött, hogy az ügyész korábbi nyomozás befejezését követő döntési kompetenciáinak gyakorlását előrehozza és integrálja tevékenységét a nyomozási szakaszba. Leegyszerűsítve a képlet úgy fest, hogy a korábbi vizsgálati ügybefejezést és vádemelési javaslat helyett a korábbinál sokkal variábilisabb ügyészi döntéseket már a felderítés lezárultával meg lehet hozni. Sőt mi több kógens szabályozásként meg kell kísérelni a vizsgálati szakasz elkerülését, amivel rövidíteni, és lezárni lehet az ügyek jelentős hányadát. Amint a miniszteri indoklás is megfogalmazza, a vizsgálat célja, hogy az ügyészség a nyomozás érdemi befejezéséről dönthessen. Erre sor kerülhet közvetlenül a gyanúsítást követően, vagy további eljárási cselekmények foganatosítását, azaz a nyomozás folytatását követően is. (Miniszteri indoklás a Be. 390.§.-hoz) Ebből következik, hogy a klasszikus nyomozati vizsgálati tevékenység, amely eddig a gyanúsított kihallgatását követte, az új szabályozás alapján, már csak éppolyan alternatívája a büntetőeljárás folytatásának, mint az elterelési módzatok bármelyikének alkalmazása. Visszautalva a gyanúval kapcsolatos fejezetre, maga a gyanúsítás aktusa, mint kiemelt eljárási választóvonal, és a gyanúsítás „próbája” amely a gyanúsított és a védőjének számára megnyíló teljes íratmegismerés jogával, illetve a gyanúsítás elleni panaszjog felértékelésével az eltereléssel kapcsolatos komplex jogi szabályozás elemi részét képezi. A hatályos rendelkezésekhez képest tehát megszűnik a vádemelési szakasz önállósága, a nyomozást a vádemelési szakasztól elkülönítő külön iratismertetés, illetve a további nyomozás elrendelésének külön intézménye. A nyomozást a nyomozást befejező döntés zárja le, nem pedig egy nyomozás befejezésével kapcsolatos elkülönült nyomozó hatósági döntés.

Amennyiben a felderítés vizsgálati alakul, úgy a „reálbizonyítással” kapcsolatos döntések körére vonatkozó kontroll átkerül a nyomozó hatóságtól az ügyészségre, így a vizsgálat során az ügyészségnek már a vádemelést követő bírósági eljárásban lefolytatandó bizonyítási eljárás követelményeit szem előtt tartva kell meghatározni a bizonyítékok beszerzésének körét és módját. Ezzel a megoldással a jogalkotó két legyet ütött egyszerre, egyfelől az ügyész már nem hivatkozhat a bíróság elé vitt ügyek kapcsán a nyomozás hibáira, másfelől az ügyész csak azokban az ügyekben fog vádat emelni, amelyek esetében bizonyítási oldalról nem támaszt kifogást, így a kiegészítő nyomozások lehetősége kizárható, hiszen a teljes vizsgálati szakasz ügyészségi irányítás alatt zajlik. A miniszteri indoklás megfogalmazása szerint a Be. a büntetőeljárás gyorsítása, egyszerűsítése végett különös hangsúlyt helyez a már elemzett elterelés intézményrendszerére. Ez ugyanakkor együtt jár az ügyészségi, quasi bűnösséget megállapító döntések alkalmazásának szaporodásával is. Az új szabályozás különös gondot fordít a bűnügyi költségek megtérítésére, melynek jogi alapját megteremti (Miniszteri indoklás a Be. 402.§.hoz).

A bevezetett intézményrendszer alapja, hogy az ügyészség érdemi rendelkezése alatt álló megszüntetési lehetőségek (közvetítői eljárás, feltételes ügyészi felfüggesztés, vádemelés meghatározott módjával kapcsolatos döntés) alapvetően a terhelt beismeréséhez, előzetes, vagy utólagos hozzájárulásához kötöttek. A Be. a vádemelés vizsgálati szakaszba olvasztásával jelentős lépést tett annak irányába, hogy az ügyészi rendelkezés alatt álló döntések meghozatalát előre hozva az eljárás felgyorsulhasson. Az ügyészi intézkedés kilátásba helyezésével a Be. ezen is túllépve közvetlenül annak teremti meg a lehetőségét, hogy az ügyészség és a védelem kezdeményezőként is felléphessenek az eljárás befejezésével kapcsolatos döntés előre láthatóvá tétele végett (Miniszteri indokolás a Be. 404.§.hoz).

A Be. 391.§ (1) bekezdése alapján az ügyészség a gyanúsított kihallgatása után a következő döntéseket hozhatja:

- a) ügyészségi intézkedés vagy határozat kilátásba helyezése,
- b) egyezség kezdeményezése,
- c) közvetítői eljárás lefolytatása céljából az eljárás felfüggesztése,
- d) feltételes ügyészi felfüggesztés,
- e) az eljárás egyéb okból történő megszüntetése,
- f) vádemelés,
- g) a vizsgálat keretén belül eljárási cselekmény elvégzése,
- h) ügyek elkülönítése, egyesítése, áttétele.

A korábbi szabályozáshoz képest több új elem is található a jelenlegi szabályozásban. Az a) pontban található ügyészi intézkedés és határozat kilátásba helyezése az egyes ügyészi döntési formák mixe, egyfajta összevont ötvözte, amelyeket a jogszabály a gyanúsított beismeréséért és opcionálisan további feltételek teljesítéséért cserébe ajánl fel. A b) pont is sajátos változást hordoz, hiszen a korábbi XXIV. fejezet lemondás tárgyalásról (korábbi Be. 533-542/D.§.) rendelkezéseit osztotta két részre és helyezte el egyrészt a nyomozati rész LXV. fejezetben egyezség a bűnösség beismeréséről (Be. 407-412.§.) másrészt a külön eljárásokról szóló részben a XCIX. fejezetében eljárás egyezség címeikkel. (Be. 731-739.§.) A feltételes ügyészi felfüggesztés nagyrészt a hatályos Be. vádemelés elhalasztásával megegyező jogintézményként került a döntések közé. Az e) pont arra a 398.§. (1) bekezdésén kívül arra az esetre rendezi az eljárás megszüntetését, ha arra törvényben meghatározott egyéb büntethetőséget megszüntető okból kerül sor. Ilyen okok lehetnek a tevékeny megbánás, az együttműködő személlyel szembeni, illetve a Btk. különös részében meghatározott esetek, továbbá a 417. §-a alapján feltételes ügyészi felfüggesztés alapját képező megszüntetési okok, valamint a feltételes ügyészi felfüggesztés 416. § alapján alkalmazott mérlegelhető esete. Ez idáig az iratismertetés után az ügyész diszkrecionális jogkörébe tartozó intézkedések (korábbi Be. 216.§. (1)) egyike sem képezhetette tárgyát a gyanúsítottal való egyezkedésnek. Az elterelés rendszerének bevezetésével mindezt a Be. jelentősen megváltoztatta, ettől remélve, hogy a felkínált lehetőségekért ellentételezéseként a beismeréssel és az ügyészi intézkedéssel vagy határozattal lezárulhat a büntetőeljárás anélkül, hogy a vizsgálatra sor kerülne.

A továbbiakban, mint új elemként megjelenő ügyészségi intézkedés és határozat kilátásba helyezésével részletezem, mivel a többi elem már eddig is része volt a büntetőeljárásnak, egyedül az egyezség kezdeményezésének intézménye újult meg annyiban, hogy immár a nyomozásba húzódott előre, ezzel reméli ugyanis a jogalkotó, hogy nagyobb számban kerül majd sor a nálunk korábban „tárgyalásról lemondás” jogintézményeként ismert, de egyébként a klasszikus vádalku intézményének gyakoribb alkalmazására.

A 404.§ (2) bekezdése a) pontja a közvetítői eljárás céljából teszi lehetővé az eljárás felfüggesztését, illetve a közvetítői eljárás eredményéhez képest az eljárás megszüntetését. A szakasz b) pontja a korábbi vádemelés elhalasztásának megfeleltethető feltételes ügyészi felfüggesztés alkalmazását és annak eredményéhez képest az eljárás megszüntetését kínálja a beismerésért. A c) pont a gyanúsított együttműködésére tekintettel kínálja fel az eljárás megszüntetését, illetve a feljelentés elutasítását, illetve a d) pontban a vádemelés esetén a XCVIII. és C. Fejezetben meghatározott bíróság elé állítás és a büntetővégzés meghozatalára irányuló külön

eljárást ajánlja fel. Ezek közül a hatályos szabályozásban sem a bíróság elé állítás sem a büntetővégzés meghozatalára irányuló külön eljárásnak megfelelő tárgyalás mellőzése eljárás alkalmazása sem függött a gyanúsított eljárásban tanúsított magatartásától így különösen a beismerő vallomásától. A beismerő vallomást azonban nem tartja elegendőnek a jogalkotó és további feltételeket támaszt a gyanúsítottal szemben, amivel lényegében kombinálja a 404.§ (2) a-d. pontjait. A (2) bekezdés a)–b) és d) pontjában meghatározott esetben a c) pontos együttműködést várhatja még el, addig a c) és d) pont esetén a kvázi a) pontos sértetti polgári jogi igény kielégítését, az a-b) és a d) pontok esetében a b) pontos feltételes ügyészi felfüggesztés keretében előírható egyéb kötelezettség teljesítését is előírhatja.

Áttekintve a Be. által a nyomozásban kínált elterelési lehetőségeket, felvetődik, hogy vajon a jogintézmények ki fogják-e fejteni eljárásgyorsító szerepüket a nyomozásban? Aggódhatunk-e, hogy mégsem váltják be a hozzájuk fűzött reményeket? A nyomozás és az előkészítő eljárás szabályairól szóló 100/2018. (VI.8.) Kormányrendelet (NYER) szabályozása alapján az elterelés lebonyolításának jogi szabályozását áttekintve ezt elvileg cáfolni lehetne. Ugyanis a nyomozati szakaszban diverziós útra terelendő ügyek eljárásának lefolytatás rendje meglehetősen átláthatónak és egyszerűnek, vagyis adminisztratív munkateher vonatkozásában „kényelmesebbnek” - a bonyolult vizsgálati cselekményekhez képest –, optimálisabb megoldásnak tűnhet. Az oportunitási megoldások igénybevételére irányuló kezdeményezés érkezhethet a gyanúsítható személytől és a védőtől, de a nyomozó hatóságtól is. Ez mindössze egy rövid tájékoztatási kötelezettséget jelent majd a nyomozó hatóságra nézve, és értesítenie kell az ügyészséget is minderről. Ha ez a kihallgatás közben történik, az megszakítható lesz és folytatható később (ugyanaz nap, vagy másik határnapon) annak függvényében, hogy az ügyész miként döntött. Ez utóbbi még csak nem is dokumentálható, így további adminisztrációs terhet nem eredményez. Továbbá, ha a nyomozó hatóság látja úgy, hogy az említett megoldások alkalmazása indokolt vagy célszerű erről neki kell csupán tájékoztatnia az ügyészséget. A tájékoztatás tehát kétirányú egyrészt a terhelti oldal felé zömében egy nyomtatott szöveg átadását és rövid szóbeli értelmezését fogja jelenteni. Addig az ügyész felé írásos formában vagy szóban történik és tartalmazni fogja a gyanúsított kihallgatás tervezett időpontját, az indokoltnak vagy célszerűnek tartott intézkedést, valamint annak indokait is. Amennyiben ez saját részről jelentkezik, úgy nincs tájékoztatási kötelezettség a gyanúsított és a védő felé. Ha a nyomozó hatósági vagy terhelti oldal kezdeményezését az ügyészség támogatja, úgy írásos kezdeményezést készít vagy szóban közli döntését a nyomozó hatósággal akár azonnal. Így a megkötésében a nyomozó hatóság közreműködik olyan formában, hogy átadja a terhelti oldalnak az ügyészség által elkészített kezdeményezést, ha pedig szóban vagy rövid úton kapta azt, akkor és ott az adott eljárási cselekmény jegyzőkönyvébe kell foglalni és meg kell küldeni az ügyésznek. (NYER, 156-158.§.)

Már csak az a kérdés, hogy a terhelti együttműködés rendszerét fakultatív módon alkalmazó ügyésznek a nyomozási vagy inkább a bíróság előtti diverziós megoldások „érik” –e meg jobban? Természetesen mindez abba az erős hierarchikus viszonyrendszerbe burkolva, amely oly annyira jellemzi az ügyészi szervezeti rendszert. Lefordítva: az ügyész kettős eljárási szerepéből fakadóan, a nyomozás feletti felügyeleti és irányítási tevékenysége kevésbé munkaterhes, mint a közvádloi funkciójából adódó bíróság előtti tárgyalási kvázi bizonyítási feladatai. Már csak azért is, mert a jelenléti kötelezettsége a bírósági tárgyalások esetében fennáll, addig a nyomozások feletti felügyelet és irányítás illet nem kíván meg, sőt a hatályos Be. már sokkal markánsabban határozta meg a közvádli bíróság előtti bizonyítási felelősségkörét. A kontradiktórium és a fegyverek egyenlőségének elve, pedig a védelemmel egyenrangúvá teszi a közvádlót. Mindezekből következően, amennyiben olyan eljárásjogi helyzet jön létre, ahol konkurál egymással a tárgyalás előtti elterelési lehetőség a felderítést követő, vizsgálat előtti elterelési lehetőséggel, úgy értelemszerűen a tárgyalást megelőző elterelési lehetőség élvez majd nagyobb támogatást. Kiváltképp, ha az előkészítő eljárás „sikere” vagyis az ott megtett beismerő vallomás elérésének lehetősége nagymértékben a vizsgálati tevékenység alapos, bőséges és kimerítő tevékenységének függvénye.

A hatályos Be. a joggyakorlatban már pár hónapos hatálybalépése óta hangos eljárásgyorsítási sikereknek örvend, főleg az egyre nagyobb számban és arányban jelentkező, és az előkészítő ülésen a vádlott által megtett

beismerő vallomások és az ügyész által indítványozott büntetési tétel elfogadása miatti tárgyalás nélküli gyors eljárás lezárások dominanciájának okán. „A súlypont az előkészítő ülésben található meg, amelyet teljesen újrakodifikált a jogalkotó. Az új Be.-ben főszabállyá vált az előkészítő ülés, amelynek fontos szerepe van a büntetőper koncentrált lefolytatásának megteremtésében azáltal, hogy bűnösség beismerése esetén lehetőség van az előkészítő ülésen ítéletet hozni, míg beismerés hiányában rögzül a bizonyítási eljárás kerete, a védelmi taktika iránya.” (Pataki, 2018) Mindez azonban egyértelmű pozitív korrelációt mutat a nyomozás vizsgálati tevékenységén folyó túlbizonyítási tevékenységgel és a nyomozásban alkalmazható és az előbbieken részletezett Be. 404. §. háttérbe szorulásával, vagyis alkalmazásának alul preferáltságával. Mivel az előkészítő ülésen a terhelti együttműködés láthatóan jól működik, és magassá vált az előfordulási aránya, így nyilvánvaló, hogy ez a korábbi, vagyis a nyomozati szakaszban fakultatívan alkalmazható opportunitási megoldások hátránya sejklik fel. Sőt mi több, amennyiben az előkészítő ülés válik a meghatározó eljárás gyorsító és hatékonyságnövelő eszközzé, úgy a beismerő vallomásra ösztönzés feltétele nem lesz más, mint a részletes és az alapos nyomozó hatósági vizsgálat. A helyzet a hatályos Be. bevezetésével tehát érdekes fordulatot hozott. Bár felosztásra került a nyomozás a felderítés és a vizsgálat külön szakaszaira. Többek között éppen az elterelési lehetőségek alkalmazásának nyomozásba integrálásának jogalkotói szándéka miatt, azonban a terhelti együttműködés rendszerének alkalmazási gyakorlatára komoly csapást mért az előkészítő ülés új szerepe. Ezzel kontraproduktív, éppen hogy lassító és a nyomozás vizsgálati szakaszának elhúzódását eredményező hatást gyakorolt azzal, hogy a vizsgálati bizonyítás tényfeltárását teszi alaposabbá, ezzel hosszadalmasabbá, így a teljes eljárás hatékonysága csorbát szenved (Vári, 2018)

5. Összegzés, javaslat

A hatályos Be. komoly reformjának tekinthető, hogy a jogalkotó helyesen ismerte fel, hogy szükséges lépés az eljárás gyorsítását és a hatékonyság javítását biztosító elterelési eszközök fejlesztése. Ennek megfelelő jogintézményi változtatásokat elvégezte, többek között két részre osztotta a nyomozást, ezzel biztosítva, hogy a nyomozások feleslegesen ne húzódnak el, és a terhelt beismerő vallomása és kezdeményezési szándéka esetén fakultatív módon, a későbbi bírósági eljárás nélkül fejeződjön be. Emellett hasonlóan eljárásgyorsítási szándékkal kiszélesítette a terhelti együttműködés rendszerét, amellyel a bírósági előkészítő ülés szerepét értékelte fel. A hatálybalépés óta a jogalkalmazási gyakorlat igazolta, hogy amíg az előkészítő ülésen a terhelti együttműködés gyakorisága az egekbe szökött, addig a nyomozási diverziók alkalmazása szinte elhanyagolható mértékű volt. Az előkészítő ülés ilyen jellegű térhódításával a nyomozás vizsgálati szakaszában lévő ügyek átlag ideje megnövekedésének veszélye áll fenn, ami kétségtelenül arra utal, hogy a nyomozás ténybizonyítási tevékenysége erősödött. Ebből következően az eljárási késedelem és lassulás leginkább a nyomozási szakaszt fogja a jövőben érinteni. Az előkészítő ülés vizsgálatra gyakorolt eljárási szempontból kontraproduktív hatását olyan jogintézmény tudná orvosolni, mint amilyen az osztrák büntetőeljárás törvényben is megtalálható, vagyis az időben elhúzódó nyomozás terhelti indítvány alapján történő megszüntetésének indítványozása. A jogintézmény – hasonlóan az osztrák megoldáshoz – a gyanúsított vagy a védő számára tenné lehetővé, hogy a nyomozás bírói felülvizsgálatát kérje, amennyiben a fennálló gyanú súlyát, a nyomozás időtartamát és terjedelmét tekintve a nyomozás további folytatásától, vagy a tényállás tisztázásától eredmény már nem várható. (StPO, 108.§.) Az indítvány benyújtására Ausztriában a gyanúsítás közlésétől számított 3 naptól egészen 6 hónapig van lehetőség. Ezzel ésszerű idő közé szorítható lenne a nyomozás időtartama. Amennyiben a kifogással az ügyész egyetértene, úgy az eljárást megszüntetné, amennyiben nem, úgy azt a bíróságnak terjesztené fel indokolt véleményével. (Farkas, 2018) Ahol az addig rendelkezésre álló bizonyítékok értékelésével a bíróság előzetesen állást foglalna, hogy indokolt-e további nyomozati cselekmények elvégzése. Az ügyész így érdekelt lenne abban, hogy a terhelti együttműködés rendszerét ne csupán az előkészítő ülésen aknázza ki, hanem a nyomozásban is, mivel indokolt lenne a gyors és hatékony vizsgálati tevékenység is, tekintve, hogy a késleltetett és elhúzódó nyomozások ezen okból könnyen a nyomozások bírói megszüntetését eredményeznék.

6. Felhasznált irodalom

- Barabás, A. T. (2004): Börtön helyett egyezés? Mediáció és más alternatív szankciók Európában. Budapest, KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft.
- Burgstaller (1995): Perspektiven der Diversion in Österreich aus der Sicht der Justiz. in: Perspektiven der Diversion in Österreich. (Interdisziplinäre Tagung vom 27 bis 29 April in 1994 in Innsbruck). Bundesministerium in Justiz.
- Farkas, K. (2018): A gyorsító megoldások rendszere az osztrák büntetőeljárásban. Kriminológiai tanulmányok 55. szám. OKRI. Budapest. 205-225. p.
- Heinz, W.; Storz, R. (1992): Diversion in Jugendstrfverfahren der Bundesrepublik Deutschland. BMJ – Recht.
- Fakó, E. (2003): Diverzió a német, az osztrák és a magyar büntetőeljárásban. PhD. értekezés – Miskolci Egyetem, Állam-és Jogtudományi Kar – Deák Ferenc Doktori iskola
- Kaiser, G.; Schöch, H. (2003): Strafvollzug. Eine einföhrung in die Grundlagen. C.F.Müller Verlag. Heidelberg.
- Kaiser, G. (1976): Role and Reactions of the Victim and the Policy of Diversion in Criminal Justice Administrations, in: Criminology between the Rule of Law and the Outlaws, hrsg. v. C.W. Volume in Honour of Williem Nagel, Kluwer-Deventer. 159.p.
- Kerezsi, K. (2006): Kontroll vagy támogatás: az alternatív szankciók dilemmája. Budapest. CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft.
- Kerner, H. J. (Hrsg.). (1983): Diversion statt Strafe? Probleme und Gefahren einer neuen Strategie strafrechtlicher Sozialkontrolle, Heidelberg. 639.p.
- Kury, H; Lerchenmüller, H. (Hrsg.) (1981): Diversion. Alternativen zu klassischen Sanktionformen, 2 Bde., Bochum.
- Láng, L. (2010): A büntetőeljárást gyorsító és egyszerűsítő jogintézmények és mechanizmusok. Eurojustice konferencia, Budapest.
- Manzschér Kurzkomentar StPO, 8. Aufl, 2000., Wien., 90a§(1), Rn 2.
- Pataki, B. (2018): Az új Be. előkészítő üléshez kötődő terhelti együttműködés. Jogászvilág. <https://jogaszvilag.hu/a-jovo-jogasza/az-uj-be-elokeszito-ulesehez-kotodo-terhelti-egyuttmukodes/> (Letöltve: 2019. január 24.)
- Vári, V. (2014): Diverziók a nyomozás hatékonyságának szolgálatában. *MAGYAR BŰNÜLDÖZŐ* 5:(3-4) 56-88. p.
- Vári, V. (2015): Hatékonyság a nyomozásban. In: Schaub Anita, Szabó István (szerk.) III. Interdiszciplináris Doktorandusz Konferencia. Pécs, Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. 2014.
- Vári, V. (2017): A nyomozás változó szerepe az új Be.-i törvényben”. II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Tanulmány Kötet. Pannon Egyetem. Nagykanizsai Kampusz. 2017. 129-140. p.
- Walter, M. (1983): Wandlungen in der Reaktion auf Kriminalität. Zur Kriminologischen, kriminalpolitischen und insbesondere dogmatischen Bedeutung der Diversion, ZStW95.

Internetes források

http://szotar.sztaki.hu/search?fromlang=all&tolang=all&searchWord=diversion&langcode=hu&u=0&langprefix=&searchMode=WORD_PREFIX&viewMode=full&ignoreAccents=1 (Letöltve: 2019. január 23.)

Felhasznált jogforrások

- A büntetőeljárásról szóló 2017. CX. törvény.
- A büntetőeljárásról szóló 1998. XIX. törvény.
- A nyomozás és az előkészítő eljárás szabályairól szóló 100/2018. (VI.8.) Kormányrendelet.
- Az osztrák büntetőeljárásról szóló törvény (StPO).

Gondolatok az ETIAS rendszer működéséről

Dr. Hegyaljai Mátyás

Európai Unió és Nemzetközi Helyettes Államtitkár

e-mail cím: matyas.hegyaljai@bm.gov.hu

Absztrakt

Az utóbbi években olyan események – nagyméretű illegális bevándorlás, terrorcselekmények - történtek Európában, amely az egész közösség életére hatást gyakoroltak és szemléletváltást hoztak a döntéshozók részéről. A schengeni belső határok szabad átjárásának biztosítása a külső határok magasabb szintű védelme, amelyhez fel kell használni a modern technológiákat és az informatikai rendszereket. A vízummentes harmadik országok állampolgárai részére kialakításra kerül Európai Utasinformációs és Engedélyezési Rendszer (ETIAS), melynek létrehozásáról 2018. szeptember 5-én fogadott el az Európai Unió Tanácsa egy rendeletet. A rendszer lehetővé teszi, hogy a schengeni külső határokat átlépő vízummentes állampolgároknak egy teljesen automatikus Internetes lekérdezési rendszer áll majd a rendelkezésre, amely a kérelem benyújtásától az engedély kiadásáig elvégzi a folyamatot. Manuális beavatkozásra akkor lesz majd szükség, amikor valamilyen gyanú merül fel a személy beutazásával kapcsolatban. A kiadott engedély birtokában léphet majd be az utazó a külső határokon. A rendszer felépítését, a kérelem benyújtását és az engedély kiadásának folyamatát, továbbá a folyamatban érintettek szerepét érdemes minél korábban áttekinteni.

1. Határátlépés biztonságosan

A turizmus és biztonság, mint fogalmak napjainkban már egymáshoz tartoznak. Mindkettő a modern élet elemei közé sorolandó, amelyek az élet minőséget jelentősen befolyásolják. Az országhatárokat átlépő utazásoknál azt is mindig mérlegelni mérlegeljük, hogy a célország mennyire biztonságos. Amennyiben ez utóbbi szintje bármely oknál fogva csökken, az igen gyorsan meglátszik a turisztikai adatokon is. A turizmus vendéglátás oldaláról nézve pedig egyáltalán nem mindegy, hogy a fogadó ország milyen hatásokkal néz szembe a beáramló utasok következtében, akár a biztonság szempontból is. Az Európai Unió egy kiemelt turisztikai desztinációnak számít, azzal a különös jellegével, hogy a schengeni területen belül ellenőrzés nélkül lehet átlépni közel harminc ország határait. Mivel sok országról van szó, amelyek összterülete a föld kontinensei közül a legkisebb, fejlett úthálózáttal és légiközlekedéssel, nagyon gyors mobilitással, így a külső határok biztonságának egyre nagyobb jelentősége van. Az elmúlt években váratlan események befolyásolták Európa arculatát. A 2015-16-ban csúcsot döntött migrációs mozgással, az elkövetett terrorcselekményekkel és a sajtóban naponta megjelenő bűncselekmények okán felerősödött a félelem a terrorizmussal, a súlyos bűncselekményekkel és az illegális migrációval szemben. A döntésekből is látszott, hogy az Unió ezekre nem volt felkészülve. A felsorolt jelenségek kezeléséhez nem elég csak a bűnüldöző szervek munkájára támaszkodni és önmagában a szigorúbb határellenőrzés sem lehet a megoldás, hiszen önmagában ezek nem oldják meg a problémákat, itt komplex megoldást kell kezelni. A sorozatos szigorítások következtében a személy és teherforgalomban is torlódások, sokszor több órás várakozások alakulhatnak ki akár a reptereken is, de főleg a szárazföldi határok az érintettek. Az említettek nem csak a magánszemélyeknek jelent bosszúságot, hanem komoly gazdasági kihatásai is vannak. Ezekre figyelemmel az államok önállóan is próbálnak hatékonyabb intézkedéseket bevezetni és az Európai Bizottság is újabb és újabb intézkedési csomagokkal áll elő vezetnek be, hogy az új kihívásokat megfelelően kezelni. Ennek egyik eleme az Európai Utasinformációs és Engedélyezési Rendszer (ETIAS) létrehozásának ötlete. A téma aktualitását az adja, hogy 2018. szeptember 5-én a Tanács elfogadta az ETIAS létrehozásáról szóló rendeletet, amely 2018. október 9-

én lépett hatályba. Tekintettel a jogszabály 210 oldalas terjedelmére, ezen a helyen csupán egy-egy gondolatot lehet megosztani a rendszer lényegéről, a fontosabb szabályairól, a létrehozásának előzményeiről és a várható hatásairól, elsősorban azokról, amely a turizmust közvetlenül érintheti.

2. Létrehozásának háttere

Az illegális migráció visszaszorítása, a terrorizmus elleni fellépés, valamint a súlyos, szervezett bűnözés elleni küzdelem folyamatosan új eszközök kialakítását teszi szükségessé. Az Európai Unió egyik szabadságelve a személyek szabad mozgása. Ennek biztosítására és az ellenőrzés nélküli mozgás megvalósítására hozták létre a schengeni térséget, amelyen belül határellenőrzés nélkül utazhat bárki. A Schengeni Végrehajtási Egyezmény 2. cikkének (1) bekezdése kimondja, hogy „*A belső határokat bármely ponton személyellenőrzés nélkül lehet átlépni.*” Az ilyen fokú mozgásszabadság biztosításához szükség van azonban a külső határok hatékony védelmére. Az utóbbi évek azonban megmutatták, hogy a szabad mozgás joga csorbát szenved, amikor azt látjuk, hogy különböző okok miatt egyre több ország állítja vissza hosszabb-rövidebb időre a belső határellenőrzést, még akkor is, ha a schengeni kódex továbbá lehetőséget kínál a tagállamoknak, hogy a közrendjüket vagy belső biztonságukat fenyegető komoly veszély esetén ideiglenesen újra bevezessék a határellenőrzést a belső határaikon. A határellenőrzés visszaállítására azonban csakis kivételes esetben kerülhet sor, méghozzá az arányosság elvének betartása mellett. E kérdés különös aktualitást nyert a migrációs válsággal. 2015 szeptembere óta a schengeni térségben összesen nyolc ország állította vissza a határellenőrzést belső határain a belső biztonságot és a közrendet fenyegető, az illegális migránsok másodlagos migrációs mozgásával összefüggő komoly veszély miatt (Gyenei-Molnár 2017). Nyilvánvaló, hogy nem ez a megoldás és ez nem lehet a jövő útja, hanem folyamatosan kompenzációs intézkedések kialakítására van szükség, amelynek egyik lényeges eleme a schengeni külső határok átlépésének ellenőrzési hatékonyságának fokozása. Sallai már Az államhatárok könyvében úgy fogalmazott, hogy Magyarország NATO és EU tagságából adódóan az államhatárok jellegének és szerepének átértékelődését eredményezték a schengeni külső és belső határfunkciók függvényeként a különböző határviszonylatokat illetően. Az Európai Bizottság 2015 áprilisában közzétette az európai biztonsági stratégiáról, majd 2015 májusában az európai migrációs stratégiáról szóló közleményeit, amelyek a migráció kezelését, a terrorizmus és a szervezett bűnözés elleni küzdelem irányvonalait határozták meg és már mindkettő hivatkozott az informatikai rendszerek fontosságára. 2016. szeptember 14-én pedig a Fokozott biztonság a mobilitás korában: a terrorizmus elleni küzdelemmel kapcsolatos információcsere javítása és a külső határok megerősítése címet viselő közleményében konkrét elképzeléseket fogalmazott meg az ETIAS létrehozásával kapcsolatban. 2017. április 7-én bevezetésre került a szisztematikus határellenőrzés, amely a schengeni külső határokon a be- és a kilépő irányban egyaránt előírja a szabad mozgás uniós jogával rendelkező személyek adatbázisokban történő szisztematikus ellenőrzését. Korábban az EU állampolgárok esetében ez csak szűrőpróbaszerűen történt, így nem véletlen, hogy számos esetben több órás torlódás alakult ki a szárazföldi határokon, ezért a rendszer bevezetése óta több ország is élt a törvény adta lehetőséggel, hogy a szisztematikus ellenőrzést felfüggeszse. 2017. november 30-án elfogadásra került a tagállamok külső határait átlépő harmadik országbeli állampolgárok belépésére és kilépésére, valamint beléptetésének megtagadására vonatkozó adatok rögzítésére szolgáló határregisztrációs rendszer (EES), aminek következtében elkezdődött az informatikai rendszer kialakítása összhangban az ETIAS informatikai rendszerével.

3. Az ETIAS és az ESTA rendszer hasonlóságai

Az ETIAS létrehozása nem egy új ötlet alapján kerül megvalósításra, hiszen az Egyesült Államok már 2009-től megengedi a magyar állampolgároknak, hogy a vízummentességi program keretén belül az ESTA (Elektronikus Beutazási Engedély) birtokában lépjen be az államok területére. Ez a rendszer is teljesen automatikus működik az Interneten keresztül online formában. Itt legalább 72 órával a beutazás előtt kell az utazási engedélyt megkérni, míg az ETIAS esetében a jogszabály a „kellő időben az utazás előtt” fordulatot használja. Mindkét rendszer arra szolgál, hogy még indulás előtt teljes körű információt szerezzenek az

utusról. Hozzájárul a határátlépés idejének lerövidítéséhez azzal, hogy már megérkezésük előtt azonosítja azokat a személyeket, akik valamilyen szempont alapján kockázatot jelenthetnek, akiknél pedig nincs ilyen, azok beléptetése gyorsabban valósul meg. Az ESTA rendszer esetében az elutasítás után vagy látogató vagy turista vízumot lehet kérni. Sem az ETIAS sem az ESTA nem garantálja a belépést, azt mindig a határon szolgálatot teljesítő határőr dönti el. Hasonló jellegű előzetes engedélyezési rendszert használ Ausztrália (ETA) és Kanada (eTA) is. Az Internetes bűnözés minden területre kiterjed, így az ESTA esetében már megjelentek azok a hamis oldalak, amelyek azt a látszatot keltik, hogy hivatalosak és azokon keresztül lehet az engedélyt megszerezni, általában magasabb összegért, mint valójában az engedély díja. A csalásnak erre a formájára gondolni kell majd az ETIAS bevezetésekor is. A jövő határbiztonsága nagymértékben növelheti a mai kor technikai vívmányainak felhasználásával új eszközök és eljárások alkalmazásával és bevezetésével. A technika vívmányainak ilyen mértékű kihasználásával lényegesen enyhíthetőek a jogos indokból belépő személyekre vonatkozó szigorú eljárások. Ezek az eszközök lehetnek:

- a jóhiszeműutazók határátlépésének könnyítése;
- a be- és kilépés időpontjának nyilvántartása és a tagországok körében az on-line hozzáférés feltételeinek megteremtése, valamint
- az elektronikus utazási engedély rendszer (ESTA1) lehetséges bevezetésének vizsgálata. (Gubicza – Nyári, 2012)

4. ETIAS

A Rendelet létrehozta az Európai Utasinformációs és Engedélyezési Rendszert (ETIAS) az olyan harmadik országbeli állampolgárokra vonatkozóan, akik mentességet élveznek a vízumkötelezettség alól, így lehetővé teszi annak eldöntését, hogy e harmadik országbeli állampolgárok jelenléte a tagállamok területén jelenthet-e biztonsági, illegális bevándorlással kapcsolatos vagy magas szintű járványügyi kockázatot. E célból bevezetésre kerül az utazási engedély, valamint meghatározásra kerülnek az annak kiadására, illetve megtagadására vonatkozó feltételek és eljárások. Az engedély akkor adható ki, ha ezen kockázatok közül egyik sem áll fenn az ellenőrzött személy tekintetében. Amennyiben valamilyen kockázatot talált a rendszer, akkor korlátozni lehet az engedély területi érvényességét vagy meg lehet tagadni annak a kiadását. A rendelet tételesen meghatározza azt a személyi kört is, amelyre nem vonatkozik a rendelet hatálya, továbbá rendelkezik az ETIAS információs rendszer felépítéséről és műszaki kialakításáról, a rendszerben tárolt adatok hozzáféréséről, a kérelem benyújtásáról, vizsgálatáról, kiadásáról és megtagadásáról, az ellenőrzést végző hatóságok és a fuvarozók általi használatáról, az adatkezelésről, és az adatvédelemről is.

Az ETIAS rendszer az információs rendszer, a központi egység és a nemzeti egységekből épül fel. Ezen felül ki kell alakítani egy nyilvánosan elérhető honlapot, egy mobil eszközre telepített szolgáltatást és egy e-mail fiókot. Erre azért van szükség, mert a kor követelményeinek megfelelően a kérelem benyújtása teljesen automatikus módon történik az Interneten keresztül. Az e-mail fiók lehetőséget tud nyújtani arra, hogy a kérelemmel összefüggésben kiegészítő információkat kérjenek az igénylőtől, tájékoztassák bizonyos kötelezettségekről, jogokról, döntésekről, továbbá lehetőséget adjanak arra, hogy a kérelmező is kérdéssel forduljon a kérelmet elbíráló hatóságokhoz. Lehetővé kell tenni a szolgáltatást a központi rendszer és az előbb felsoroltak, valamint az Interpol adatbázisai között is. A központi rendszer és a nemzeti egységek közötti kapcsolatot egy biztonságos és titkosított kapcsolat biztosítja. Mivel az ETIAS fejlesztése szorosan összefügg az EES fejlesztésével, ezért a kialakítás során átveszi a kommunikációs struktúra hardver és szoftver elemeit.

5. ETIAS központi egység

Az ETIAS központi egysége az Európai Határ-és Partvédelmi Ügynökség keretein belül jön létre. A központi rendszerből a tagállamok kijelölt hatóságai és az Europol kérdezhetnek le adatokat abban az esetben, ha azokra terrorista vagy súlyos bűncselekmények megelőzése, felderítése és nyomozása érdekében van szükség. Az eljárás egy teljesen automatikus feldolgozáson alapul a kérelem benyújtásától annak kiadásáig, amennyiben az utassal kapcsolatban nem merül fel kockázati tényező. Amikor azonban a központi egység találatot észlel,

ezt jelzi és ettől a ponttól már szükségessé válik egy manuális jellegű feldolgozás, melynek során a személyes adatokat összehasonlítják annak a rendszernek (VIS, SIS, Europol, Eurodac) az adataival, ahol a találat megjelent. Mivel az egyes európai adatbázisok különböző célból, különböző időpontban és különböző adattartalommal jöttek létre, így szükségessé válik ezen rendszerek bizonyos szintű átjárhatóságának a kiépítése azért, hogy az ETIAS engedély kiadása során ezekben az adatbázisokban automatikusan is ellenőrizni lehessen a kérelmező által megadott adatokat. Az ETIAS központi rendszere az uniós adatbázisokon túl bekérdez még az Interpol lopott és elvesztett úti okmányokat tartalmazó adatbázisába (SLTD) és az okmánykörözési adatbázisába (TDAWN). A központi egység felel azért is, hogy az adatok naprakészek legyenek.

6. A nemzeti egység

A Rendelet 8. cikke alapján minden ország kijelöli az ETIAS nemzeti hatóságot, amely hazánk esetében még nem került eldöntésre.

Az ETIAS nemzeti egységek az alábbiakért felelősek:

- a) az utazási engedély iránti kérelmek vizsgálata és az ezzel kapcsolatos határozathozatal, amennyiben az automatizált kérelmezési eljárás találatot eredményezett, és az ETIAS központi egysége elindította a kérelem manuális feldolgozását;
- b) annak biztosítása, hogy az a) ponttal összhangban elvégzett feladatokat és a kapott eredményeket rögzítsék a kérelemfájlban;
- c) annak biztosítása, hogy a kérelemfájlokba bevitt adatok az 55. és a 64. cikk vonatkozó rendelkezéseivel összhangban naprakészek legyenek;
- d) döntés a 44. cikkben említett korlátozott területi érvényességű utazási engedély kiadásáról;
- e) a más ETIAS nemzeti egységekkel és az Europollal való koordináció biztosítása a 28. és 29. cikkben említett, konzultációra irányuló felkérések tekintetében;
- f) a kérelmezőknek a követendő eljárással kapcsolatos tájékoztatása a 37. cikk (3) bekezdése szerinti jogorvoslati eljárás esetén;
- g) az utazási engedély 40. cikk szerinti megsemmisítése, illetve 41. cikk szerinti visszavonása.

A nemzeti egység találat esetén megvizsgálja az engedély iránti kérelmet és határozatot hoz. Ennek keretében dönt a korlátozott területi érvényességű utazási engedély kiadásáról, visszavonásáról vagy megsemmisítéséről. A hatóság kijelölése során figyelemmel kell lenni annak rendvédelmi jellegére és olyan hatáskörére, amely lehetőséget biztosít arra, hogy az összes nemzeti, az EU és az érintett nemzetközi szervezetek adatbázisaihoz hozzáférjen.

7. Hozzáférés az ETIAS rendszerben tárolt adatokhoz

Az adatokhoz kizárólag az ETIAS központi és nemzeti egységek felhatalmazott személyei férhetnek hozzá. A határforgalom ellenőrzést végző hatóságok a külső határon beléptetésre váró utasok utazási engedélyének, a bevándorlási hivatalok és a fuvarozók a hatáskörükkel összefüggésben férhetnek hozzá az utazási engedélyek adataihoz. Ezeket részletesen szabályozza a rendelet VIII-X. fejezetei. Szisztematikusan nem lehet az adatbázisban keresni, csak akkor, ha az terrorista vagy súlyos bűncselekmények felderítéséhez vagy nyomozásához szükséges. Külön érdemes megemlíteni az Europol, amely az Európai Unió bűnüldözési ügynöksége, amely többek között információt gyűjt, tárol, elemez, cserél, nyomozásokat és operatív tevékenységeket koordinál, szervez, a tagállamoknak segítséget nyújt, valamint közös nyomozócsoportokban vesz részt. A jogszabály (42) preambuluma kimondja, hogy az Europol az információcsere csomópontjaként szolgál az Unióban. Kulcsszerepet játszik a tagállamok határokon átnyúló bűncselekmények nyomozásáért felelős hatóságai közötti együttműködésben azáltal, hogy az Unió egész területén hozzájárul a bűncselekmények megelőzéséhez, elemzéséhez és nyomozásához. Következésképpen a feladatai keretében és az (EU) 2016/794 rendelettel összhangban, meghatározott esetekben az Europol számára is hozzáférést kell biztosítani az ETIAS központi rendszeréhez, amikor ez szükséges ahhoz, hogy az Europol támogatni és

erősíteni tudja a tagállamok terrorista bűncselekmények vagy egyéb súlyos bűncselekmények megelőzésére, felderítésére vagy nyomozására irányuló intézkedéseit.

8. A kérelem

A Rendelet 15. cikke részletesen meghatározza a kérelem kezelésére vonatkozó szabályokat. A kérelmezőknek kérelmüket egy nyilvánosan elérhető honlapon vagy mobil eszközökre telepíthető alkalmazáson keresztül, az elektronikus igénylőlap kitöltésével kell benyújtaniuk, kellő időben a tervezett utazást megelőzően, vagy amennyiben már a tagállamok területén tartózkodnak, a már meglévő utazási engedélyük érvényességének lejártát megelőzően. Utazási engedéllyel rendelkező személyek új utazási engedély iránti kérelmet legkorábban az utazási engedély lejártá előtt 120 nappal nyújthatnak be. Az utazási engedély díja 7 EUR, amelyet a kérelmező minden egyes kérelem után köteles megfizetni. Az utazási engedély kiadása díjmentes a kérelem benyújtásakor tizennyolc évesnél fiatalabb vagy hetven évnél idősebb kérelmezők esetében. Az utazási engedély három évig vagy a kérelemben megadott úti okmány érvényességi idejének végéig lesz érvényes (amelyik előbb következik be).

Az ETIAS központi rendszerének 120 nappal az utazási engedély lejártát megelőzően az e-mail szolgáltatáson keresztül automatikusan értesítenie kell az utazási engedély birtokosát az alábbiakról:

- a) az utazási engedély lejárata dátumáról;
- b) az új utazási engedély iránti kérelem benyújtásának lehetőségéről;
- c) az utazó azon kötelezettségéről, hogy a tagállamok területén való rövid távú tartózkodás teljes időtartama alatt érvényes utazási engedély birtokában kell lennie.

A nyilvánosan elérhető honlapnak és a mobil eszközökre telepíthető alkalmazásnak a tagállamok valamennyi hivatalos nyelvén elérhetőnek kell lennie. A nyilvánosan elérhető honlapon és a mobil eszközökre telepíthető alkalmazás keretében tájékoztatni kell a kérelmezőket az e rendelet szerinti jogorvoslatokhoz való jogukról, amennyiben az utazási engedély iránti kérelmet elutasították, illetve az engedélyt visszavonták vagy megsemmisítették.

A Rendelet 17. cikke alapján a kérelmező az igénylőlapra a következő személyes adatokat köteles megadni:

- a) vezetéknev (családnev), utónév (vagy utónevek), születéskori vezetéknev; születési idő, születési hely, születés helye szerinti ország, nem, jelenlegi állampolgárság, a kérelmező szüleinek utóneve (vagy utónevei);
- b) egyéb nevek (álnév vagy álnevek, művésznév vagy -nevek, szokásos név vagy nevek), ha van;
- c) egyéb állampolgárság, ha van;
- d) az úti okmány típusa, száma és az okmányt kibocsátó ország;
- e) az úti okmány kibocsátásának dátuma és érvényességének lejárati dátuma;
- f) a kérelmező lakóhelye vagy ha ez nem ismert, akkor a tartózkodási helye szerinti város és ország;
- g) e-mail cím és ha rendelkezésre áll, telefonszám;
- h) iskolai végzettség (alapfokú, középfokú, felsőfokú vagy egyik sem);
- i) jelenlegi foglalkozás (foglalkozási csoport megnevezése); amennyiben a kérelmet a 26. cikkben előírt eljárással összhangban manuálisan dolgozzák fel, a felelős tagállam a 27. cikkkel összhangban felszólíthatja a kérelmezőt, hogy nyújtson be további információkat a pontos munkaköréről, a munkaadójával vagy diákok esetében az oktatási intézmény nevével kapcsolatban;
- j) az első tervezett tartózkodás helye szerinti tagállam és opcionálisan az első tervezett tartózkodás alatti cím;
- k) kiskorúak esetén a szülői felügyeletet gyakorló személynek vagy a kérelmező törvényes gyámjának vezetékneve és utóneve(i), lakcíme, e-mail címe és ha rendelkezésre áll, telefonszáma;
- l) amennyiben az adott személy úgy nyilatkozik, hogy a 2. cikk (1) bekezdésének c) pontjában említett családtag jogállásával rendelkezik:
 - i. a családtagként fennálló jogállásának megnevezése;

ii. annak a családtagnak a vezetékneve és utóneve(i), születési ideje, születési helye, a születési helye szerinti ország, jelenlegi állampolgársága, lakóhelye, e-mail címe és ha rendelkezésre áll, telefonszáma, akihez a kérelmezőt családi kötelék fűzi;

iii. az adott családtaggal fennálló, a 2004/38/EK rendelet 2. cikkének 2. pontja szerinti családi kötelék.

A felsorolásból látszik, hogy a kért adatok során a döntéshozó teljességre törekedett és olyan körben határozta meg azokat, amelyeket általában egyéb adatbázisok tartalmazhatnak. Erre azért van szükség, hogy a teljes folyamatot automatikusan végig lehessen futtatni, majd azok ellenőrzése során megnyugtató döntést lehessen hozni.

A (4) alapján a kérelmezőnek meg kell válaszolnia az alábbi kérdéseket:

a) elítélték-e az elmúlt tíz évben a mellékletben felsorolt bűncselekmények valamelyikéért, terrorista bűncselekmények esetében pedig az elmúlt húsz évben, és ha igen, mikor és melyik országban;

b) tartózkodott-e valamely meghatározott háborús övezetben vagy konfliktuszónában az elmúlt tíz évben, és e tartózkodás okai;

c) született-e őt valamelyik tagállam vagy az 539/2001/EK rendelet II. mellékletében felsorolt valamely harmadik ország területének elhagyására utasító határozat, illetve született-e ellene kiutasítási határozat az elmúlt tíz évben.

Ez a három pont egyértelműen arról kíván információt beszerezni, hogy a személy bármilyen szinten is kapcsolatba hozható-e a terrorizmussal és jelenthet-e ilyen kockázatot, amennyiben megengedik a belépését az EU területére. Mindezek ismeretében ki kell hangsúlyozni, hogy az utazási engedély sem fog automatikus beutazási vagy tartózkodási jogot biztosítani, mivel a belépés engedélyezésének tekintetében a végső döntést az a rendőr vagy határőr hozza meg, aki az adott határátkelőhelyen szolgálatot teljesít. Az országoknak továbbra is joguk van ahhoz, hogy a közrend, közbiztonság vagy a közegészség védelme érdekében megtagadják a beléptetést. A szuverén államok ellenőrzésük alá vonhatják államhatáraikat és a joghatóságuk területére való belépést különböző feltételekhez köthetik. (Hautzinger-Hegedüs-Klenner, 2014)

9. A fuvarozók kötelezettsége

Tekintettel arra, hogy az engedély bevezetésének egyik előnye a határátkelések meggyorsítása, amely a személyszállítással foglalkozó vállalkozások érdekeit is érinti, ezért az utaztatási szolgáltatást végzőkre is telepít felelősséget a Rendelet. A légi és a tengeri fuvarozóknak beszállítás előtt ellenőrizniük kell, hogy az utazási engedély megszerzésére kötelezett harmadik országbeli állampolgárok rendelkeznek-e érvényes utazási engedéllyel. Az ETIAS működésének megkezdésétől számított három év elteltével ez a kötelezettség a szárazföldön távolsági busszal csoportokat szállító nemzetközi fuvarozókra is vonatkozni fog. Ahhoz, hogy ezt a kötelezettségüket teljesíteni tudják, korlátozott hozzáférést kell számukra biztosítani az ETIAS rendszerhez. Amennyiben az így szállított személy beléptetését megtagadják, a fuvarozó felelőssége őt visszaszállítani oda, ahonnan indult vagy olyan harmadik országba, amely biztosan engedélyezi a belépést.

10. Értékelés

Az Európai Unió tagjai nem egyformán érintettek a bűnözés és a terrorfenyegetettség tekintetében. Míg hazánkban az elmúlt tíz évben közel 50%-os csökkenést mutattak a bűncselekmények statisztikai adatai, addig Németország, Franciaország, Skandináv államok növekvő bűnözéssel néznek szembe, különösen az utóbbi 2-3 évben. Bár tavaly nem volt jelentősebb terrortámadás, azonban nem lehet elfelejteni a 2015-ös párizsi és a 2016-os brüsszeli merényleteket, amelyek sok áldozatot követeltek. Ezeknél bizonyítást nyert, hogy rejtőzködésük és az üldözésük során nagyon rövid időn belül utaztak át Európa egyik országából a másikba, továbbá többen is az elkövetők megfordultak az EU külső határain, ahol gond nélkül átjutottak. Nem szabad elfeledkezni azokról az idegen harcosokról sem, akik korábban az Unióban laktak és/vagy uniós állampolgársággal rendelkeznek. Ők korábban elmentek harcolni a háborús övezetekbe, majd a terrorista csoportok visszaszorulása miatt egyre többen térnek vissza az Unió területére vagy közeli harmadik országokban (elsősorban a Balkán) tartózkodnak és potenciális kockázatot jelentenek. A külső határokkal

rendelkező országok felelőssége a fentiek miatt még inkább megnőtt. A veszélyek beazonosítására és a feladatok összehangolására a külső határokkal rendelkező országok évente kétszer találkoznak egymással miniszteri szinten, hogy az aktuális kérdéseket megvitassák, valamint felkészüljenek a jövőbeli kihívásokra. Az ETIAS várhatóan hatásos eszköznek bizonyul majd, bár a bevezetésére legalább 2021-ig várni kell még, sőt a rendszer hasznosságának értékelését még csak a bevezetést követő években lehet reálisan elvégezni. Az ETIAS önmagában természetesen nem fogja megállni a helyét, de annak a rendszernek az elemeként, amely az elképzelések szerint kialakításra kerül, egész biztosan. Úgy hiszem, ha a biztonság szintjét a most vázolt eszközzel emelni lehet, ezáltal minimálisra csökkentve a terror és egyéb fenyegetéseket, Európa még vonzóbb célponttá válhat az utazók és a turisták körében is.

11. Felhasznált irodalom

- Gubicza, J.; Nyári, P. (2012): Biztonság és határellenőrzési technológiák, fejlesztési irányok in. Pécsi Határőr Tudományos Közlemények XIII., Pécs, 2012, 466. p.
- Gyenei, L.; Molnár, T. (2018).: Migrációs és menekültpolitika 10.o. https://jak.ppke.hu/uploads/articles/12211/file/Migracios%20es%20menekultpolitika_Gyeny_Molnar_2017_HUN%202018%20szeptember.pdf (Letöltés ideje: 2019. január 3.
- Hautzinger. Z.; Hegedüs, J.; Klenner, Z. : A migráció elmélete, NKE, Rendészettudományi Kar, Budapest, 2014, 17.p.
- Sallai, J.: Az Államhatárok, Press Publica, 2004
- Az Európai Parlament és a Tanács Rendelete az Európai Utasinformációs és Engedélyezési Rendszer (ETIAS) létrehozásáról, valamint az 1077/2011/EU rendelet, az (EU) 515/2014 rendelet, az (EU) 2016/399 rendelet, az (EU) 2016/1624 rendelet és az (EU) 2017/2226 rendelet módosításáról (továbbiakban Rendelet)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/458 Rendelete (2017. március 15.) az (EU) 2016/399 rendeletnek a külső határokon a releváns adatbázisok lekérdezésével végzett ellenőrzések megerősítése tekintetében történő módosításáról
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2226 Rendelete (2017. november 30.) a tagállamok külső határait átlépő harmadik országbeli állampolgárok belépésére és kilépésére, valamint beléptetésének megtagadására vonatkozó adatok rögzítésére szolgáló határregisztrációs rendszer (EES) létrehozásáról és az EES-hez való bűnüldözési célú hozzáférés feltételeinek meghatározásáról, valamint a Schengeni Megállapodás végrehajtásáról szóló egyezmény, a 767/2008/EK rendelet és az 1077/2011/EU rendelet módosításáról
- A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának Az európai biztonsági stratégia Strasbourg, 2015.4.28.COM(2015) 185 final
- A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, az Európai Tanácsnak és a Tanácsnak Fokozott biztonság a mobilitás korában: a terrorizmus elleni küzdelemmel kapcsolatos információcsere javítása és a külső határok megerősítése Brüsszel, 2016.9.14.COM(2016) 602 final

Közlekedésbiztonság a balatoni borrhéio tükrében

Felföldi Péter

*okleveles közlekedésmérnök, tanár – Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Kar
1083 Budapest, Üllői út. 82.
e-mail cím: felfoldi.peter@uni-nke.hu*

Absztrakt

A Balaton és környezete népszerű a kikapcsolódni vágyók körében. Az itt lakó népességen felül a szezonális forgalom hatásai jelentősek. A tópart egyes területei azonban más és más jellegű attrakciókkal szolgálnak az ide érkezőknek, amely a közönség eltérő összetételét eredményezi. Az ide érkező turisták jelentős hatást gyakorolnak mind a közúthálózaton lebonyolódó forgalom nagyságára, mind a közlekedésbiztonságra. Az egyre jobban kitolódó idegenforgalmi időszak alatt megnövekvő forgalom hatása megjelenik a baleseti statisztikában is. Az országos baleseti adatokkal összehasonlítva lehetőség van célzott balesetmegelőzési intézkedések megtételére. A tanulmányban elsősorban az ittasan okozott közlekedési balesetekre fókuszálva elemezhetjük a közlekedésbiztonság helyzetét.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

A Balaton-környéki települések, valamint maga a tó vízfelülete hazánk egyik sajátos, nemzetközileg is egyedi és elismert kulturális és természeti régióját alkotja. Noha közvetlenül a Balaton partján összesen három megye, Somogy, Zala és Veszprém megyék települései fekszenek, a Balaton, mint turisztikai desztináció vonzáskörzetébe még Fejér megye egyes területei is belesznek. Az itt tárgyalt „balatoni régió” közigazgatásilag ugyan nem létezik (ellentétben a Közép-magyarországi, Észak-alföldi stb. régiókkal), ami megnehezíti ennek a népszerű turisztikai célpontnak az egységes kezelését is¹, beszéljünk akár rendészeti, közlekedésszervezési, vagy turisztikai szempontokról. A területi lehatárolás érdekében a 2000. évi CXII. törvény (Balaton törvény) rendelkezik a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet (BKÜ) létrehozásáról, melybe a három Balaton-parti megye egyes települései tartoznak.² A települések listáját a törvény 1/1-es melléklete tartalmazza.³ Rendészeti oldalról Fejér megye érintett még a térség koordinálása szempontjából, a nyári időszak légirendészeti tevékenységét például 4 évente a Fejér Megyei Rendőr-főkapitányság látja el, közlekedési szempontból a Balatoni térség által generált vasúti és közúti átmenő forgalom pedig a főváros felől szinte kivétel nélkül Fejér megye infrastruktúráját terheli. Megemlíthető ezen felül a kriminalisztikai aspektus is, a Balaton környékén szintén szezonálisnak mondható bűnözés is érinti a megyét mind az utazó, mind a helyi lakosságból kikerülő bűnelkövetők esetében.

Lényeges leszögezni azt is, hogy bár a Balatonra és környékére Magyarországon leginkább a nyaralás, a szabadidő eltöltésének helyszíneként tekintenek, a vizsgált Balaton-környéki településeknek nagy állandó lakosságuk is van. A Központi Statisztikai Hivatal 2012. december 31-i adattáblázata alapján a balatoni üdülőkörzet teljes állandó lakossága 262293 fő⁴. Ez a lakosság viszonylag mobilis a régióon belül, aminek

¹ Veres Lajos (2011): Budapest-Közép-Dunavidék, in: Magyarország turisztikai régiói, 6. fejezet, Pécsi Tudományegyetem

² A Balaton régiójának bemutatása

<https://www.balatonregion.hu/balaton-regio>

³ 2000. évi CXII. törvény a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet Területrendezési Tervének elfogadásáról és a Balatoni Területrendezési Szabályzat megállapításáról, 1/1. számú melléklet

A Balaton kiemelt üdülőkörzethez tartozó települések

⁴ Központi Statisztikai Hivatal – A Balaton üdülőkörzet társadalmi helyzetképe. 2014. augusztus

4. o. 1. tábla

egyik kiváltó oka a minden évben tapasztalható és egyre nagyobb méreteket öltő munkaerőhiány⁵. A tó környékén található települések saját lakosságával azonos nagyságrendű, vagy számos helyen akár még nagyobb turistaforgalommal számolhatnak minden nyáron. Ez a jelenség nagyban megterheli a Balaton-part közúti infrastruktúráját, de ez a terhelés a szezonális forgalom jellegéből adódóan lökészerű. Siófok, Keszthely és Balatonfüred határában is ismert jelenség a turisztikai szezon során a közúti torlódás.

Nem elsősorban forgalmi, hanem sokkal inkább gazdasági/munkaerő-szervezési és turisztikai okai vannak annak, hogy a Balaton menti településekben már a kétezres évek közepe óta egyre intenzívebben fogalmazódik meg a nyári szezon elnyújtásának igénye. A szomorú, de létező hatásokat produkáló klímaváltozás is igazolja ezt az igényt.⁶ Az elmúlt években egyre több, az év teljes egészében üzemelő vendéglátóipari egység létesült a Balaton mentén, valamint a nyári, nagy tömegeket vonzó rendezvények mennyisége, és látogatóinak száma is emelkedett. Mivel a kötött pályás közlekedés főleg az északi parton nem fedli le az igényeket, valamint helyenként nem is létezik (Tihany, Pálköve, Szigliget), és a szolgáltatások palettája sem teljes (menetrendi hiányosságok, körvasút hiánya, valamint a helyieknek még mindig érzékeny Káptalanfüred-Veszprém vonal 1968-as Közlekedéspolitikai Konceptió szerinti megszüntetése) ezért a közúti közlekedésre nagy feladat hárul. Ez a turisztikai szezonban, és azon kívül is az egyéni motorizált közlekedés irányába tereli a közlekedési igényeket. A Balaton északi partján a közeljövőben villamosítani kezdik a 29-es vonalat⁷, ami átmenetileg további terheket ró a 71. számú főútra és a településekre.

Mindenképpen meg kell említeni azt is, hogy az itt tárgyalt turisztikai régió egyes nagyvárosai, és ezek „agglomerációja” eltérő közönséget vonz a szezon során. Ez az eltérő közönség azonban egyaránt vágyik az elért területen belüli magas színvonalú közlekedésre, és mivel a turisztikai látványosságok, rendezvények, kulturális események jellemzően nem kizárólag az egyes nagyobb városokra koncentrálnak, a város környéki közlekedés már szinte kizárólag közúti közlekedési eszközökkel történik (néhány esetben vízi közlekedéssel kiegészülve). De az elmondható, hogy főleg az északi parton a Balaton-felvidék látványosságainak meglátogatása, a borászati, gasztronómiai kínálat megismerése kizárólag közúton történhet, mivel kötött pályás közlekedés nem is áll rendelkezésre.

A motorizált közúti közlekedés és az alkoholos befolyásoltság közti hátrányos összefüggést közlekedésbiztonsági szempontból nem lehet elégszer hangsúlyozni. *„Az ittas állapotban okozott balesetek megelőzése egy rendkívül összetett és ezért speciális probléma, hiszen a vezetési képességre bármilyen hátrányosan ható szer, köztük az ittas állapot előidéző etilalkohol szervezetben való jelenléte csupán a baleset másodlagos okának tekinthető, magát a balesetet – a befolyásoltság miatt elkövetett – közlekedési szabályszegés okozza. Nyilvánvaló, hogy a befolyásolt állapot és a balesethez vezető szabályszegés között az okozati összefüggés fennáll, és így az ittas vezetések megelőzése közvetlenül hatással van a balesetek elkerülésére”*⁸

Meg kell említeni, hogy a rendőrségi ittasság-ellenőrzés hatékonyságának fokozása, valamint a büntető törvénykönyv ittas járművezetésre vonatkozó szabályainak megváltozása rendészeti szempontból előre vetíti az ittas gépjárművezetések számának csökkenését⁹, ám ha ez a megfelelő kriminológiai intézkedésekkel nem párosul, aligha reménykedhetünk látványos eredményben. Pszichológiai szempontból a büntetés ugyan hatással lehet az egyén értékrendjének megváltoztatására, de érintenie kell a viselkedés szintjén történő változásokat is, ha ettől eredményt várunk. A közlekedési magatartás szintjén történő változtatásokra a korrekciós beavatkozások sokkal hatékonyabbak, mint a büntetés, mivel a személyiség több rétegét is érintik,

<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/balaton-tarsadalmi.pdf>

⁵ Kardos Gábor – Balaton: a vidék sikertörténete vagy botrányos tömegturizmus?

http://azonnali.hu/cikk/20180708_balaton-a-videk-sikersztorija-vagy-botranys-tomegturizmus

⁶ balatonregion.hu dokumentumtár – Klímaváltozás

https://www.balatonregion.hu/images/doc/public/kl_mav_ltoz_s-279.pdf

⁷ Joó Ferenc – Villamosítás Balatonfüredig? Van remény!

<http://iho.hu/hir/villamositas-balatonfuredig-van-remeny-180417>

⁸ Major, Róbert: Az ittas gépjárművezetés új büntetőjogi szabályozása, avagy áttörés várható a deliktum elleni küzdelemben, BELÜGYI SZEMLE 2013. évi 7-8 szám

⁹ Major, Róbert: Újra az ittas vezetésről, avagy a jogalkotó szándéka töretlen a deliktum elleni küzdelemben BELÜGYI SZEMLE 2014. évi 3. szám

ezáltal aktivizálják azokat a belső erőforrásokat és motivációs rendszert, amely az attitűd és viselkedésváltozást eredményezi.¹⁰

Ezen felül érdemes azt a szempontot is megemlíteni, hogy a Balaton régiójában a külföldi járművezetők jelentős számban képviseltetik magukat, és az ittas állapotban történő járművezetés, valamint balesetokozás is jellemző részükről, ennek arányáról azonban egységesen vezetett és folyamatosan, a teljes BKÜ területére naprakészen tartott rendőrségi nyilvántartás nincs. Ugyanakkor probléma, hogy az ittaság különböző mértéke minden országban más és más jogi besorolás alá esik, nincs egységes európai szabályozás.¹¹ Amennyiben ilyen egységes szabályozás létezne, az a Balaton környéki, külföldiek által elkövetett ittas járművezetések számát is csökkentené. Jelenleg ugyanis előfordulhat az a helyzet is, hogy egyes, az alkoholfogyasztásra vonatkozóan nem zéró toleranciát alkalmazó országokból (pl. Németország) érkező járművezetők jóhiszeműen, vagy tájékozatlanságból egy pohár bor vagy egy üveg sör elfogyasztása után ülnek be személygépjárművet vezetni.

2. Anyag és módszer

Jelen dolgozat elkészítéséhez elsősorban a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által gyűjtött, rendőrség által szolgáltatott baleseti statisztikai adatokra alapoztam. A különböző forrástáblázatokból leválogatott adatok, és az ezekből generált táblázatok részletes ismertetésétől terjedelmi korlátokból kifolyólag el kell, hogy tekintsünk, de a későbbiekben csak KSH-táblázatként hivatkozott adathalmaz felépítése pár mondatban körülírható. A táblázat adatmezőjének minden sorában az egyes BKÜ-települések szerepelnek, míg az oszlopok 2005-től 2016-ig tartalmazzák az összes személyi sérüléssel járó közúti közlekedési balesetet, valamint szintén erre az időintervallumra az ittasan okozott balesetek számát is. Ezen kívül még megtalálható a KSH által nyilvántartott speciális attribútum is, amely az adott település 2009-es borrhéiónkénti besorolását tartalmazza. Ez lehetővé teszi, hogy a borrhéióhoz tartozó településekben bekövetkező, ittasan elkövetett baleseteket a nem borrhéióban történt balesetekkel, valamint akár az országos átlaggal is összevethessük. A BKÜ települései a Badacsonyi, a Balatonfüred-Csopaki, a Balaton-felvidéki, a Balatonboglári, vagy a Zalai borvidék részei, vagy nincsenek borvidékbe sorolva. Az országban több borvidék is található, a BKÜ-vel azonban csak ezek alkotnak metszetet, ugyanakkor ezeknek a borvidékeknek sem esik egybe a határuk a BKÜ határaival, vannak településeik a BKÜ-n kívül is, illetve ugyanennek a magyarázata az is, hogy a BKÜ-ben nem minden település tartozik borvidékbe. A részletesebb vizsgálatokat alább diagramon szemlélhetjük meg. A vizsgálatot árnyalhatja továbbá az is, hogy a BKÜ sem egységes, meg lehet benne különböztetni „al-régiókat”, amelyeknek különböző sajátosságaik vannak közlekedési, földrajzi, gasztronómiai vagy akár társadalmi oldalról vizsgálva is. Ezeknek a tulajdonságoknak az ismertetésére is érdemes röviden kitérni.

Siófok a legnépesebb Balaton-parti város a maga 25468 fős lakosságával¹². Magára a városra és környékére, vagyis a déli part Budapesthez közelebb eső szakaszára a buliturizmus a legjellemzőbb, köszönhetően annak, hogy ez a terület a legkönnyebben megközelíthető közúton és vasúton egyaránt mind Budapestről, mint Székesfehérvárról. Közúton az M7-es autópálya gyorsforgalmi összeköttetést teremt, míg a 30-as villamosított vasútvonal is lehetőséget biztosít arra, hogy a Balaton bő egy óra alatt elérhető legyen a fővárosból is. Ez nagyon vonzóvá teszi Siófokot az akár rövidebb, egy-két napos kikapcsolódást keresők számára is. Ugyanakkor erre a közönségre jellemző az is, hogy a balatoni régió kulturális értékeivel kevésbé akarnak ismerkedni, itt a motivációt a könnyed szórakozási lehetőségek jelentik, és ehhez az igényhez Siófok és környéke alkalmazkodott is az elmúlt évtizedekben.

¹⁰ Aranyos, Judit, Major, Róbert: Kezelő jellegű intézkedés megalkotása a közlekedési bűncselekmények körében
BELÜGYI SZEMLE 2005. évi 4. szám

¹¹ Mészáros Gábor: A közlekedési balesetmegelőzés rendszerének információs folyamatai
PÉCSI HATÁRŐR TUDOMÁNYOS KÖZLEMÉNYEK XVII, A határrendészettől a rendészettudományig 2016, 246. p.
ISSN 1589-1674

¹² Központi Statisztikai Hivatal – Magyarország közigazgatási helynévkönyve, 2017. január 1.
https://www.ksh.hu/docs/hun/hnk/hnk_2017.pdf

Csakúgy, mint a budapesti éjszakai életben, a nyári szezonban Siófokon és környékén megjelenő, szórakozni vágyó réteg a biztonságos és gyors közlekedési módokat igényli, ugyanakkor az alkoholfogyasztás egy ennyire szórakozás-orientált környezetben még úgy is jelentős közlekedésbiztonsági problémát jelenthet, ha amúgy Siófok és környéke nem tartozik borvidékbe. A Siófokkal közigazgatásilag határos, és a városból más település érintése nélkül közúton közvetlenül elérhető települések állandó lakossága 32326 fő.¹³ Ez a szám már önmagában is jelentős „agglomeráció” nagyobb, mint Siófok állandó lakossága, de természetesen a nyári szezonban ennek a többszöröse is megjelenik a térségben. Városon belül a Dél-dunántúli Közlekedési Központ üzemelteti a közösségi közlekedést nyáron 7, télen 9 viszonylattal¹⁴, de ez a város és a környező települések esetében a földrajzi adottságokból kifolyólag nem fed le minden frekvenciált területet térben és időben, főleg a nyári fesztiválok idején, így a szárazföldi közlekedés szinte minden módozata megjelenik.

A Balaton mentén továbbhaladva Balatonlelle, Balatonboglár és Fonyód térsége az idegenforgalmat illetően megoszlik a vízparti kikapcsolódás és a borturizmus között. A Központi Statisztikai Hivatal önálló borvidéknek tartja a déli parton a balatonboglárít, amelybe 27 település tartozik bele Zamárditól Balatonberényig, tehát gyakorlatilag a teljes nyugati medence déli partja.

Emellett a nagyobb távolságok itt is megjelennek, ugyanis a terület fejlődése a fonyódi és lellei dombok környékén található mocsarak lecsapolásával és a vízfolyások szabályozásával kezdődött a XIX. század végén, majd a Nagykanizsa felé vezető vasút töltésének kiépítése által kialakult a Balaton ma ismert partszakasza. Az így szárazra kerülő földterületek folyamatosan beépültek a XX. század folyamán, és mivel ezen a partszakaszon korábban többek között csak az említett magaslatokon voltak állandó települések, az „új” Balaton-parton nagyjából összefüggő üdülőtelep alakult ki több, mint 50 kilométeren keresztül. Ezen a nagy egybefüggő, üdülésre specializálódott területen azonban Siófokon kívül helyi közúti közösségi közlekedés csak Fonyódon van, itt is csak két viszonylattal¹⁵. Közösségi közlekedés tekintetében a már említett déli parti 30-as vasútvonal mellett a Balatonfenyves-Somogyzentpál keskeny nyomtávú gazdasági vasútvonal említhető meg, amelyen 1990-től kizárólag menetrendszerinti személyszállítás folyik, de ennek volumene is erősen függ az idegenforgalmi szezonról.¹⁶ Így a hivatásforgalom lebonyolításán felül a szabadidős forgalom jelentős szerepet játszik, de a közúti ittas vezetés kiváltásában ez a közlekedési mód csekély alternatívának mondható. A kis- és nagyvasúti közlekedés rugalmassága térben és időben is kevésbé megfelelő, kiegészítő szolgáltatásként beilleszthető, (vagy fejleszthető) lenne akár taxiszolgáltatás is a közösségi közlekedésbe a nagy területen kiépült lakott területeken. Mivel itt több kisebb város, és ezek parti „vonzáskörzetei” egybeérnek/átfedik egymást, az itt tartózkodók a motorizált közlekedést részesítik előnyben, amely egybeesik azzal a ténnyel is, hogy a telepek kiépülése a motorizáció nagyarányú fejlődésével egybeesett. Helyben megjelenik a kerékpár is, mint a Balaton partján egyébként is népszerű közlekedési eszköz, ám ha a tárgyalt területre, mint borrégióra tekintünk, a kerékpáros közlekedés szintén nem tekinthető közlekedésbiztonsági szempontból a legmegfelelőbb alternatívának.

Keszthely és elsősorban északi-parti, valamint Hévíz környéki vonzáskörzete földrajzi szempontból és turizmusát tekintve is külön részegységként kezelhető a Balaton térségében. A város 19652 fős lakosságszámát tekintve a második legnépesebb Balaton-parti település¹⁷, ugyanakkor a Balaton partján határos három megye közül Zala megyéhez tartozik a legrövidebb partszakasz. Mivel a megyehatár közigazgatási szempontból is erősen befolyásolja egy terület fejlődését, elmondható, hogy a Zala megyei partszakaszra (ami egybeesik Keszthely vonzáskörzetével) némileg más jellegű fejlődési irány a jellemző. Természetesen megtalálható a Balaton teljes partján meglévő fürdőturizmus, de ez kiegészül még a Hévízen, Zalakaroson és Kehidakustányban igénybe vehető, rehabilitációs jellegű fürdőzés generálta forgalommal. Ez

¹³ U.o.

¹⁴ Dél-dunántúli Közlekedési Központ, 2018. szeptember 10-i állapot

<http://www.ddkk.hu/?q=content/si%C3%B3fok-v%C3%A1ros-helyi-aut%C3%B3buszj%C3%A1ratainak-menetrendje>

¹⁵ Dél-dunántúli Közlekedési Központ Zrt. – Fonyód város helyi autóbuszjáratának menetrendje

<http://www.ddkk.hu/?q=content/fony%C3%B3d-v%C3%A1ros-helyi-aut%C3%B3buszj%C3%A1ratainak-menetrendje>

¹⁶ MÁV-Start - Balatonfenyvesi Kisvasút, a kisvasút története

<https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/kisvasut-tortenete>

¹⁷ Központi Statisztikai Hivatal – Magyarország közigazgatási helynévkönyve, 2017. január 1.

https://www.ksh.hu/docs/hun/hnk/hnk_2017.pdf

a szabadidő-eltöltési forma jellemzően idősebb átlagéletkorú közönséget vonz, amely eltérő közlekedési preferenciákat is támaszt. Ezen felül a fürdővendégek érkezési módjai és irányai is eltérők, a sármelléki Hévíz-Balaton Nemzetközi Repülőtér németországi és moszkvai repülőterekről is fogad charterjáratokat. Mindkét országból érkező vendégkör számára vonzóak a gyógyfürdő-települések rehabilitációs lehetőségei, a jelentős belföldi turizmuson felül. Közlekedési módok szempontjából a keszthelyi térség, és elsősorban a város közúton és vasúton is jól megközelíthető.

Közlekedésbiztonsági szempontok itt is megjelenhetnek, csakúgy, mint a többi balatoni település esetén. Keszthely és vidéke nem tekinthető olyan mértékben hagyományos balatoni bortermő vidéknek, mint a Badacsonyi, vagy a Füred-Csopaki borvidék, de ez nem azt jelenti, hogy ne lenne saját termelése a megyének, amelynek bemutatkozására a Keszthelyi Borünneppel évről évre teret is adnak. Ugyanakkor a Központi Statisztikai Hivatal korábban is említett, és lejjebb grafikonokon is szemléltetett adatsoraiban megkülönböztetnek Zalai és Balaton-felvidéki borvidéket is, amely nagy részben egybe is esik az általunk vizsgált Balaton menti régió Keszthely környéki településeivel. A Zalai a Keszthelytől nyugatra eső területet, míg a Balaton-felvidéki a Keszthelytől északra, de a Tapolcai-medencétől nyugatra fekvő területet foglalja elsősorban magába, a Balaton-parti települések közül kelet felé Balatonedericsig bezárólag. Így ezt a Zala megyei, a BKÜ-ben szerepeltetett területet is borvidéknek tekintjük a továbbiakban. Emellett azonban a szintén évente megrendezésre kerülő Keszthelyi Sörfesztivál, valamint a részben gasztronómiai KeszthelyFest is említésre méltó a teljesség igénye nélkül, így egyáltalán nem állítható, hogy a nyári szezonban ezek miatt a rendezvények miatt is megnövekvő turizmus, illetve alkoholfogyasztás ne jelentene közlekedésbiztonsági szempontból kihívást.

A Balaton északi partja merőben más képet mutat, mint a déli. A Tapolcai-medencétől Balatonakarattyáig tartó szakaszra nem lehet egységes területként tekinteni. A terület földrajzi szempontból is tagolt, a települések történelmi okokból kifolyólag jól elkülönülnek egymástól, többségük igen jelentős külterülettel rendelkezik, egyáltalán nem találkozhatunk a települések déli parton megfigyelhető összeépülésével. Két jelentősebb vidéket lehetne kiemelni, az egyik a Badacsony hegy körüli települések térsége. A Badacsonyi borvidék a KSH bontásában Szigligettől Balatonszepezdig tart, egyes Balaton-felvidéki településekkel együtt. A másik pedig a Tihanyi-félsziget és Balatonfüred környéke. Itt a Balatonfüred-Csopaki borvidéket, mint gasztrokulturális tájegységet különbözteti meg a Központi Statisztikai Hivatal, ami települések besorolása tekintetében Zánkától Balatonvilágosig tart. Mindkét területre, valamint a Balaton-felvidék egészére jellemző a szőlőtermesztés és az ezzel kapcsolatos borkultúra. A két terület, a badacsonyi és a füredi azonban történelmi okokból eltérő fejlődési pályát futott be. A XIX. században a Balaton északi partjának mindkét említett térségére jellemző volt a polgári értékrend, a borászat fejlettsége, ami még a római korra vezethető vissza. Ugyanakkor a badacsonyi területre és a környező vidékre a XX. század első felétől a század 70-es éveinek végéig rányomta a bélyegét az erőltetett iparosítás, elsőízben a bazaltbányászat révén, majd az alumínium gyártásához szükséges bauxit bányászatával a Tapolcai-medence tágabb térségében. Ezen lelőhelyek részbeni kimerülése, valamint a lakosság- és tájvédelmi szempontok figyelembevételére miatti megszüntetés után a Badacsony és környéke napjainkra kezd visszatalálni ahhoz a szőlőre és borászatra alapuló turizmushoz, amiről a XX. században eltávolodott, és amely hagyományainak ápolásával a Balatonfüred környéki területek a kérdéses időszakban is intenzívebben foglalkoztak. Ennek következtében Balatonfüred a Balaton keleti medencéjében a borászat fővárosává nőtte ki magát, évente négy rendezvény van kimondottan a bornak szentelve (Balatoni Hal és Bor ünnep, Borhetek, Arácsi Szüret, Szüreti Fesztivál, összesen 30 nap)¹⁸. Ugyanígy a nyugati medence északi partján ennyire hangsúlyos központja nincs a borkultúrának. Ezzel együtt ha végignézünk az északi part egyes településein, sok helyen találkozhatunk valamilyen típusú települési, vagy akár térségi fesztivállal, ami az amúgy mindenhol nagy múltú szőlőtermesztés és bortermelés köré csoportosított kiállítókkal, árusokkal, termelőkkel biztosít szórakozást a nyári szezonban, vagy akár összel, szüreti felvonulások, bornapok keretében. Ezek alkoholos italok fogyasztása köré szervezett rendezvények, így a közlekedésbiztonságra gyakorolt negatív hatásukat ismét ki kell emelni. A Balaton-felvidéken, azon belül is a Veszprém megyében bekövetkező balesetek és az ittasság egy korábbi vizsgálatnak megfelelően is

¹⁸ Balatonfüred Rendezvénynaptár 2018, <https://balatonfured.hu/2013/12/21/rendezvenynaptar-2017/>

átlagon felüli a nyári idegenforgalmi szezonban, ami egyértelműen visszavezethető a területre jellemző borászati tevékenységre, amelynek szezonja egybeesik a nyári turisztikai szezon elnyúló végével.¹⁹ Emellett az északi part településeinek többségén áthalad a 29-es vasútvonal, valamint a helyközi buszközlekedés is megfelelő minőségű összeköttetést biztosít több településen a nyári szezonban. A téli menetrend azonban mind a városi, mind a helyközi közlekedésben, vasúton és közúton egyaránt jelentősen ritkul, ami az egyéni motorizált közlekedéshez képest kevésbé vonzóvá teszi a közösségi közlekedést a Balaton-parti lakosság, valamint a nyári idegenforgalmi szezonon kívül ideérkezők számára.

Az északi part Veszprém megyére eső szakaszán Balatonfüred és Balatonfűzfő területén található helyi autóbusszközlekedés²⁰, minden más településen a helyközi közlekedés járműveivel oldják meg a települések helyi közösségi közlekedési igényeit is.

Közlekedésbiztonsági szempontból érdemes lehet megvizsgálnunk a BKÜ településeit olyan szempontból, hogy az ittasan okozott balesetek tekintetében felfedezhetőek-e trendek, illetve hogyan viszonyulnak ezek a balesetszámok az ország egészéhez. Mint arra már többször rámutattunk a korábbiakban, egy olyan térségben, ahová nagyarányban érkeznek kikapcsolódni vágyó vendégek, és ahol a turisztikai attrakciók jelentős része a borturizmus és a különböző zenei és gasztronómiai fesztiválok köréből kerül ki, feltételezhetően a motorizált közúti közlekedésben résztvevők körében is nagyobb arányban lesznek megtalálhatók az alkoholos befolyásoltság mellett járművet vezetőket. Ez a jelenség a szabadidő eltöltése alatt érzett kisebb felelősségtudattal is magyarázható.

Amennyiben közelebbről meg kívánjuk vizsgálni a kérdéses területet baleseti szempontból, népességszámmal normált adatsorokat kell generálnunk az egész országra, a balatoni régióra, valamint az egyes borvidékekre is, így vizsgálható az, hogy az egyes területek kockázata mekkora a többihez viszonyítva, mivel önmagában a balesetszámok nem lennének informatívak. A Központi Statisztikai Hivatal által publikált táblázatok között megtalálható mindegyik szükséges adatsor 2005-ig visszamenőleg, amelyek segítségével már felfedezhetők tendenciák is. Ezek az adatok összevethetők a már a fejezet elején ismertetett, ittasan okozott balesetek és borvidékek szerint leválogatott BKÜ-települések adataival. A továbbiakban ezeknek az adatsoroknak a feldolgozásával mutatjuk be a közúti közlekedésbiztonság alakulását^{21 22 23}.

3. Eredményük és értékelésük

A következő összevetésben a KSH adatai alapján a személyi sérüléssel járó közúti közlekedési baleseteket súlyosságuktól függetlenül (könnyű sérüléssel járó, súlyos sérüléssel járó, halálos) vizsgáljuk, mindössze balesetek esetszámát vizsgálva, mivel a településenkénti KSH-adatsor sem bontja tovább. Ahhoz, hogy összevethető adatokat kapjunk, a 2005 és 2016 között az országos baleseti adatokat is mindössze baleseti esetszámok szerint összegezzük, szintén súlyosságtól függetlenül.

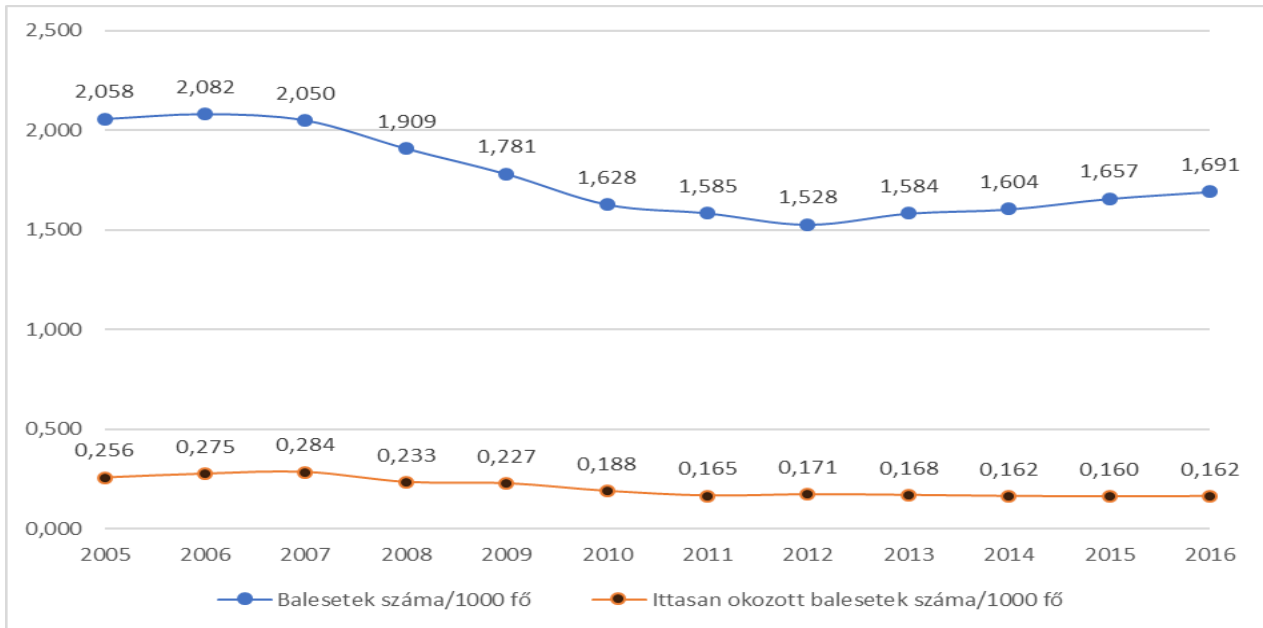
¹⁹ Frei Bendegúz István - Felföldi Péter - Turizmus, közúti közlekedésbiztonság és balesetek Veszprém megyében 34. p II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet, 2017. ISBN 978-963-396-102-5

²⁰ Északnyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zártkörűen működő Részvénytársaság – Személyszállítás – Helyi közlekedés <http://www.enykh.hu/hirek/helyi-menetrendi-hirek.html>

²¹ Központi Statisztikai Hivatal – 1.1. Népeség, népmozgalom (1941–) http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_wnt001a.html

²² Központi Statisztikai Hivatal – 2.4.10. Személysérüléssel járó közúti közlekedési balesetek (2001–) http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_ods002.html

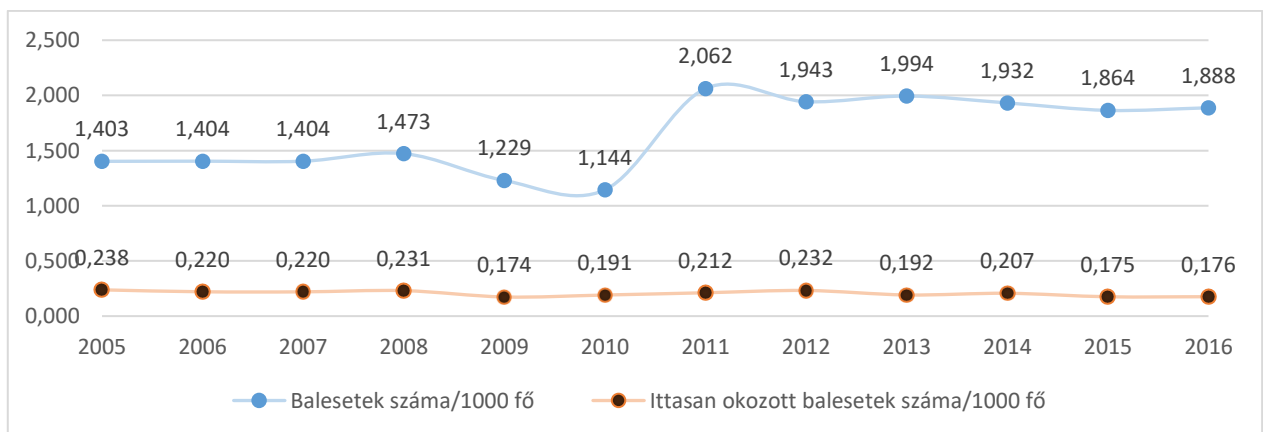
²³ Központi Statisztikai Hivatal – 2.4.14. Ittasan okozott balesetek (2001–) http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_ods006.html



1. ábra: Magyarországi közúti közlekedési balesetek számának alakulása 1000 lakosonként 2005-2016

Forrás: KSH alapján saját számítás

Az 1. ábrán a Magyarországon ezer főre vetített balesetszámok láthatók, megfigyelhető, hogy a 2000-es évek közepén az objektív felelősség bevezetésének hatására nagyjából 25%-os javulás volt tapasztalható az össz-balesetszámok tekintetében. Ez 2012-óta ismét romlásnak indult, viszont látható, hogy az ittasan okozott balesetek fajlagos aránya szerencsére nem követi ezt a trendet, ennek aránya a 2010-es évek eleje óta stagnál. Ezt több megye közlekedésrendészettel foglalkozó szakember szubjektív véleménye is alátámasztja. Igazán érdekes abban az esetben lesz ez a görbe, amennyiben összevetjük a balatoni borvidékek lakosságszámra vetített összes, illetve ittasan okozott balesetszámaival.

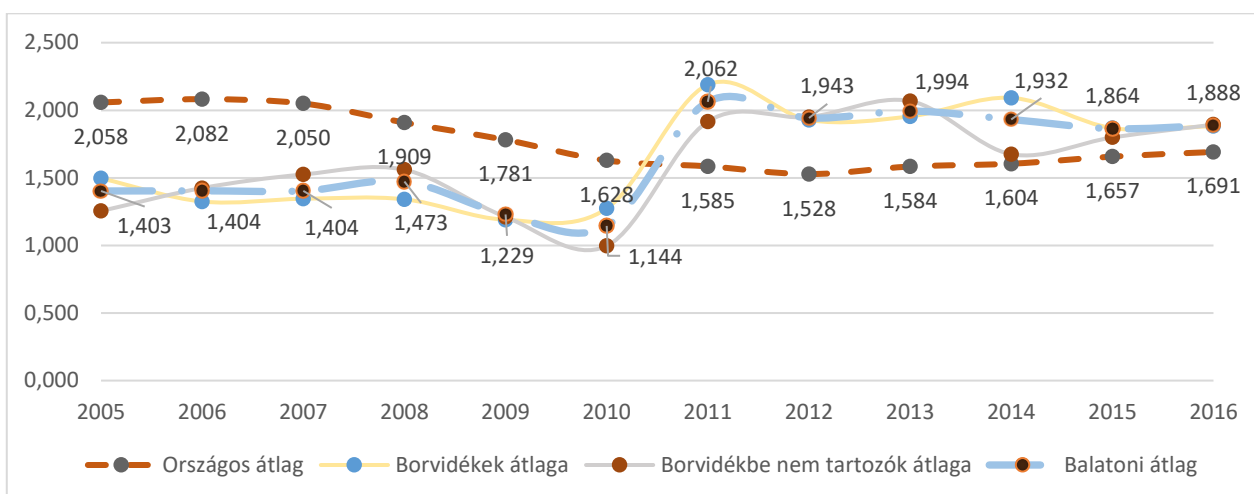


2. ábra: A teljes balatoni régió közúti közlekedési baleseti számának alakulása 1000 lakosonként 2005-2016

Forrás: KSH alapján saját számítás

A 2. ábrán azt láthatjuk, hogy a személyi sérüléssel járó balesetek 1000 főre vetített esetszámának tekintetében a 2011-es évben nagy változás állt be. A KSH balatoni régióra vetített adatsorában szinte kivétel nélkül meredek balesetszám-emelkedést tapasztalhatunk, helyenként akár kétszeresére is nőtt a balesetek száma, miközben a lakosság lélekszáma szinte alig változott. Figyelemre méltó azonban, hogy az ittasan okozott

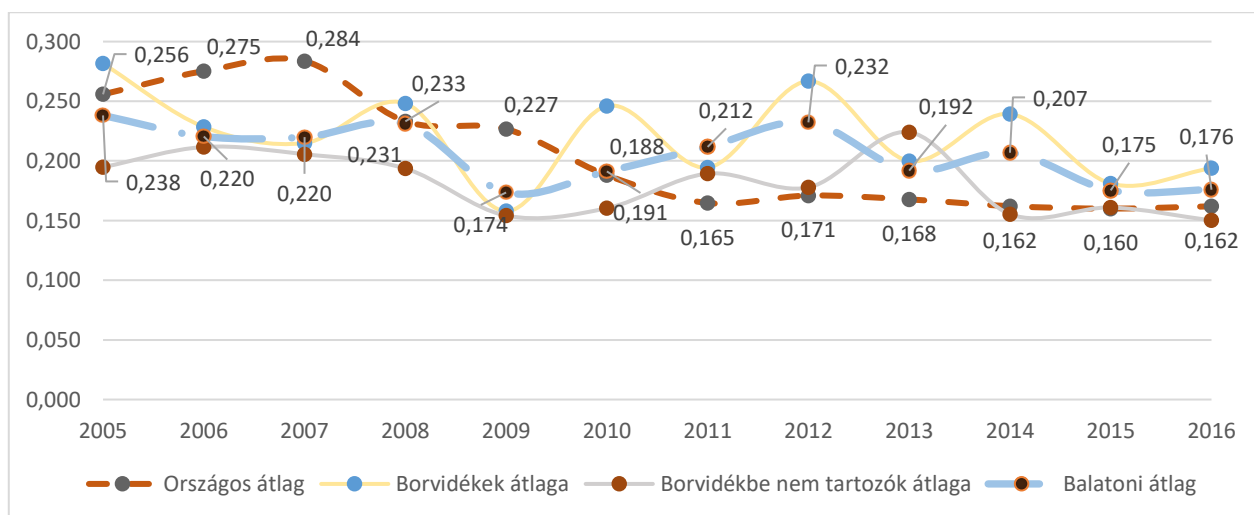
balesetek száma csak kismértékben követte ezt a trendet, ugyanakkor ekkortól már minden évben az országos átlag feletti a balatoni térségben az ittasan okozott személyi sérüléssel járó balesetek aránya.



3. ábra: A balatoni borvidékek és a borvidékekbe nem tartozó települések balesetszámai az országos és a balatoni átlaghoz viszonyítva 1000 lakosonként 2005-2016

Forrás: KSH alapján saját számítás

A 3-as ábrán összehasonlíthatjuk az országosan bekövetkezett, személyi sérüléssel járó közúti közlekedési balesetek 1000 főre vetített számát a BKÜ-ben bekövetkezett 1000 főre viszonyított balesetszámokkal. Látható, hogy a már említett, 2010 után a térségben bekövetkezett közlekedésbiztonsági romlást követően minden évben az országos átlag feletti volt az 1000 főre eső személyi sérüléssel járó balesetek száma a Balatonnál. Az egyes évek számszerű értékeit az országos és a balatoni átlag tekintetében feltüntettük. Hasonló tendencia figyelhető meg a következő, ittasan okozott balesetek fajlagos számaiból készített diagramon is.



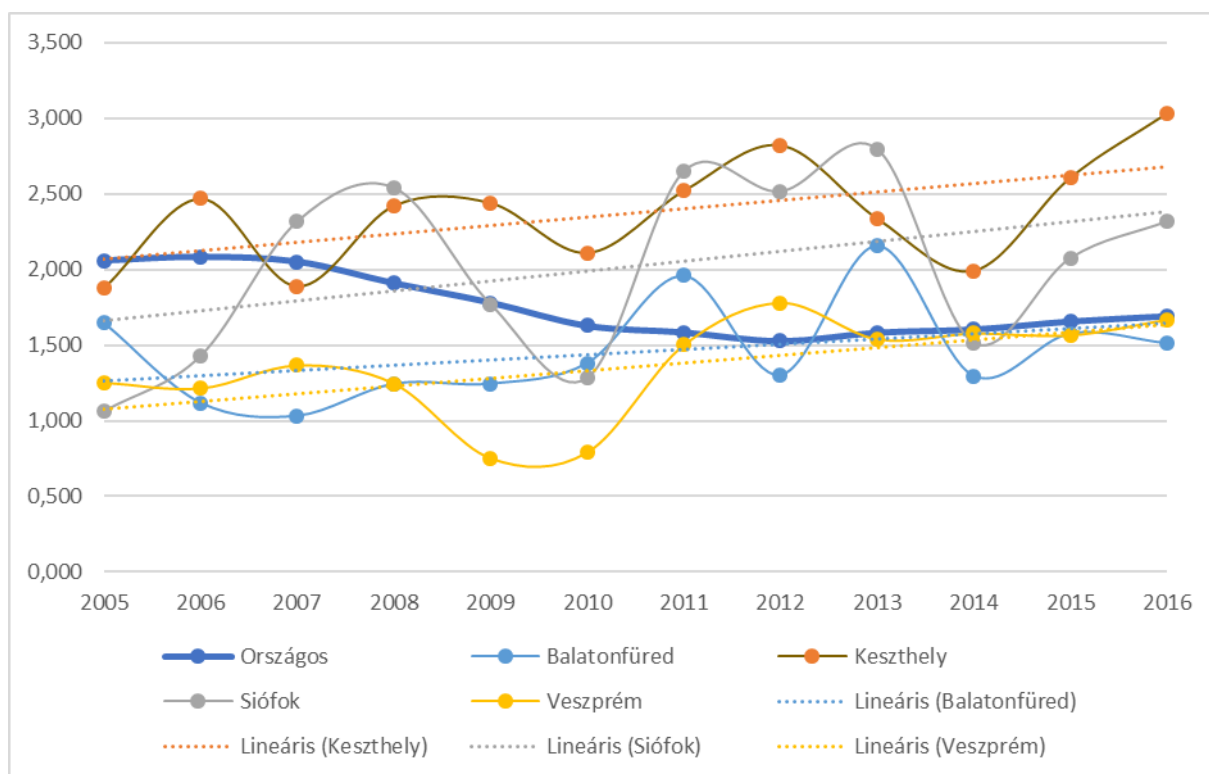
4. ábra: A balatoni borvidékek és a borvidékekbe nem tartozó települések ittasan okozott balesetszámai az országos és a balatoni átlaghoz viszonyítva 1000 lakosonként 2005-2016

Forrás: KSH alapján saját számítás

A 4. ábrán azt láthatjuk, hogy az ittasan okozott közúti közlekedési balesetek 1000 lakosra viszonyított országos átlagához viszonyítva a vizsgált balatoni térség ittasan okozott baleseti aránya 2010-es évet követően

mindig magasabb, ami elsősorban a Balaton-parti borvidékeknek „köszönhető”, az átlagot a borvidékek húzzák felfelé. A BKÜ borvidékekbe nem sorolt településeinek átlaga a 2013-mas évet leszámítva (amikor azt 25%-kal meghaladta) az országos átlag környékén mozog. Az országos és a balatoni adatot számszerűen is feltűntettük.

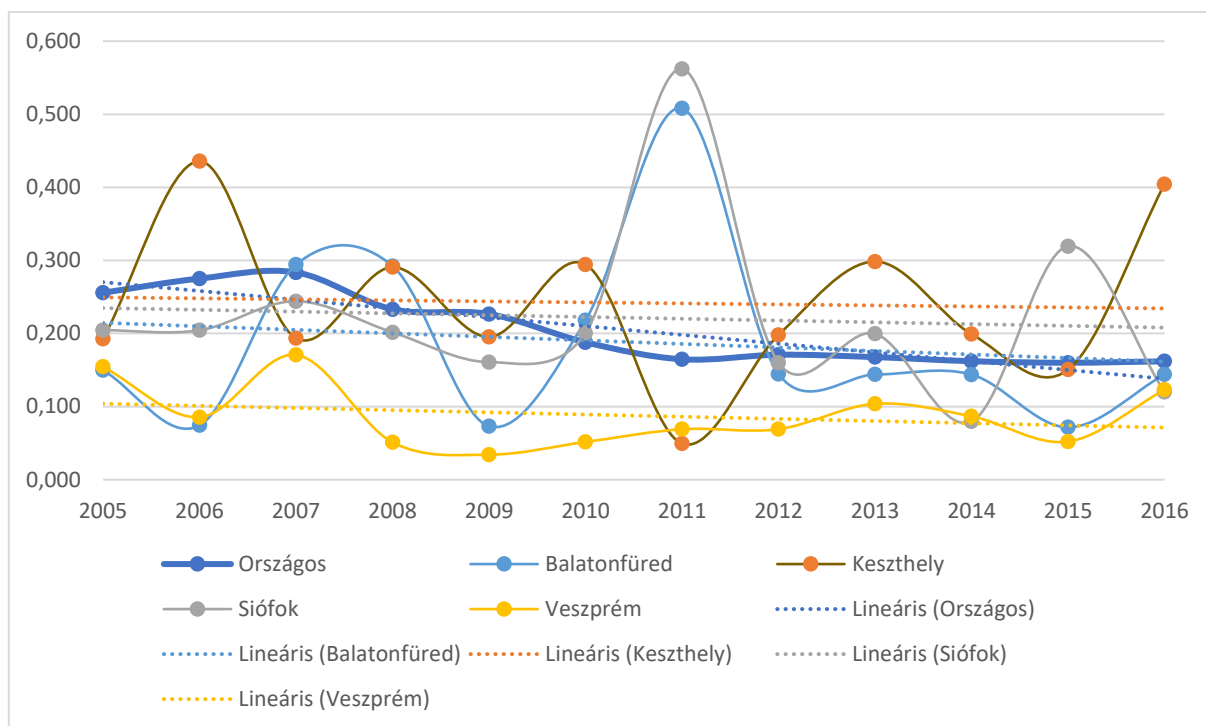
Ezekon a viszonyszámokon kívül érdemes megnéznünk még a balatoni térség egyes jelentősebb városának baleseti viszonyszámait is. Ezek a városok évről évre produkálnak olyan balesetszámokat, amelyekből az országos átlaghoz viszonyítva szintén meg lehet állapítani tendenciákat.



5. ábra: A BKÜ néhány jelentősebb városának fajlagos baleseti mutatói az országos átlaghoz viszonyítva 1000 lakosonként 2005-2016

Forrás: KSH alapján saját számítás

Jól látható az 5-ös ábrán, hogy az 1000 lakosra vetített, személyi sérüléses közúti közlekedési balesetek száma a vizsgált városokban hogyan viszonyul az országos átlag vastag vonallal jelölt görbéjéhez képest. A négy magas balesetszámot hozó, és tendenciák kimutatására alkalmas városban, Keszthelyen, Balatonfüreden, Veszprémben és Siófokon az adatok kissé ugyan ingadozóak, de megállapítható egy trendszerűség, mind a négy településen az országos javuló adatokkal szemben, emelkedő számokat, vagyis romló közlekedésbiztonságot állapíthatunk meg, amelynek eredményeképp Siófok és Keszthely az utóbbi évekre már magasan az országos átlag felett volt az 1000 főre eső személyi sérüléses balesetek terén.



6. ábra: A BKÜ néhány jelentősebb városának ittasan okozott baleseti mutatói az országos átlaghoz viszonyítva 1000 lakosonként
2005-2016

Forrás: KSH alapján saját számítás

A 6-os ábrán a BKÜ jelentősebb városainak 1000 lakosra vetített, ittasan okozott baleseti arányszámait láthatók az országos mutatószámhoz viszonyítva. Az országos viszonyítási számok alakulásából képzett lineáris trendvonal itt is negatív meredekségű, ezzel szemben szinte az összes város stagnáló értéket mutat. Kivételt ez alól Veszprém képez, ahol már eleve az országos átlag alatti volt a helyzet az ittasan okozott balesetek terén, és ez szintén negatív meredekségű trendvonalat eredményez, azonban az országos trend meredekségéhez viszonyítva kevésbé gyors a javulás. Veszprém és térsége azonban nem a borturizmus miatt jelentős, hanem a megyeszékhelyi státusza miatt, így a borvidéki területekre jellemző ittas járművezetés értelemszerűen kisebb súllyal jelentkezik a baleseti mixben.

4. Következtetések, javaslatok

Az előzőekből is láthattuk, hogy a Balatonnak, mint turisztikai régióknak az egyik lényeges sajátossága, hogy a helyi lakosságon felül a turisztikai szezonban megnövekszik a népszerűsége, ami a közlekedésben is felelőtlenebb magatartásformákhoz vezet. Ennek egyik számszerűsíthető mutatója a személyi sérüléssel járó balesetek, azon belül is az ittas állapotban okozott balesetekből levezethető viszonyítási számok. Ezekből is látszik, hogy a vizsgált régióban a kikapcsolódást kereső vendégek a közlekedési szabályokat is kevésbé tartják magukra nézve kötelezőnek. Ilyen szempontból megközelítve az egyéni helyváltoztatás bizonyos helyzetekben indokolt lehet nem saját tulajdonú, és főleg nem saját kezelésű motorizált járművekkel, amelybe elsősorban a közösségi közlekedés járművei értendők bele. Ezek a járművek, (akár vasúti, akár közúti (busz, taxi), akár a Balaton esetén vízijárművek) szolgáltatási színvonalának növelése alapvető feladat, hogy az egyéni motorizált közlekedéssel szemben versenyképes, kényelmes alternatívát tudjon nyújtani. Azonban ezeknek a járműveknek a jellegéből adódóan részben a menetrendtől függően egy viszonylag rugalmatlan szolgáltatást tudnak nyújtani, amelyet az a réteg, amelyik alapesetben az egyéni motorizált közlekedést használná, éppen hogy nem tart vonzó alternatívának.

Összességében Magyarország teljes területére és a balatoni vizsgált területre is megállapítható, hogy az ittasan elkövetett balesetokozások száma stagnál. Természetesen a csökkenő tendencia lenne a kívánatos, ugyanakkor az előnyként könyvelhető el, hogy az utóbbi évek összességében romló baleseti statisztikájához képest legalább nem romlik ez az adat is. A 2-es ábrán a 2011-es balesetszám-növekedés okára csak találgatások léteznek, felmerült a balesetek rendőrségi, vagy KSH-s regisztrálásának módszertan-változása is, de ezt nem tükrözik az országos adatok, amiben semmilyen, a balatonhoz hasonló megugrás nem tapasztalható.

A 3. ábráról elmondható, hogy a lakosságra vetített baleseti arányok tekintetében az országos átlagnál magasabb a balatoni átlag, a borvidéki átlag pedig általában magasabb a nem borvidékinél. Ez első ránézésre várható eredménynek mondható, ugyanakkor megállapíthatjuk, hogy a borvidéki és nem borvidéki területek elsősorban közigazgatási kérdések, (egyik település borvidékbe van sorolva, míg a tőle akár kis távolságra levő szomszédos település nem), és az alkoholfogyasztás sem feltétlenül függ a területen termesztett szőlőtől, mivel a termelt bor fogyasztásán kívül más alkoholfogyasztási lehetőségek is vannak. Így kicsit mégis meglepőnek tarthatjuk, hogy a borvidékek ilyen látványosan elkülönülnek az ittasság-balesetokozás vonalon, az ugyanis nem feltételezhető, hogy nem borvidéki területen az emberek alkoholfogyasztási hajlandósága, és a hozzáférhetőség az alkoholos italokhoz csekélyebb lenne. A 4. ábrán is leolvasható a borvidékek átlagfelhúzó hatása az 1000 főre vetített, ittasan okozott balesetek tekintetében.

Az 5-ös ábra, melyen a nagyobb BKÜ-városok lakosságárányos, személyi sérüléssel közlekedési baleseteinek trendjeit láthatjuk, igen aggályos képet fest a vizsgált térség nagyobb városairól. Míg a vizsgált 10 éves intervallumban az országos baleseti trend egyértelmű csökkenést mutat, addig a balatoni térség semelyik központi városában sem lehet kimutatni ugyanilyen kedvező hatást, minden városban romlik a lakosságárányos baleseti helyzet. A 6-os ábrán az ittasan okozott baleseti mutatókat vethetjük össze az országos adattal. A vizsgált időszak alatt az országos adat javult, ám ha csak 2010-től nézzük, akkor ingadozó éves adatokkal ugyan, de stagnálás figyelhető meg az országos adatban. Ugyanez mondható el Veszprémen kívül a városok mindegyikére. Veszprémben az ittasan okozott lakosságárányos baleseti mutatók javulnak, de a másik három Balaton-parti településsel ellentétben Veszprémben a közlekedés eloszlása és motivációi sem annyira szezonálisak, mint Balatonfüreden, Keszthelyen, vagy Siófokon.

Javaslatként a prevenciót lehetne általánosságban említeni. A balesetek megelőzése minden esetben kifizetődőbb össz társadalmi és egyéni szinten is, mint a bekövetkezett események hatásainak csökkentése (amennyiben az egyáltalán lehetséges). Ez a balesetmegelőzési munka nagyobb hangsúlyt kell, hogy kapjon a vizsgált városokban, mert a Balaton körzetének közlekedésbiztonsági helyzete kihat a tó egészének, mint turisztikai desztinációnak a vonzerejére is. Ezt nagyon fontos lenne felismerni, ugyanis ha van egy országosan örvendetesen javuló hosszútávú trend a közlekedésbiztonságban, és ezzel szemben van egy homlokegyenest ellentétes trend a BKÜ területére nézve, az nem fest jó képet a térségről, és hosszútávon nem teszi kedvezőbbé a Balatonnál biztonságosan kikapcsolódni vágyók, illetve az ottlakók térségről alkotott véleményét. A rendőrség részéről most is vannak ittasság-ellenőrzést célzó akciók a térségben, melyek elsősorban a nagyobb fesztiválok vagy borünnepek környékén a gépjárművel elindulókat célozzák, de az ellenőrzés folyamatosságát és következetességének javítását még mindenképpen fejleszteni lenne érdemes.

Az eddigieken felül megemlíthető még, hogy a nyári szezonban már most is rendszeres probléma a sebességtúllépés, a városokon belüli „versenyzések”, mind az északi mind a déli part tekintetében, ami a közlekedésben résztvevők (vagy csak az ott élők, vagy a pihenni vágyók) riadalmán keresztül még az ittasan okozott balesetek számánál is jobban kihat a szubjektív biztonságérzetre. Ezeknek a problémáknak a kezelése folyamatos közterületi rendőri jelenlétet igényel, amelyben jelentős szerepet kell kapnia a forgalomellenőrzésnek is sebességellenőrzéssel kiegészülve.

5. Összegzés

Jelen dolgozatban dióhéjban áttekinthettük a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet közlekedésbiztonsági helyzetét az ittasan okozott baleseteken keresztül. A térség szárazföldi közlekedésének fejlődését és jelenlegi helyzetének ismertetését követően a Központi Statisztikai Hivatal specifikus adatainak felhasználásával megvizsgálhattuk

az ittasság problémakörét a balesetokozásban, és összevethettük ezeket az országos adatokkal, mindezt 1000 lakosra normálva, az adatok összevethetőségének érdekében.

A kapott eredményeket grafikonon ábrázolva és trendvonalakkal kiegészítve azt is láthattuk, hogy az ittasság tekintetében a balatoni közlekedésbiztonsági helyzet nem nevezhető jónak, az országos átlag felett vannak a lakosságarányos balesetszámok. Ezen felül azt is megállapíthatjuk, hogy a baleseti esetszámok növekvő trendet mutatnak az országos csökkenő trenddel ellentétben.

A dolgozatot a következtetések levonásával, és javaslatok megfogalmazásával zártuk, különös tekintettel a balesetmegelőzés feladatkörének hangsúlyozásával.

6. Felhasznált irodalom

- Aranyos, J. ; Major, R. (2005): Kezelő jellegű intézkedés megalkotása a közlekedési bűncselekmények körében, Belügyi Szemle, Budapest.
- Frei, B. I. ; Felföldi, P. (2017): Turizmus, közúti közlekedésbiztonság és balesetek Veszprém megyében, II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet, Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, 34. p
- Major, R. (2013): Az ittas gépjárművezetés új büntetőjogi szabályozása, avagy áttörés várható a deliktum elleni küzdelemben, Belügyi Szemle, Budapest.
- Major, R. (2014): Újra az ittas vezetésről, avagy a jogalkotó szándéka töretlen a deliktum elleni küzdelemben, Belügyi Szemle, Budapest.
- Mészáros, G. (2016): A közlekedési balesetmegelőzés rendszerének információs folyamatai, Pécsi Határőr Tudományos Közlemények XVII, A határrendészettől a rendészettudományig, Pécs, 246. p.
- Veres L. (2011): Budapest-Közép-Dunavidék, in: Magyarország turisztikai régiói, 6. fejezet, Pécsi Tudományegyetem.

A változásmenedzsment és a vezetői döntések hatása a turizmus és a biztonság szereplőinek eredményességére

Dr. Kovács Gábor

*egyetemi docens – Nemzeti Közszolgálati Egyetem - NKE RTK Rendészeti Vezetéstudományi Tanszék
Tanszékvezető
Budapest 1083, Ludovika tér 2.
e-mail cím: kovacs.gabor@uni-nke.hu*

Absztrakt

A vezetéstudomány elméleti eredményeit a gyakorlati életben is alkalmazva megállapítható, hogy a turizmus és turizmusbiztonság szereplőinek tevékenységrendszere között több közös vonás is fellelhető. Ezen átfedések között, mindkét rendszer jellemzője, hogy időről-időre szükséges a szervezetek további fejlesztésére irányuló stratégia, taktika és az ahhoz kapcsolódó operatív tervek kidolgozása és megvalósítása. Ezekben a feladat meghatározásokban döntő jelentőséggel bírnak a hatékony vezetői döntések.

A tanulmányban két témakör kerül feldolgozásra, a változásmenedzsment és a vezetői döntések általános elmélete, amely a gyakorlatban is jól használható módszerek bemutatásával közelít a mindennapi gyakorlathoz.

A turizmusban és a turizmusbiztonsági ágazatban résztvevő szervezetek vezetőinek elsődleges felelőssége, hogy felismerjék és tudatosan keressék a szervezetfejlesztés fő irányait és megfelelő döntésekkel biztosítsák azok maradéktalan megvalósítását és ezzel biztosítsák a további szervezeti eredményességet, a hatékony, vagy még hatékonyabb működést.

A tanulmány olyan jó gyakorlatokat mutat be, amelyek feldolgozását követően az olvasók a vezetői munkájuk során azokat kiválóan kamatoztathatják.

Kulcsszavak: változásmenedzsment, vezetői munka, döntési folyamat, szervezetfejlesztés, turizmus, biztonság, jó vezetői gyakorlatok.

1. Bevezetés

A vezetés- és szervezéstudomány művelésének eredményei¹ csak akkor hasznosulnak igazán, ha a művelői által feltárt törvényszerűségek, alapelvek, elvek, eljárások és módszerek beépülnek a mindennapi életbe² az egyes szervezetek vezetés-irányítási rendszerébe. A vezetés- és szervezéstudomány szakirodalma rendkívül széles körű, azonban a szervezetfejlesztés, a változásmenedzsment területe a folyamatos változások miatt nem eléggé kidolgozott és nem eléggé ismert a gyakorlati szakemberek körében. A jelen tanulmány alapvetően két területre fókuszál, amelyek meghatározóak lehetnek a szervezetek működésében. Az egyik ilyen terület a változásmenedzsment, melynek célja a szervezetek folyamatos fejlesztése és a kor kihívásainak és igényeinek történő megfeleltetése. Ehhez kapcsolódik az egyik legfontosabb vezetői tevékenység, a döntés a

¹ Deák József.: The Police, then Interior Review for the Forming of the Science of Law Enforcement; from its Beginning to the Change of the Political System. West Bohemian Historical Review) 4. évfolyam 2. szám. Pilsen–Hamburg, 2014. pp. 237–250. URL.: <https://otik.uk.zcu.cz/bitstream/11025/15549/1/Deak.pdf> Letöltve: 2019.01.12.

² Deák József.: A Belügyi Szemle a közpolitika szolgálatában (1953–1990). Hadtudományi Szemle. 10. évfolyam 1. szám. 2017. pp. 375–390. URL.: http://uni-nke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/hadtudomanyi_szemle/szamok/2017/2017_1/17_1_alt_deak.pdf Letöltve: 2019.01.12.

tanulmányozása. Mit sem ér a kiváló helyzetfelismerés és a sokoldalú vezetői szemléletmód akkor, ha a vezető döntései során nem alkalmazza tudatosan és hatékonyan a korszerű döntéshozatali módszereket.

A turizmussal foglalkozó szervezetek vezetéselméleti szempontból a nyílt szervezetek közé tartoznak, ezen szervezetekre is hatással van a környezet és a megrendelők változó igénye. Nyilvánvaló tétel, hogy mindig minden folyamatos változás alatt van, ezért időről időre szükséges felülvizsgálni a szervezetünk eredményességét és azt, hogy a helyzetfelismeréshez kapcsolódó döntéseinket megfelelő hatékonysággal hoztuk-e meg. A tanulmány ezeket a kérdéseket elemzi, e mellett hasznos tanácsokat kíván nyújtani a turizmusban és a turizmusbiztonságban résztvevő vezetőknek.

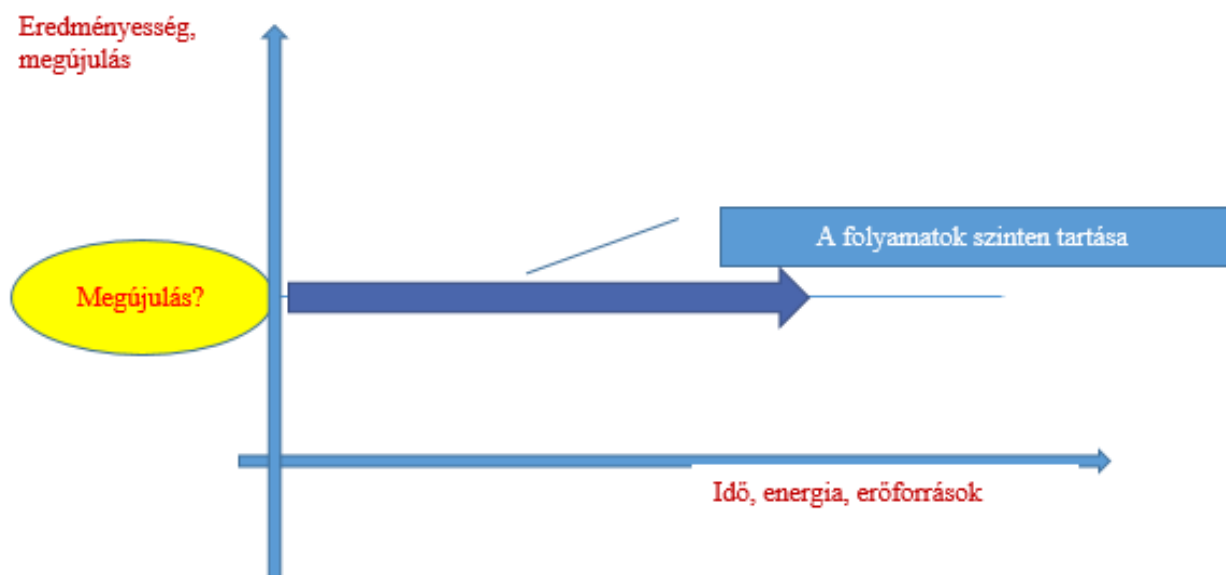
2. A szervezetek megújulásának igénye

A vezetés- és szervezéselmélet szakirodalmának széles tárháza áll a vezetők rendelkezésére ahhoz, hogy a szervezetüket vezessék, a szervezeti folyamatok érvényesülésre kerüljenek a vezetés minden szintjén. Szervezeti vezetőként el kell döntenünk, hogy szükséges-e a megújulás, vagy „csak” az általunk már elért és a továbbiakban is a kívánatos szinten szeretnénk tartani a szervezetünkben lejátszódó folyamatokat.

Ez a vezetői döntés több tényezőt is magában foglalhat, hiszen az olyan vezető, aki már évek óta irányítja szervezetének munkáját, valljuk be, nem az a személy, aki jelentős és gyökeres változásokat szeretne szervezetében véghezvinni. Ez alapvetően rendben is van akkor, ha a szervezet hatékonyan működik és annak tevékenységét „szinten” kell tartani. Egy kis fejlesztés azonban semelyik szervezetnek nem árthat!

A vezetési modell ebben az esetben a következő:

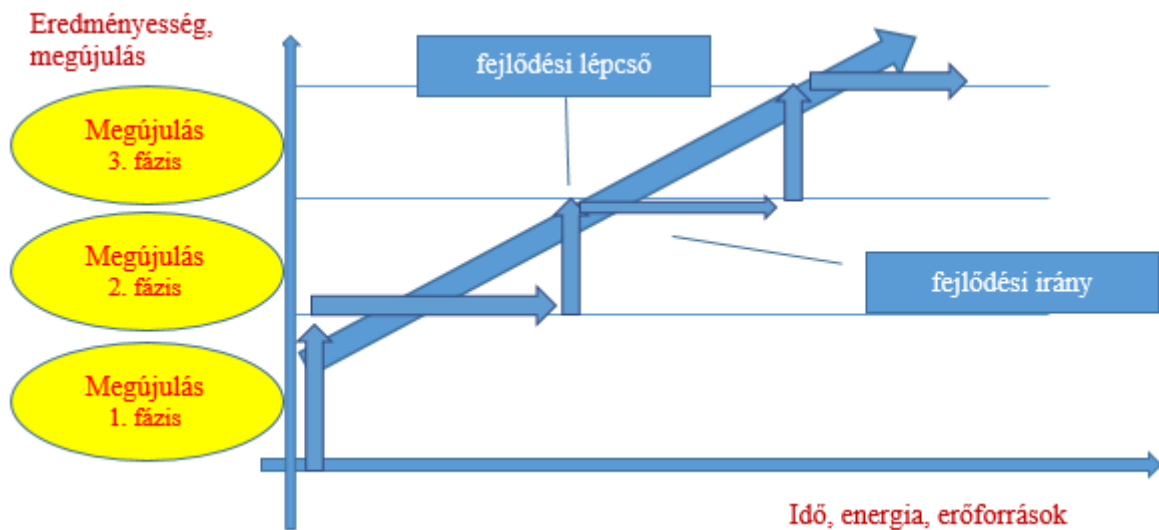
Szinten tartó folyamatmenedzsment modellje



1. ábra: A szinten tartó folyamatmenedzsment modellje
Forrás: a szerző saját szerkesztése

A lépcsőzetes fejlesztés modellje

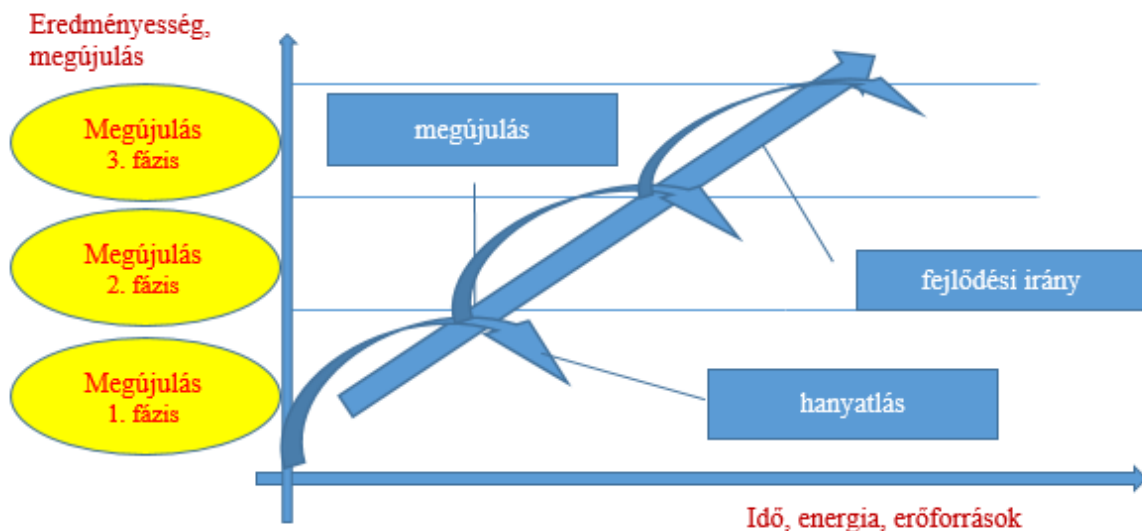
A lépcsőzetes fejlesztés logikája a következő: a jelentkező problémák felismerése, a fejlesztés megvalósítása, a szabályozás rendszerbe illesztése és karbantartása. Ezeket a mozzanatokat időről-időre meg kell ismételnie a szervezetnek.



2. ábra: A lépcsőzetes fejlesztés modellje
Forrás: a szerző saját szerkesztése

A dinamikus fejlesztés modellje

A szervezetek működésük során fejlődnek, eredményességük egy bizonyos pontig a befektetett erőforrások hatására növekszik.³ Ezt a pontot vagy a megújulás, vagy a hanyatlás követi. A szervezet vezetőjének állandó feladata a szervezeti eredményesség folyamatos tanulmányozása, a hanyatlásra utaló jelek felismerése és a megújulás folyamatának vezetése.



3. ábra: A dinamikus fejlesztés modellje
Forrás: a szerző saját szerkesztése

³ Ritecz György egy másfajta megközelítésben vizsgálta a fejlődést, tanulmányában: Az irreguláris migráció kezelés fejlődése, fejlődés-e? In: Szerk.: Gaál Gyula - Hautzinger Zoltán: Pécsi Határőr Tudományos Közlemények XIX. 2017. Pécs. 287-292. p.

3. Problémamegoldás és változásmenedzsment

Nagyon fontos vezetői feladat az adott probléma felismerése. Ehhez kapcsolódik a problémamegoldás, melynek 7 lépése⁴ a következő. Ezt az algoritmust a turizmussal és a turizmusbiztonsággal foglalkozó szervezetek vezetői is hasznosíthatják:

1. A vizsgálandó témakör kiválasztása, az ahhoz kapcsolódó probléma meghatározása (témamegfogalmazás: a probléma megfogalmazása, egyértelmű leírása, lehatárolása, leszűkítése).
2. A probléma sajátosságainak vizsgálata, információ és adatgyűjtés (a leszűkített problémára vonatkozó információk és adatok összegyűjtése, rendszerezése, rögzítése, felvétele).
3. A kiváltó okok elemzése, háttér adatok és információk elemzése (okkeresés, a probléma és lehetséges okai, összefüggéseinek elemzése).
4. Megoldás megtervezése és bevezetése (az elemzés és az ok-okozati vizsgálatok alapján a probléma megoldására tett javaslat(ok) kidolgozása, leírása, a bevezetési feltételek elemzése, kidolgozása és biztosítása, a javasolt megoldás folyamatos ellenőrzés melletti bevezetése és működtetése)^{5,6}
5. Az eredmények, hatások értékelése, a mérés (folyamatkövetés, a komplex statikus és a dinamikus elemzések; folyamat- és rendszerauditok, a korábbi és bevezetés utáni állapot, az eredmények, működési jellemzők összehasonlító elemzése, a bevezetési célok és az elért eredmények összevetése).
6. A megoldások folyamatba illesztése, a szabványosítás (végleges megoldás kidolgozása és a teljes rendszerkörnyezetbe történő adaptálás).
7. Következtetések levonása, értékelés, a folyamat felügyelete és a következő probléma kiválasztása.

A sikeres változásmenedzsment megvalósítása minden szervezet esetében rendkívül összetett feladat. A szervezet vezetőjének első lépésként a szervezetben, vagy a szervezet környezetében meglévő változást kényszerrel kell felismerni.⁷ Ezt a felismerést követnie kell a világos és közös szervezeti jövőkép megfogalmazásának, az elérendő célok kitűzésének, annak a vízióknak a megalkotásának, amely az átalakulást követő végső állapotot jellemzi.

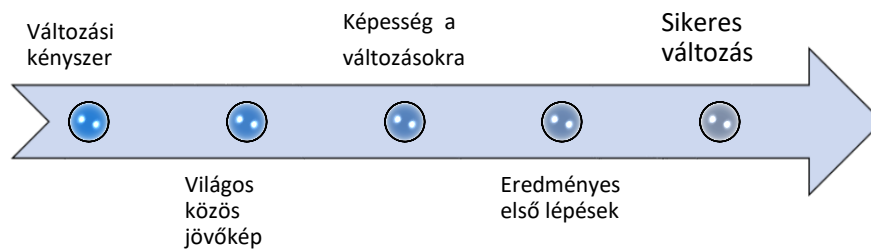
Fontos vezetői feladat, hogy a szervezeten belül fel kell ismernie a változások bevezetésére való hajlandóságot és képességet, valamint hogy a szervezeti tagok felismerjék a változások szükségességét, melyet az ábra szemléltet.

⁴ Fehér Ottó: A japán 7 lépéses problémamegoldás fontosabb szabályai - alapján a szerző által átdolgozva <http://www.tcm.hu/hetlepes%20szabalyok.pdf> Letöltés: 2018.12.21.

⁵ „Ha a célelérést – megoldást – folyamatos, nem hibát, és hiányosságot kereső -, de szükség esetén megállapító, és arra megfelelő intézkedés meghozatalát eredményező – ellenőrző tevékenység zajlik, úgy a cselekvés menetét, a bevetett erőforrásokat megfelelő helyen, megfelelő módon, és megfelelő időben átirányítások, és változtatások segédletével pozitív irányban befolyásolni lehetséges.” In: Kovács István: Vezetési funkciók egy helyi rendvédelmi szerv életében. Ellenőrzés, mint a kiadott szabályok, és utasítások betartásának (kontroll) feladata. Államtudományi műhelytanulmányok, 2017/21. szám, 21. old.

⁶ „Sem a versenyszférában jól teljesítő multivállalat, vagy egyéni vállalkozás, sem pedig az államigazgatásban nemzeti eredményeket elérő közigazgatási szervezet (és/vagy fegyveres szerv) sem lehet sikeres anélkül, hogy munkafolyamatait meg ne tervezze, és e vezetési funkciót ne használja.” In: In: Kovács István: Vezetési funkciók egy helyi rendvédelmi szerv életében. Tervezés, mint az elérendő cél, és az ahhoz elvezető tevékenységek meghatározásának folyamata. Műszaki katonai Közlöny, 2018/3. szám, 196. old.

⁷ Lásd például: Ritecz György: Határörizet a rendszerváltástól napjainkig. In: Órások, vigyázatok a határra! Határvédelem, határörizet, határavadások a középkortól napjainkig. (Szerk. PÓSÁN László, VESZPRÉMY László, BODA József, ISASZEGI János) Zrínyi Kiadó, Budapest, 2017, 642–673. o.



4. ábra: A sikeres változásmenedzsment lépései
Forrás: a szerző saját szerkesztése

4. A szervezeti változások előkészítése

A vezetés- és szervezéseméleti szakemberek, a szervezetek fejlesztése és átalakítása során két jól elkülöníthető, de alkalmazható módszert javasolnak a vezetők számára, a változások előkészítéséhez és végrehajtásához.

– Külső szakértők felkérése

Ebben az esetben, amikor a vezető felismeri a szervezetben szükséges változtatás igényét, a probléma meghatározására és az okok feltárására, valamint a megoldási lehetőségek kimunkálására szervezetén kívüli külső szakértőket kér fel. Ekkor a változtatási terv elfogadását követően a szervezeti tagok irányába „csak” a változtatásról hozott döntést kommunikálják. Ennek a módszernek a hátránya, hogy a szervezeti tagok nem kerülnek aktívan bevonásra a változáskezelésbe, így a szervezeti tagoknak az esetleges változásokkal szembeni ellenállása sokkal erősebb, ezért ezek felszámolása jelentős erőfeszítést igényel a vezetéstől.

– A szervezeti tagok bevonása

Ebben az esetben a szervezet vezetője, a változtatás szükségességének felismerését követően azonnal bevonja a szervezeti tagokat a változás tervének megalkotásába. Ez a módszer azt feltételezi, hogy a munkatársak a saját ötleteik irányában jobban elkötelezettek. A vezető feladata, hogy a szervezetében meglévő szellemi tartalékokat mozgósítsa, hiszen a szervezeti tagok ismerik legjobban a szervezetüket, ezáltal ismerik a meglévő problémák lehetséges megoldását is.

5. A vezetési folyamat elemei és a döntési mechanizmus

A szervezetekben lejátszódó vezetési folyamatok elemeinek összessége egy egész rendszert alkot: Információk gyűjtése és feldolgozása; Tervezés; Döntés; Szervezés; Irányítás; Ellenőrzés és értékelés. Jelen tanulmányban terjedelmi okok miatt nincs lehetőség a vezetési folyamat valamennyi elemének részletes ismertetésére, ezt a vezetéselméleti szakirodalom már megtette,⁸ azonban a döntés, mint a legfontosabb vezetői funkció röviden ismertetésre kerül.

A döntés lényege, hogy a vezető a vizsgált cselekvési változatok közül egyet kiválaszt az adott cél elérése érdekében, a rendelkezésre álló erőket, eszközöket hogyan, milyen időbeni és térbeni paraméterekkel alkalmazza a feladat sikeres végrehajtása érdekében. A teljes vezetési folyamatban a vezető többször hozhat döntéseket – ezek azonban mindig más cél elérésére irányulnak.

Rendkívül meghatározó vezetői feladat a döntési helyzet felismerése. Ezzel kapcsolatban a vezetők a következő típusokba sorolhatók be. „rátermett és felkészült a vezető” akkor, ha a problémahelyzetet önállóan felismeri, az azok kezelésére alkalmas lehetséges megoldásokat megtalálja és azok között az optimálisat

⁸ Kovács Gábor: A rendészeti szervezeteken lejátszódó vezetési folyamatok. Dialóg Campus Kiadó Budapest 2018.

kiválasztja. A „szalmaláng típusú vezető” minden információra azonnal cselekszik, hiányzik belőle a megfontoltság, kezdő vezetők között gyakori ez a vezetői hiba. Van olyan vezető, aki csak a külső körülményekre fordít kiemelt hangsúlyt „kifelé forduló vezető”, nem fektetve kellő hangsúlyt a szervezeten belüli változási igényekre. A „befelé forduló” vezető a másik véglet, aki csak a szervezeten belüli ügyekkel foglalkozik, mit sem törődve a szervezet környezetével. A „döntéseket elodázó vezető” tulajdonképpen nem vezeti a szervezetet, hanem mindig csak az események után, azokat követően intézkedik. A „szakmailag felkészületlen vezető”-ről nem esett szó, hiszen alkalmatlan a feladatainak ellátására – ez előbb utóbb úgymint kiderül.

A döntéshozatalnál a vezetőnek a következő elemeket kell figyelembe vennie:

1. A döntési helyzet felismerése (Van-e döntési kényszer? Kell - e valamit tennie? Igen, vagy nem?).
2. A probléma megfogalmazása (Mi a probléma? Melyek lehetnek a probléma bekövetkezésének okai? Célok, lehetőségek számbavétele).
3. Cselekvési változatok megfogalmazása (Mikor, mit, milyen sorrendben tegyünk, hogy a jövőbeni elképzelt célnak megfeleljünk).
4. A döntés (A legjobb változat kiválasztása). Az adott szervezetre vonatkozó előny, hátrány mérlegelése és a cél elérése szempontjából az optimális változat kiválasztása.⁹

A vezető előtt, a döntési alternatívákat illetően a következő lehetőségek vannak:

- Adaptáló döntés, amikor a felettes vezetői szerv előzetes döntését kell a vezetőnek az irányított szervezetre illeszteni, azt bevezetni. Ebben az esetben korlátozott a döntési alternatívák kidolgozása, csak az irányított szervezet sajátosságai vehetők figyelembe.
- Különböző alternatívák közötti döntésről beszélünk, ha a felettes szerv által kidolgozott alternatívák közül a legmegfelelőbbet adaptáljuk az irányított szervezetre, ekkor már nagyobb a vezető szabadsága.
- Szabad hatáskörű döntés, amikor a vezető saját hatáskörben végzi el a különböző döntési alternatívák kimunkálását és az optimális kiválasztását, ekkor a döntés teljes felelőssége a vezetőt terheli.

A döntési helyzetek jellemzői alapján a következő döntések szülehetnek meg:

- Bizonyosságra épített döntések esetében felismerhető, előre modellezhető a döntés hatása, összes következménye.
- Kockázattal járó döntések esetében ismeretlen tényezők is hatást gyakorolhatnak a döntés eredményeinek a kialakulására. Az esetek többségében az ilyen döntések hipotézisekre épülnek, amelyek vagy realizálódnak, vagy nem. A felvállalt kockázatot jelentősen csökkentheti a vezető szakmai tapasztalata és felkészültsége, az általa irányított szervezet hatékonysága.
- Bizonytalansági helyzetben meghozott döntés, amikor a döntéshez nem állnak rendelkezésre a meghozatalához szükséges információk, a vezető mégis kénytelen döntésre jutni. Ebben az esetben a döntési probléma hirtelen jelentkezik, a vezető döntése magában hordozza a siker és a kudarc lehetőségét is, melynek végeredménye nagymértékben függ a vezető szakmai hozzáértésétől, személyes tapasztalataitól.

Általános követelmények a vezetői döntésekkel szemben: a döntés feleljen meg a szervezet működési rendjének és a szervezet „érdekeinek”; az alárendelt szervezet számára teljesíthető legyen; álljanak rendelkezésre a teljesítéshez szükséges materiális, immateriális és humán tényezők; elegendő idő álljon

⁹ Horváth József, Kovács Gábor (szerk.) A rendészeti szervek vezetés- és szervezésmélete. 240 p. Budapest: Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2014. 72-73. p.

rendelkezésre a végrehajtásához; szakmailag és tudományosan megalapozott legyen; a szervezet tagjainak többsége támogassa a döntést és annak végrehajtását.

A hibás vezetői döntések okai, jellemzői: a vezető nem ismeri fel a döntési helyzetet; a vezető nem ismeri be korábbi döntésének hibáit; nem állnak rendelkezésre a kivitelezéshez szükséges feltételek; elsietett döntéseket hoz, nem mérlegeli helyesen a reális lehetőségeket; késik a döntés meghozatalával; nem áll elegendő idő a szervezet rendelkezésére; a vezető által kiválasztott döntést nem támogatja a szervezet tagjainak nagy része.¹⁰

6. Módszerek ahhoz, hogy jobb döntéseket hozzunk

A vezetőket általában megilleti a döntés joga, de egyben annak felelősségét is vállalniuk kell. Minden vezető célja, hogy a rendelkezésére álló információk ismeretében törekedjen a lehető legjobb döntés meghozatalára. Kezdő vezetők számára segítséget nyújthatnak az alábbiak, de gyakorlott vezetőként sem árt elgondolkodnunk a következőkön:¹¹

- Ha bizonytalanok vagyunk a döntésünket illetően és ismeretlen számunkra a probléma, akkor a beosztásunkkal azonos, vagy a miénkhez hasonló vezetői szinten keressünk egy vezetőtársat, aki már hozott hasonló probléma megoldására döntést. Kérdezzük meg vezetőtársunkat a tapasztalatairól és annak birtokában mérlegeljük saját elgondolásunk helyességét. Fontos megjegyezni, hogy minden helyzet más, az adott problémával kapcsolatos döntésünket nekünk, vezetőknek kell meghozni, annak felelősségét nem háríthatjuk át senkire.
- Sokan úgy gondolják, hogy a jó döntésekhez sok időre és számos döntési lehetőségre van szükség, amíg minden részletet, körülményt alaposan tanulmányoznak. Esetenként ez így igaz, de egy-egy ösztönös, rövid idő alatt meghozott elhatározás is lehet ugyanolyan eredményes, esetleg akár jobban is beválhat, mint az a döntés, amelyet napokig fontolgatunk. A túlságosan sok információ, a számos lehetséges döntési alternatíva, megzavarhatja a döntéshozót a döntési folyamatban. Ezért ha lehetőségünk van rá, akkor igyekezzünk leszűkíteni a lehetséges döntési változatok számát a kezelhető szintre (általában három változat elegendő – ha két döntési változat között nehezen tudunk választani, a harmadik lehetőség képezheti a „mérleg nyelvét”). A rendelkezésünkre álló számos lehetőség közötti választás során az emberben mindig kétely maradhat, hogy a legjobbat választotta-e ki. Ez különösen azoknál a vezetőknél okozhat problémát, akik a tökéletességre törekszenek. Az elégedettségre törekvő de „csak” az „elég jó” megoldást kereső vezetők döntése sokkal egyszerűbb.
- Érzelmek erőteljesen befolyásolják a döntéseinket. Ha valami szimpatikus, vagy érdekeltek vagyunk benne, akkor nagyobb hajlandósággal fogadjuk el azt a megoldási javaslatot, persze ennek az ellenkezője is igaz. Lehetőleg maradjunk tárgyilagosak és törekedjünk arra, hogy a döntéseinkben a személyes érzelmeket kizárjuk, próbáljuk meg „a kívülálló szemével” tekinteni a döntési helyzetre. A jó döntés meghozatalához igyekezzünk minden tényezőt figyelembe venni, különösen legyünk körültekintőek akkor, amikor az érintettségünk nagyon közeli az ügyvel kapcsolatosan. Ekkor még körültekintőbben gondoljuk át az álláspontunkat, legyünk az „ördög ügyvédjei”, nézzük meg a „másik oldal” előnyeit és hátrányait és döntsünk bölcsen, és ha tudunk, semlegesen.
- Döntés közben számos lényeges és lényegtelen körülmény kerülhet felszínre. Próbáljunk szelektálni a felmerülő tényezők között, tudatosítsuk az önmagunkban, hogy a lényegtelen körülmények helyett, inkább a lényeges dolgokra kell összpontosítanunk, hiszen általában azok biztosítják döntésünk sikerét, ne feledjük el alkalmazni a Pareto szabályt.¹²

¹⁰ Horváth József, Kovács Gábor (szerk.) A rendészeti szervek vezetés- és szervezésmélete. Budapest: Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2014. 75.p.

¹¹ W. Edward Deming: 10 módszer, hogy jobb döntést hozzunk. Reader's Digest, 2009. január. 91–97. alapján a szerző által átdolgozva.

¹² Maga az elmélet egy olasz származású közgazdász fejéből pattant ki: Vilfredo Pareto alkotta meg a 80/20-as szabályt, amely a Pareto-elv nevet is viseli. De mit is rejt magában az elmélet? Nagyon egyszerű. Pareto szerint a különböző jelenségek következményeinek 80%-a az okok

- Alapvető emberi tulajdonság az, hogy minél több időt, pénzt és energiát fektet az ember valamibe, annál jobban ragaszkodik hozzá. Ha egy döntési változat előkészítésébe sok munkát fektettünk be, akkor lehet, hogy az optimális megoldással szemben is a kevésbé optimálist választjuk, hiszen már annyit dolgoztunk az ügyön és egyébként is sajnáljuk a befektetett energiánkat eltékozolni azzal, hogy más döntési változatot választunk.
- A vezetők többsége racionális szemléletű, ezért döntéseink során általában erősen vonzódunk a sikerrel kecsegtető lehetőségekhez és körültekintően kerülünk mindent, amelyben veszteséget, kudarcot feltételezhetünk. Célszerű azonban a számításba vehető lehetőségeket minden szempontból megvizsgálni. A rövid távú nyereség lehet, hogy hosszabb távon veszteséget hozhat és ez fordítva is igaz lehet, mérlegeljünk tehát, ne csak a jelen helyzetet, hanem a várható jövőt is vegyük számba, a pillanatnyi előnyökért ne adjuk fel a hosszútávon megtérülő lehetőségeket.
- Megfontolt vezetőként jobban tesszük, ha óvakodunk az olyan helyzetektől, ahol nehezen mutatható ki a döntéshozó egyéni felelőssége. Ne higgyük azt, hogy kizárólagosan csak a csoportnak lehet igaza, még akkor sem, ha mindenki egyetért valamiben, és senki nem vállalja az ellentmondó szerepét. Körültekintő vezetőként csak akkor fogadjuk el a csoport véleményét, ha magunk is teljes mértékben egyetértünk azzal¹³.

7. Befejezés, összefoglalás

A tanulmány célja az „elméleti” vezetés- és szervezésemélet két kérdésének a változásmenedzsmentnek és a vezetői döntés megalkotásának „gyakorlati” adaptációja volt. A turizmus és a turizmusbiztonsággal foglalkozó vezetők előtt is folyamatos kihívásként jelentkezik a szervezetek megújítása és az ezzel a feladattal kapcsolatos döntés helyzet. Mindig, mindent lehet jobban csinálni! Időről-időre szükséges felülvizsgálni a szervezetünk eredményességét ehhez kapcsolódóan azt is, hogy döntéseinket megfelelő hatékonysággal hozzuk-e meg.

A tanulmány ezeket a kérdéseket elemezte, remélhetően hasznos gondolatokat ébresztett a turizmusban és a turizmusbiztonságban résztvevő szakemberekben és a téma iránt érdeklődők között.

8. Felhasznált irodalom

- businessandcafe.blog.hu/2016/03/22/mit_jelent_a_80_20as_szabaly_es_hogyan_alkalmazd_az_elet_barmely_területen Letöltés: 2018.12.21.
- Fehér, O. (2015): A japán 7 lépéses problémamegoldás fontosabb szabályai - alapján a szerző által átdolgozva <http://www.tcm.hu/hetlepes%20szabalyok.pdf> Letöltés: 2018.12.21.
- Deák, J. (2014): The Police, then Interior Review for the Forming of the Science of Law Enforcement; from its Beginning to the Change of the Political System. West Bohemian Historical Review) 4. évfolyam 2. szám. Pilsen–Hamburg, 2014. 237–250. p. URL.: <https://otik.uk.zcu.cz/bitstream/11025/15549/1/Deak.pdf> Letöltve: 2019.01.12.
- Deák, J. (2017): A Belügyi Szemle a közpolitika szolgálatában (1953–1990). Hadtudományi Szemle. 10. évfolyam 1. szám. 2017. 375–390. p. URL.: http://uni-nke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/hadtudomanyi_szemle/szamok/2017/2017_1/17_1_alt_deak.pdf Letöltve: 2019.01.12.
- Horváth, J.; Kovács, G. (szerk.) A rendészeti szervek vezetés- és szervezésemélete. Budapest: Nemzeti Közszerzői Egység, 2014. 72-73. p.

20%-ára vezethetőek vissza. Azaz az eredményeid 80%-a a cselekedeteid és aktivitásod 20%-ából ered. Esetünkben a csoport 20%-a hozza a teljesítmény 80%-át. Forrás: businessandcafe.blog.hu/2016/03/22/mit_jelent_a_80_20as_szabaly_es_hogyan_alkalmazd_az_elet_barmely_területen (A letöltés dátuma: 2019. 01. 05.)

¹³ W. Edward Deming: 10 módszer, hogy jobb döntést hozzunk (2009). *Reader's Digest*, 2009. január. 91–97. alapján a szerző által átdolgozva

- Kovács, G. (2018). : A rendészeti szervezeteken lejátszódó vezetési folyamatok. Dialóg Campus Kiadó Budapest 2018.
- Kovács, I. (2017): Vezetési funkciók egy helyi rendvédelmi szerv életében. Ellenőrzés, mint a kiadott szabályok, és utasítások betartásának (kontroll)feladata. Államtudományi műhelytanulmányok, 2017/21. szám, 21. p.
- Kovács, I. (2018): Vezetési funkciók egy helyi rendvédelmi szerv életében. Tervezés, mint az elérendő cél, és az ahhoz elvezető tevékenységek meghatározásának folyamata. Műszaki katonai Közlöny, 2018/3. szám, 196. old.
- Ritecz, Gy. (2017): Az irreguláris migráció kezelés fejlődése, fejlődés-e? In: Szerk.: Gaál, Gy. – Hautzinger, Z.(2017): Pécsi Határőr Tudományos Közlemények XIX. 2017. Pécs. 287-292. p.
- Ritecz, Gy.: Határőrizet a rendszerváltástól napjainkig. In: Szerk. Pósn, L.; Veszprémy L.; Boda, J. ; Isaszegi, J.: Őrzők, vigyázzatok a határra! Határvédelem, határőrizet, határ vadászok a középkortól napjainkig. (Zrínyi Kiadó, Budapest, 2017, 642–673. p.
- W. Edwards, D.: 10 módszer, hogy jobb döntést hozzunk (2009). Reader's Digest, 2009. január. 91–97. p.

A legújabb tendenciák drogterületen szerte a világon

Dr. Sivadó Máté

*egyetemi adjunktus – Nemzeti Közszolgálati Egyetem
1083. Budapest, Üllői út 82.
e-mail cím: sivado.mate@uni-nke.hu*

Absztrakt

A marihuánát az Egyesült Államok számos államában legalizálták, miközben a marihuána-fogyasztás szövetségi törvény szerint büntetendő. Ez a jogi konfliktus egyelőre nem oldódott fel.

Másrészt szintén az USA-ban az orvos által felírt a fentanil tartalmú fájdalomcsillapítók óriási problémákat okoznak, több tízezer amerikai hal meg ezek túladagolásától.

Arról előbb a szűkebb szakma, majd a széles közvélemény is értesülhetett, hogy Budapesten, a kábítószer-probléma átalakult a 2010-et követő években. A klasszikus szereket (heroin, kokain, extasy, speed, marihuana, gombák, stb...) felváltották az először dizájner drognak, majd új pszichoaktív szernek nevezett anyagok.

1. Bevezetés

Publikációmban vizsgálni kívánom, hogy a drogellenes küzdelemben az egyes országokban milyen új jelenségeket okoz egyetlen faktor megváltozása. Az USA-ban a marihuána egyes tagállamok általi legalizálása átalakította az amerikai drogszínteret, és jeletős jogi problémákat okozott. Ugyanott az egészségügyi rendszer új értékelési rendszere az orvosokat az ópiát tartalmú fájdalomcsillapítók tömeges felírására készítette, ami ma már népegészségügyi vészhelyzetet okoz. Magyarországon visszanezve a rendszerváltás óta eltelt évekre, úgy tűnik, hogy az új pszichoaktív szerek megjelenéséig egyfajta béke, egyensúlyi helyzet volt a drogok tekintetében. Az új szerek fenekestől felforgatták ezt az állapotot; folyamatosan új jogszabályok, stratégiák, módszerek megalkotására és alkalmazására készítette az államot.

2. Új pszichoaktív szerek okozta probléma legújabb fejleményei

A klasszikus kábítószeres nagy részben a gyógyszergyártásban alakultak ki, vagy több évszázados tapasztalat társul a használatukhoz. A gyógyszergyártás során átlagosan tíz év telik el, amíg a felfedezett hatóanyag a betegekhez gyógyszer formájában eljut. Ezt állat- és emberkísérletek előzik meg. Az új szereket egyik nap megalkotják, másnap már el is indítják a szállítmányt Európa irányába. Az ezeket készítő kémikusok azt feltételezik, hogy ha a korábban ismert pszichoaktív hatású szer kémiai képletét csak kis mértékben változtatják meg, akkor az a jogi szabályozás hatálya alól kikerül, de a tudatmódosító hatását nem veszíti el. Ezt persze soha nem lehet tudni. Fejlesztettek ki ezen a módon olyan szert is, aminek a fogyasztása halálos eredménnyel járt. Az ma már teljesen megszokott, hogy nem csak a kifejlesztő kémikus, de a diler sem tudja megmondani a fogyasztónak, hogy a megvásárolt szer nyugtató, élénkítő vagy hallucinogén hatású lesz-e. A szerek előállítására jellemző, hogy hetente két új jelenik meg a piacon.

Nem csak a hatóságoknak volt egyszerűbb feladata régebben: a fogyasztók is tudhatták, hogy milyen szerrel van dolguk. A marihuána-használó egyetemista tisztában volt vele, hogy ha buli előtt elszív egy marihuánás cigarettát, akkor hogyan fogja magát érezni, mennyi ideig tart a hatás, mely képességei fognak romlani. A diszkórajongó fiatal is ismerte az extasy hatásait. Tudta előre, hogy sok folyadékot kell fogyasztania a használat során, tisztában volt vele, hogy másnap nyugtalan lesz. A heroinista élete is nagyobb biztonságban volt, tájékozott volt a napi szükséges adag, az injekciók gyakorisága vonatkozásában. Ha betartották azt a

szabályt, miszerint a csoportos intravénás droghasználat alkalmával egyvalaki mindig tiszta marad – felmerülő probléma esetén tudja értesíteni a mentőket – sokéves, adott esetben évtizedes „drogkarriert” lehetett túlélni. Ezek a jelenségek mára eltűntek. A drogterjesztők egy merőben új stratégiát kezdtek el alkalmazni, ugyanis a hatóságok Európában és Dél-Amerikában egyre jobb eredményeket értek el a drogterjesztés elleni küzdelemben, gyakori volt a több tonnás lefoglalás is. Természetesen ez a drogokhoz való hozzáférést csak rövid ideig csökkentette, azonban a bünszervezeteknek jelentős kárt okozott. Az új stratégia az lett, hogy – döntően Kínában – vegyészek folyamatosan új pszichoaktív hatású szereket fejlesztettek ki (Sivadó, 2015). Egy ideig úgy tűnhetett, hogy a korábbi, hajléktalanságban vagy ahhoz közeli szociális helyzetben élő intravénás drogfogyasztók álltak át az új szerekre, azok olcsósága és vélt vagy valós legalitása okán. Ezért is koncentrált az a probléma Budapest 8. kerületében. Majd 2014-ben adott hírt a sajtó egy cikkben (Földes, 2014.), miszerint a budapesti hajléktalanok jelentős része a kannás bor fogyasztásáról áttért az új pszichoaktív szerekre. A riportban előnyként említik az érintettek, hogy míg a napi boradagjuk ötezer forintba került, addig ezek a szerekek kettőezer forintból egész napos módosult tudatállapotot okoznak. Másrészt nem tapasztalták a kannás bor fogyasztása utáni rendszeres reggeli rosszulléteket, gyomorproblémákat sem.

Kevesen gondoltak rá előzetesen – pedig visszanezve nagyon logikus következmény –, hogy az új pszichoaktív szerekek elindulnak hódító útjukra Magyarország leszakadt térségeibe, azokon belül is a marginalizálódott, szegregálódott településrészekre (Szécsi-Sik, 2016). Mi jellemzi ezeket a helyeket? Rossz lakáshelyzet, alacsony iskolázottság, magas munkanélküliség, alacsony jövedelmi viszonyok, rossz egészségügyi állapot, alacsony várható életkor. (Vári, 2015) Visszanezve semmi meglepő nincs abban, hogy az új típusú pszichoaktív szerekek sikert arattak az említett közösségekben.

A drogproblémát aktuálisan mindig a fiatalok problémájának látja a társadalom. Ha visszanezünk az említett szegregátumokra, minden kutatás azt mutatja, hogy a legális tudatmódosítás jelentősen felülreprezentált. Ez a felülreprezentáltság amúgy nem kis dolog Magyarországon, ahol négyszáz-ezer (Jandó, 2018.) felett van az alkoholisták, kettőszáz-ezer felett a gyógyszer függők (altató, nyugtató, szorongásoldó) száma.

A rendőrség által lefoglalt szerekek között évről-évre nőtt az új típusú szerekek aránya, 2014-ben már minden lefoglalt tudatmódosító 60 százaléka volt ilyen, a marihuána, a speed, a heroin, a kokain, és minden más hagyományos szer 40 százalék alá szorult vissza. (Csesztregi 2015)

A 2016-os adatok szerint (2018-as ÉVES JELENTÉS az EMCDDA számára) az új pszichoaktív szerekek térhódítása csökkent, sőt kis mértékben visszafordult. Ennek egyik oka, hogy sok, korábban az új típusú szerekek listájára felkerült szer átkerült a kábítószerlistára. Másik oka, hogy ezen szerekek sokszor szélsőségesen kedvezőtlen hatásairól a fogyasztók mára már széles körben értesültek. Így megkockáztatható az a következtetés, hogy mára a fogyasztás visszaszorult a súlyos függőségben szenvedők és a súlyos nyomorban élők körébe. Erre utal a klasszikus kábítószer, elsősorban a marihuána előretörése a rendőrségi lefoglalási adatokban.

Nem gondoltuk volna korábban, hogy a klasszikus kábítószer ismételt előretörése örömmel fogja eltölteni a szakembereket. Láthatjuk, hogy ezek az új típusú szerekek gyakorlatilag kezelhetetlenek. Mindig gyorsabban keletkeznek újak, mint ahogy a szabályozás reagálni tudna a megjelenésükre. Ráadásul olyan új típusú veszélyeket rejtenek, melyek ismeretlenek számunkra. Mire kiismerhetnénk egy szert, megtanulhatnák a fogyasztók, hogyan kell viszonylagos biztonsággal fogyasztani, illetve megtanulhatnák az egészségügyi dolgozók, hogyan kell például a túladagolást kezelni, addigra már felkerül a szer a kábítószer listára, egyúttal ki is kerül a forgalmazott szerekek közül, helyt adva egy újabbnak.

Kassai Szilvia, Pintér Judit Nóra, Rácz József kutatást végeztek (Kassai et al., 2016) a szintetikus kannabionidokkal kapcsolatban. Többek között rehabilitáción lévő használoktól „elsőkézből” származó élménybeszámolókat rögzítettek. A kutatás tanulsága az volt, hogy egyetlen korábban ismert „klasszikus” drogra sem hasonlító, döntően súlyosabb, veszélyesebb mentális jelenségeket tapasztalnak a fogyasztók.

Az egyik ilyen hatás egyfajta paranoid észlelés, melynek során az elfogyasztott szert fenyegetőnek, veszélyesnek, mérgezőnek érzik a fogyasztók.

Másrészt az interjúalanyok beszámoltak kiszámíthatatlan hatásokról, pozitívba változó élményekről, melyeket korábbi, más szerekekhez kötődő szerhasználatuk során nem, vagy sokkal kisebb mértékben tapasztaltak. A szintetikus kannabionid függők a beszámolók szerint a használat egy későbbi

szakaszában a szert mint irányítót észlelik, amely egyrészt meghatározza a cselekvésüket, másrészt a fogyasztó ezáltal nem érez felelősséget a szerfogyasztás során tanúsított magatartásáért.

A beszámolóiban egy olyan folyamat jelenik meg, amelyben a drog először társaságot ad, később elmúlik ez a rekreációs fogyasztás iránti vágy, és a szerhasználat „felerősíti az egyénben az érdektelenséget a szociális kapcsolatok iránt. A használó személyisége aszociálissá válik. Érdekes élmény a szer társként, barátként való észlelése, „aki ott van mindig”. Új típusú tapasztalás, hogy néhány alkalmas használat után már függőségről, megvonási tünetekről számolnak be a használók, amit korábbi szerhasználatuk során nem tapasztaltak. (Kassai et al., 2015)

Az új típusú szerek a korábban legvérmesebb legalizáció-ellenes nézeteket valló büntetőjogászokat is elgondolkodtatják, hogy nem lenne-e jobb a kisebb rossz választása, azaz szabályozott keretek közé vonni néhány tudatmódosító szer használatát.

3. Marihuána legalizálás az USA-ban

Az Amerikai Egyesült Államokban, amióta drogpolitika létezik, a büntető jellegű intézkedések és az utólagos beavatkozás preferálása volt jellemző. Ma is több százezer ember ül büntetés-végrehajtási intézetekben csekély mennyiségű kábítószer birtoklásáért. Ennek ellenére az Egyesült Államok területén bárhol könnyen beszerezhető gyakorlatilag bármilyen illegális kábítószer. Az utóbbi években ez a tendencia megváltozott, sorra születnek a törvények a marihuána dekriminalizása vagy éppen legalizációja érdekében.

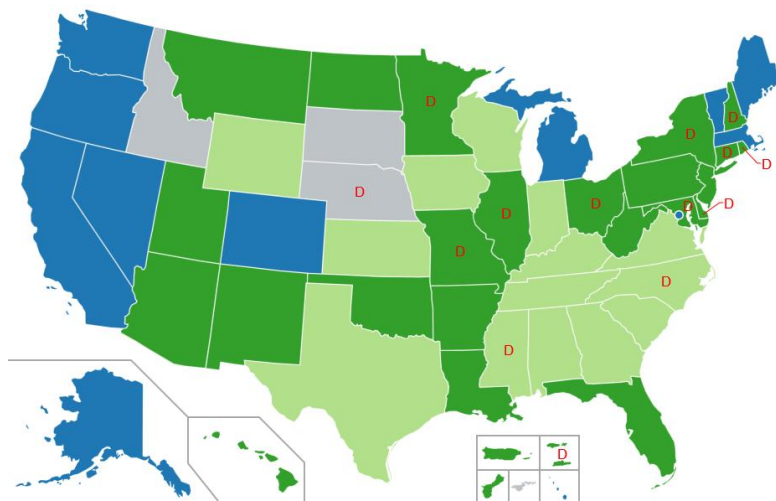
Az alábbi ábrából kitűnik, hogy az Egyesült Államokban a börtönlakók közel fele droggal való visszaélés miatt kapott szabadságvesztés-büntetést.

1. táblázat: Bűncselekmények megoszlása

Címke	Bűncselekmény	Fogvatartottak	
		száma	%
a	banki és biztosítási bűncselekmények, hamisítás, sikkasztás	7370	0,4
b	betörés, lopás, tulajdont sértő bűncselekmények	79940	3,9
c	bűnszövetkezetben részvétel	4750	0,2
d	(bíróági) korrekciós ítéletek	6630	0,3
e	kábítószer-bűncselekmények	1008670	49,8
f	zsarolás, csalás, vesztegetés	112100	5,5
g	emberölés, súlyos testi sértés, emberrablás és más személy elleni erőszakos bűncselekmények	56830	2,8
h	migrációs bűncselekmények	210570	10,4
i	egyéb bűncselekmények	15980	0,8
j	állam elleni bűncselekmények	770	0,0
k	rablás	77080	3,8
l	szexuális bűncselekmények	125940	6,2
m	fegyverrel, robbanóanyaggal visszaélés, gyújtogatás	317910	15,7

Forrás: Willams, 2015

Az Egyesült Államokban a szövetségi törvények értelmében a kannabisz használata, értékesítése és birtoklása illegális, de a szövetségi kormány bejelentette, hogy ha az egyes államok akarják, dekriminalizálhatják a kannabisz rekreációs használatát, ha ennek pontos szabályozási rendszerét megteremtik. A szövetségi törvény indoklása szerint a kannabisz használata során nagy a veszélye a hozzászokásnak, és nincs orvosi indoka a használatnak.



1. ábra: A kannabisz jogi helyzete az USA-ban
Forrás: Hunter J. White, 2019

- Legális
- Legális orvosi felhasználásra
- Legális for orvosi felhasználásra, limitált THC tartalommal
- Tilos mindenféle felhasználás
- D Dekriminalizált

Ugyanakkor az egyes állami törvények nem mindig felelnek meg a szövetségi szabványnak. Számos állam dekriminalizálta a marihuánát különböző mértékben, más államokban mentességet élveznek a kifejezetten orvosi célú kannabiszhasználók.

Az USA-ban a szövetségi törvény magasabb szintű a tagállami szabályozásnál hasonlóan az Európai Unióhoz, ahol az uniós szintű jogszabály erősebb a tagállami törvénynél. Az USA-ban ezt a helyzetet tovább bonyolítja, hogy a tagállami legalizálás népszavazáson alapul, ami a közvetlen demokrácia eszköze, a szövetségi törvény pedig képviselők útján születik, ami pedig a közvetett, képviseleti demokráciáé. Ebből a szempontból a tagállami legalizásnak erősebb a demokratikus felhatalmazása, mint a szövetségi jognak.

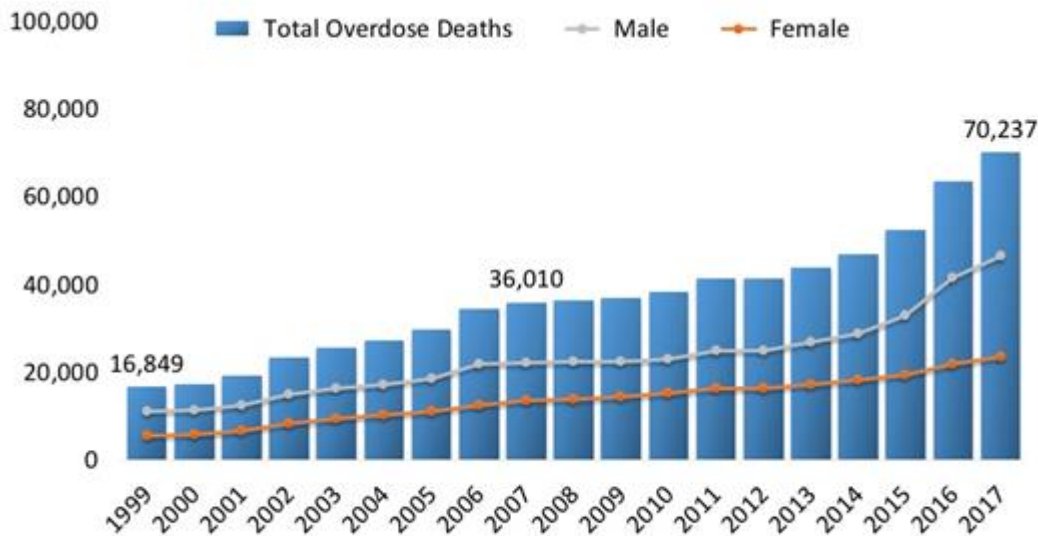
Az Amerikai Egyesült Államok Legfelsőbb Bírósága (Supreme Court) kimondta az Egyesült Államok kontra Oakland Cannabis Buyers' Cooperative [532 U.S. 483(2001)] és a Gonzales kontra Raich [545 U.S. 1(2005)] ügyben, hogy a szövetségi kormány nem adja fel azt a jogát, hogy szabályozza és kriminalizálja a kannabiszt. Továbbá, hogy a szövetségi törvény még mindig elsőbbséget élvez.

Barack Obama a jogi összeütközést azzal oldotta fel, hogy utasította a szövetségi ügyészség vezetőjét, hogy a marihuánát legalizáló államokban ne járjanak el a szövetségi hatóságok a szövetségi törvények alapján az elkövetők ellen. Donald Trump hivatalba lépéskor ezzel ellentétes nyilatkozatot tett (Euronews, 2018.).

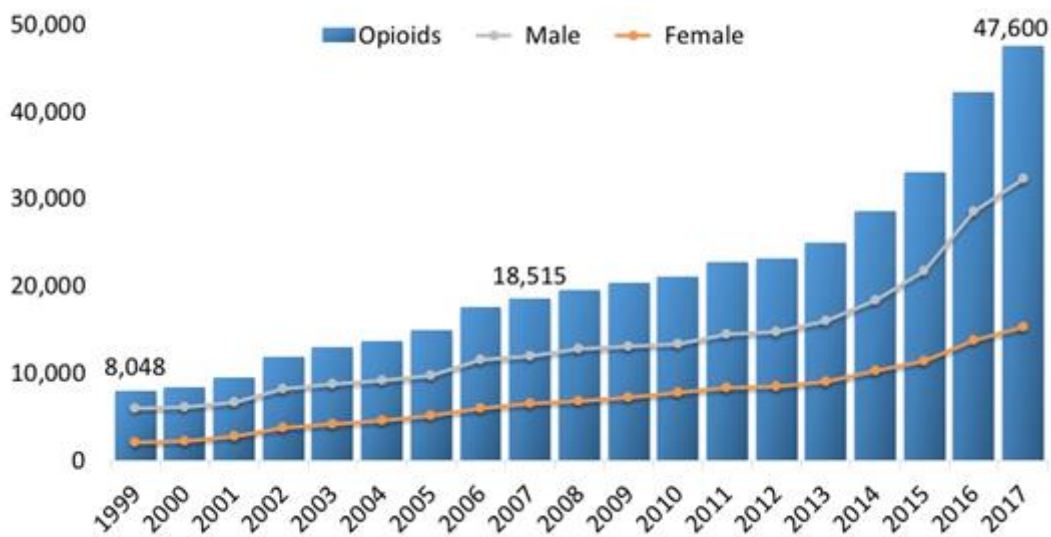
Az eddigi tapasztalatok szerint a marihuána legalizációját követően Colorado állam a nemzetközi kábítószer feketepiac egyik központjává vált. Jelentősen romlott a közbiztonság, és felvirágozott a kábítószer feketepiac. Megnőtt az illegálisan termesztett marihuána mértéke, ugyanis a legális termesztéshez sokféle engedéllyel kell rendelkezni, ami pénzbe kerül. Sokan kezdtek bele a legális droggereskedelembé ami idővel túltermelési válságot is okozott. Ez közvetlenül a marihuána árának csökkenését okozta, majd megindult az illegális szállítás olyan államok irányában, ahol még nem történt meg a legalizáció (Troyer, 2018).

Az erőszakos bűnözés a kutatások szerint jelentősen csökken, ahol legalizálják az orvosi célú kannabisz fogyasztást.

4. Ópioid probléma az USA-ban



2. ábra: Az összes drogtúladagolás az USA-ban
Forrás: National Institute of Drug Abuse



3. ábra: Az összes ópioiddal összefüggő drog-túladagolás az USA-ban:
Forrás: National Institute of Drug Abuse

Ahogy a fenti ábrákból kitűnik, az USA-ban jelenleg az egyik legnagyobb közegészségügyi problémát a vényköteles, ópioid tartalmú fájdalomcsillapítók okozzák. A drogtúladagolások 61 %-át okozzák jelenleg ezek a szerek.

Az amerikaiak milliói szenvednek fájdalomtól, az orvosok gyakran írnak fel ópioidokat, hogy kezeljék állapotukat. Azonban a vényköteles szerekkel való visszaélések, az ópioidhasználati zavarok és a túladagolás veszélyei az Egyesült Államokban egyre nagyobb problémát jelentenek.

Az 1990-es évektől kezdve, amikor a betegek számára felírt ópioidok mennyisége elkezdett növekedni, a vényköteles ópioidok túladagolása és az ezzel összefüggő halálozás is nőtt. Azonban a fájdalomtól szenvedő

polgárok száma nem csökkent ezzel párhuzamosan. 1999. és 2017. között közel 218. 000 ember halt meg az Egyesült Államokban a vényköteles ópioidokkal kapcsolatos túladagolásból. A vényköteles ópioidokkal járó túladagolási halálesetek 2017-ben ötször magasabbak voltak, mint 1999-ben (Centers of Disease Control and Prevention, 2016).

2017 augusztusában Donald Trump elnök hivatalosan is bejelentette, hogy az Egyesült Államokban az ópioid túladagolás súlyosbodó járványát nemzeti vészhelyzetnek minősíti. (Goodnough, 2017)

A legfőbb gondot a fentaniltartalmú fájdalomcsillapítók okozzák. A fentanil egy szintetikus ópioid, amely ötvenszer erősebb, mint a vele rokon heroin.

Egy évtizeddel ezelőtt az amerikai kórházakat figyelő civil szervezetek az aggodalmukat fejezték ki, amiért az orvosok nem törődnek eléggé a betegek fájdalmainak kezelésével. Ezt a problémát az egészségügy a fájdalomcsillapítók gyakoribb használatával gondolta orvosolni, és mivel a kétezres évek elején a ma is gyakran használt ibuprofén éppen nem volt túl népszerű, az ópioidokra esett a választás (Faust, 2016.).

A kórházakból hazaengedett betegeknek ki kell töltenie egy elégedettségi kérdőívet, amely arra is rákérdez, hogy a fájdalmát megfelelően kezelték-e. Mivel a betegelégedettség közrejátszik a kórházak finanszírozásában, ez az orvosokra is ösztönzőleg hat, hogy írják fel a fájdalomcsillapítót. Ez már csak azért is problémás, mert a fájdalomérzet szubjektív, így mérni is nehéz. Később hiába mutatta meg egy tanulmány, hogy nincs kapcsolat az elégedettség és a felírt fájdalomcsillapítók között, egy másik szerint az orvosok 71 százaléka mégis az adminisztratív nyomás miatt írja fel ma is a gyógyszert (Emerg J., 2016).

Persze a gyógyszergyártók is hozzátették a magukét: óriási marketingkampánnyal támogatták meg a keresletet, gyakran félrevezető módon. A Purdue Pharma nevű cég 2007-ben fizetett is egy 600 millió dolláros büntetést, miután kiderült, hogy olyan tanulmányokat lobogtattak az ópioidok biztonságosságának a bizonyítására, amelyeket általuk pénzelt tudósok írtak (Meier, 2007).

A legális ópioidok használata szépen meg is emelkedett: a kilencvenes években megháromszorozódott, miközben négyszer annyi túladagolási halálesetet jegyeztek fel. A világ népességének mindössze 5 százalékát kitevő amerikaiak pedig a globális legális ópioid-fogyasztás 80 százalékáért felelősek. A fájdalomcsillapítás persze fontos cél, és az ópioidok használata is legitim lehet, de elsősorban súlyosabb, akut esetekben (vagy végstádiumú betegeknél), nem pedig krónikus fájdalmak hosszú távú kezelésére, vagy olyan apróbb helyzetekben, mint egy foghúzás. Ráadásul arra sincs mindent kizáró bizonyíték, hogy az ópioidok egyáltalán hatékonyak-e a krónikus fájdalom ellen. Viszont bizonyított, hogy komoly kockázatokkal járnak.

Egyrészt serkentik a dopamintermelést, ami eufóriát okoz, ezzel erősen addiktívak. Másrészt légzésdepressziót okoznak, túladagolás esetén pedig teljesen le is állhat tőlük a légzés. Márpedig viszonylag könnyű véletlenül túladagolni őket.

A leggyakrabban felírt ópioid tartalmú fájdalomcsillapítók a Vicodin, az Oxycontin. A Vicodin addiktív hatását jól ismerhetjük a Doktor House (House M.D.) című sorozatból, valamit ezek a szerek érintettek voltak Prince 2014-es halálában is (Faust, 2016).

Emellett óriási problémát okoz az illegális fentanil fogyasztása. A fentanil laborok zöme Kínában működik. Kínában egészen 2015-ig egyáltalán nem szabályozták a fentanilt, akkor több, mint 100 vegyülettel együtt betiltották, de ezzel csak annyit értek el, hogy a kínai vegyészek újabb molekula-formákkal kezdtek kísérletezni. Az ilyen ügyködésnek lett eredménye más variációk mellett a carfentanil is, ami akár több ezerszeres hatóerővel is bírhat, mint a heroin. Két év kellett ahhoz, hogy 2017 márciusában a carfentanil - az arfentanil, furanil fentanil, valeril fentanil és acrifentanil variánsokkal együtt - is tiltólistára kerüljön, de a

darkweben így is könnyen beszerezhető. Olyan súlyos szer, hogy a kínai állatgondozók elefántok nyugtatására használják, a mexikói dílerek viszont a heroinba keverik, sőt elkezdtek kiépíteni saját laboratóriumi környezetüket is Közép-Amerikában, ahol hamis gyógyszereket és heroin-fentanil mixet egyaránt kevernek. (BBC News, 2019.)

5. Következtetések

A fenti jelségek elemzéséből reményeim szerint kitűnik, hogy a közeli vagy akár a távolabbi jövőben arra kell számítanunk itthon és szerte a nagyvilágban, hogy a drogjelenség újabb és újabb kihívások elé fogja állítani a jogalkotókat és jogalkalmazókat. A drogmentes társadalom eszményképe délibáb marad, írjuk ezt bele akárhány drogstratégiába is. A globális tapasztalat szerint a jogi szabályozásban, a rendészeti, közigazgatási eszközökben rejlő lehetőségek erősen korlátozottak a drogprobléma kezelését illetően. A lakosság nagy része ezekben bíz, ezt várja el a döntéshozóktól. A felelős dorgpolitikának azonban fel kell ismernie, hogy valós, hosszú távú megoldást a keresletcsökkentés hozhat kizárólag, az is csak évtizedeken keresztül, jelentős pénzüsszegek befektetése mellett alkalmazva. A döntéshozóknak a jövőben nehéz döntést kell tehát hozniuk, hogy népszerű vagy valóban hatékony lépéseket tesznek a droghasználat ügyében.

6. Felhasznált irodalom

- Csesztregi T. (2015): a Bűnügyi Szakértői és Kutatóintézet munkatársának előadása a „HERBÁL PARA” konferencián 2015. június 11. Kossuth Klub 1088 Budapest, Múzeum utca 7. Emerg J.: “Pressured to prescribe” The impact of economic and regulatory factors on South-Eastern ED physicians when managing the drug seeking patient <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4843568/> A letöltés ideje: 2018. március 21.
- Faust, J. S. (2016): The Untold Story of America’s Opioid Addiction <https://slate.com/technology/2016/06/princes-death-reveals-how-wrong-our-over-reliance-on-dangerous-opioids-can-be.html> A letöltés ideje: 2019. február 27.
- Földes, A. (2014): Veszélyes narkógettót csináltak a Józsefvárosból https://index.hu/belfold/2014/11/04/drog_jozsefvaros_tucsere/ A letöltés ideje: 2019. március 21.
- Kassai, Sz. - Pintér, J. - Rácz, J. (2015): A szintetikus kannabinoid termék használat élménye: interpretatív fenomenológiai analízisen alapuló kutatás In: *Psychiatria Hungarica.* – 2015. 30. évf. 4. sz., 372-388. p.
- Meier, B. (2017): *In Guilty Plea, OxyContin Maker to Pay \$600 Million,* https://www.nytimes.com/2007/05/10/business/11drug-web.html?_r=0 A letöltés ideje: 2019. március 21.
- Shear, M. D. - Goodnough, A.: Trump Plans to Declare Opioid Epidemic a National Emergency
- Sivadó, M. (2015): Jelenkori drogpolitika Magyarországon és Európában, tengerentúli kitekintéssel PhD. értekezés 2015.
- Szécsi, J. - Sik, D.: Szerhasználat egy hátrányos helyzetű járás szegregátumaiban In: *Esély 2016/.* 115-131. p.
- Troyer, B. (2018): It’s high time we took a breath from marijuana commercialization In.: *The Denver Post* 2018. szeptember 28. <https://www.denverpost.com/2018/09/28/colorado-marijuana-commercialization/> A letöltés ideje: 2019. február 27.
- Vári, V. (2015): A Data Envelopment Analysis alkalmazása a bűnüldözés relatív hatékonyságának hazai modellezésére. In: Gaál Gyula, Hautzinger Zoltán (szerk.) *Tanulmányok a "Biztonsági kockázatok - rendészeti válaszok" című tudományos konferenciáról.* Pécs: Magyar Hadtudományi Társaság Határőr Szakosztály Pécsi Szakcsoport, (Pécsi Határőr Tudományos Közlemények; 16.) 191-201. p.

- White, H. J. (2018): Cannabis Was Legal Federally From 1969 To 1970 Because Of This Court Case <https://www.civilized.life/articles/anniversary-of-leary-v-united-states-federal-marijuana-prohibition-repealed/> A letöltés ideje: 2019. 03.15.
- Willams, R. (2014): *It's No Longer Hard To Guess Why People Are In The Federal Prison.* <http://www.upworthy.com/its-no-longer-hard-to-guess-why-people-are-in-federal-prison> A letöltés ideje: 2015. március 16.

Egyéb források:

- 2018-as ÉVES JELENTÉS (2017-es adatok) az EMCDDA számára készítette: Nemzeti Drog Fókuszpont "MAGYARORSZÁG" http://drogfokuszpont.hu/wp-content/uploads/EMCDDA_jelentes_2018_HU.pdf A letöltés ideje: 2019. március 21.
- BBC News: Fentanyl crisis: Is China a major source of illegal drugs? In: BBC News 2018. szeptember 24.
- Centers of Disease Control and Prevention: Wide-ranging online data for epidemiologic research Atlanta, GA: CDC, National Center for Health Statistics; 2016. <http://wonder.cdc.gov>. A letöltés ideje: 2019. március 15.
- Euronews : Visszafordítaná a marihuána-legalizációt Trump igazságügyminisztere, <https://hu.euronews.com/2018/01/05/marihuana-legalizacio-sessions> A letöltés ideje: 2019. március 21.
- <https://www.bbc.com/news/world-45564744> A letöltés ideje: 2019. február 27.
- <https://www.nytimes.com/2017/08/10/us/politics/opioid-trump-emergency.html> A letöltés ideje: 2019. február 27.
- https://www.researchgate.net/publication/310761753_A_szintetikus_kannabinoid_termek_hasznalat_elmenye_interpretativ_fenomenologiai_analizisen_alapulo_kutatas A letöltés ideje: 2017. július 30.:A négyszázezer alkoholista országa vagyunk, és ez komoly előrelépés, <https://g7.hu/elet/20180826/a-negyszazezer-alkoholista-orszaga-vagyunk-es-ez-komoly-elorelepes/>
- National Institute of Drug Abuse <https://www.drugabuse.gov/related-topics/trends-statistics/overdose-death-rates> A letöltés ideje: 2017. 03. 15.
- Wide-ranging online data for epidemiologic research (WONDER). Atlanta, GA: CDC, National Center for Health Statistics; 2016. Elérhető: <http://wonder.cdc.gov>.

Kína turizmusának főbb jellemzői, különös tekintettel Peking turizmusbiztonságára

Dr. Mátyás Szabolcs

*Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Kar Kriminálisztikai Intézet
e-mail cím: matyas.szabolcs@uni-nke.hu*

Absztrakt

Kína a világ turizmusának alakulása szempontjából két tényező miatt is rendkívül fontos. Egyrészt jelentős kibocsájtó ország, másrészt pedig egyre jelentősebb fogadó ország is. Mint desztináció, számos veszélyt rejt, de számos olyan „jó gyakorlat” is átvehető, amely a hazai turizmusban is adaptálható lenne. Az óriási népességű és területű Kínai Népköztársaság a turizmus szemszögéből nézve is rendkívül sokszínű, így egymástól gyökeresen eltérő karakterisztikájú országrészekkel rendelkezik. Jelen tanulmány a turisták szempontjából az egyik leginkább látogatott, Peking vonatkozásában mutatja be a turizmusbiztonság egyes összetevőit és azok főbb jellemzőit.

Kulcsszavak: turizmus, biztonság, turizmusbiztonság, bűnözés, Kína

1. Bevezetés

A tanulmány megírását két tényező miatt tartottam fontosnak. Egyrészt, még ha felszínesen is, de megismerhetővé válnak Peking turizmusbiztonságának főbb jellemzői, másrészt pedig olyan „jó gyakorlatokat” ismerhetünk meg a pekingi modell alapján, melyek a hazai turizmusban is adaptálhatók. Kína esetében olyan mértékű fejlődésnek lehetünk tanúi az elmúlt másfél évtizedben, ami a világ számos országa számára példaértékű lehet. A kínai gazdasági csoda a turizmusban is kézzel fogható fejlődést eredményezett, és mára számos olyan jó gyakorlat található az országban, melyek megismerése a hazai turisztikai és rendészeti szakemberek számára egyaránt fontos lehet.

Ha turizmusbiztonságról beszélünk, akkor semmiképp sem szabad kizárólag közbiztonsági értelemben beszélünk a biztonságról (Birkner et al.). A turizmusbiztonság esetében ugyanis a biztonság jóval szélesebb spektrumú, így beszélhetünk közbiztonságról, fogyasztásbiztonságról, egészségbiztonságról, eligazodásbiztonságról és műszaki biztonságról (Mansfeld-Pizam, 2006; Németh et al., 2018; Péter et al., 2018)

Michalkó Gábor megfogalmazásában „A turizmusbiztonság a turizmus piacának eredményes működését és fejlődését gátló veszélyforrások hiánya. A turizmusbiztonság az utazásból és az átmeneti tartózkodásból fakadó, az utazót és a desztinációt egyaránt fenyegető kockázatok csökkentése, illetve kizárása” (Michalkó, 2019).

Talán közhelyként hangzik, de Kína az élet számos területén lekörözte nemcsak hazánkat, de számos Nyugat-európai országot is. A kínai sikerterületek közül gondolhatunk többek között a biztonság területére. Nyilvánvaló, hogy az itt elért eredmények részben az ország politikai berendezkedésének a következményei, hisz ezáltal lehet a lakosságot mind inkább kontroll alatt tartani. Ennek viszont egyik pozitív hozadéka, hogy a turista meglepően nagy biztonságban érezheti magát a kínai nagyvárosokban.

A kínai gazdasági fejlődés mellett említést érdemel a felsőoktatásban, így különösen a rendészeti felsőoktatásban tapasztalható fejlődés is, amely több szempontból hatással lehet a turizmus-biztonság területére is. A kínai rendőrtisztképzés egyrészt komoly energiákat fektet a jövő rendőreinek nyelvi – főként

angol – képzésére¹, továbbá a felkészítésre, amely elengedhetetlenül szükséges a következőkben bemutatott biztonsági tényezők területén a rendőrség oldaláról.²

Kijelenthető, hogy a turisták által látogatott helyeken és a frekvenciáltabb közterületek többségén, nincs félelemérzete a turistáknak. Ehhez mindenképp hozzájárul az, hogy európai szemmel rendkívül sok a rendőr és az egyéb, valamely hatóság egyenruháját viselő személy, akik mind a rendfenntartásra hivatottak³.

2. Kína turizmusának főbb sarokszámai

Kína a világ legnépesebb országa (1,4 milliárd fő), amely több mint százszor nagyobb területű hazánknál (9,6 millió km²). Az óriási népességből és területből adódóan hatalmas regionális különbségek figyelhetők meg az országban, egymástól gyökeresen eltérő természeti- és társadalmi adottságokkal, melyek természetesen a turizmusban is szignifikáns különbségeket eredményeznek.

A kínai gazdasági potenciált jól érzékelteti, hogy már évek óta Kínából utazik a világ országaiba a legtöbb turista (2017: 130 millió fő), ami az előrejelzések szerint tovább fog növekedni, és 2020-ra elérheti a 157 millió főt (*www.vg.hu*). A kínai turisták nemcsak sokan vannak, hanem sokat is költenek (2017-ben 257,7 milliárd USD-t költöttek a kínai turisták külföldön). A kínai költés nagyságát mindenképp érzékelteti, hogy a második helyen lévő amerikai turisták „mindössze” 135 milliárd USD-t költöttek csak 2017-ben (UNWTO). A fenti adatok különösen annak a ténynek az ismeretében figyelemre méltóak, hogy 1995-ben még csak 5 millió kínai turista utazott (utazhatott) külföldre.

A nagyszámú és erőteljes dinamikát mutató kiutazások mögött több tényező áll. Gondolhatunk többek között az ország több évtizedes bezártságára, a kínai értékrend sajátosságaira, illetve a nagyvárosok ingatlanárainak okozta sajátos pénzköltési szokásokra.

Az ország lakosai több évtizeden keresztül el voltak zárva a külföldi (és sok esetben a belföldi) utazások elől, ezért akinek anyagi lehetőségei jelenleg ezt megengedik (és megkapják az útlevelet), azok sok esetben külföldi utazásra is vállalkoznak. A kínai értékrend ugyancsak egy motiváló tényező, ugyanis az anyagiak rendkívül fontosak a kínai ember számára, a társadalomban elfoglalt státuszt rendszerint a megszerzett anyagi javakkal és/vagy a hivatali pozícióval mérik. A minél távolabbi utazások a társadalmi státuszt emelik. Ugyancsak az utazást motiváló tényezők közé sorolhatók a sok esetben megfizethetetlen nagyvárosi ingatlanárak. Az ott lakók többségének nincs lehetősége önálló lakást venni, ezért lakást bérelnek, a fizetéséből pedig autót, drága mobiltelefont és laptopot vásárolnak, illetve egyre többen tengerentúli utazásra is költenek a fizetésükből.⁴

S természetesen nemcsak a kiutazások száma miatt jelentős tényező a Kínai Népköztársaság, hanem mint turisztikai desztináció is. 2017-ben az országba 60,7 millió turista érkezett, amivel a negyedik legjelentősebb turisztikai célpont volt a világ országai között (UNWTO).

A legtöbb turisztikai bevételt elkönnyvelő országok rangsorában Kína kissé visszaesett, és 2017-ben „csak” a 12. helyen volt (32,6 milliárd USD) (2016: 5. hely). A Turisztikai Világszövetség külön szerepelteti az éves összesítéseiben az egykor különálló, jelenleg már Kínához tartozó területet, Makaót és Hongkongot, mely területek ugyancsak jelentős turistaérkezéseket és abból származó bevételeket könnyelhetnek el. A Hongkongba látogató közel 30 millió turista, több mint 30 milliárd dollárt költött el, míg a Makaót felkereső 17 millió turista 35 milliárd dollárt. Feltétlenül említésre méltó, hogy ezeket a rendkívüli értékeket Hongkong és Makaó esetében mindössze néhány millió ember „érte el”, szemben a szárazföldi Kínával, ahol közel másfél milliárd ember lakik. A fentiek alapján megállapíthatjuk, hogy fajlagosan jóval magasabb a turisták költése a hajdani angol és portugál gyarmaton (1. táblázat). Hongkongot azonban nemcsak a turisztikai vonzereje miatt érdemes megemlíteni, hanem a Triádok székhelye miatt is. Ez az a nyugati elnevezés, amelyet

¹ Vö. Mátyás, Szabolcs – Szabó, Andrea: The law enforcement higher education in the People's Republic of China. Internal Security. Police Academy in Szczytno. 2019. (megjelenés alatt)

² Vö. Mátyás Szabolcs – Szabó Andrea: A modern rendőrtisztképzés kínai megoldása. Belügyi Szemle. Belügyminisztérium szakmai, tudományos folyóirata. Belügyminisztérium. Budapest, 2019. (megjelenés alatt)

³ Ezzel kapcsolatban azonban mindenképp érdemes azt megemlíteni, hogy a sok egyenruhás rendőr látványa nem feltétlenül növeli az emberek szubjektív biztonságérzetét, hisz azt az érzést keltheti, hogy valami probléma van a közbiztonsággal, ezért kell sok egyenruhás a közterületekre.

⁴ Pekingben az átlagfizetés 2017-ben 9791 júan volt (kb. 390 000 Ft) (<https://www.vg.hu>). Pekingben 2017 januárjában a lakások átlagos négyzetméterenkénti ára 25 400 júan volt (kb. 1 millió Ft) (<https://ingatlanhitek.hu>).

a szervezett kínai alvilágban egymástól függetlenül tevékenykedő bűnbandák megnevezésére használunk. Hongkong az a város, ahol a legtöbb triád tag és triád társaság fordul elő, és kezdi meg bűnözői pályafutását, terjeszteti ki tevékenységét az egész világra. Legfőbb tevékenységük kiterjed a lopásra, drog kereskedelemre, zsarolásra és kalózkodásra (Ürmösné, 2018)

1. táblázat: Turistaérkezések és a turizmusból származó bevétel Kínában

	Lakónépesség	Turistaérkezések száma (millió fő/év)			Turizmusból származó bevétel (milliárd USD/év)		
		2010	2016	2017	2010	2016	2017
Kína	1395 millió	55,665	59,270	60,74	45,814	44,432	32,617
Hong-Kong	7,4	20,085	26,553	27,885	22,2	32,846	33,304
Macao	5,7	11,926	15,704	17,255	22,276	30,373	35,575

Adatbázis: UNWTO

3. Peking turizmusbiztonságának főbb tényezői és általános jellemzői

Peking Kína második legnagyobb városa, lakossága pedig közel 20 millió fő. Az ország fővárosaként hagyományosan politikai, oktatási és kulturális központ. A belföldi turisták legfőbb desztinációja, megelőzi Sanghajt is. A tengerentúli (külföldi) turisták esetében viszont csak a harmadik legkedveltebb célpont Hongkong és Sanghaj után (<https://www.travelchinaguide.com>). Peking bővelkedik látnivalókban annak ellenére, hogy az erőltetett urbanizációnak egész városrészek estek áldozatul, helyüket pedig sivar, négy emeletes kockaépületek vették át. A műemlékek között számos épületegyüttes az UNESCO világörökségi címmel is büszkélkedhet, így például a Tiltott Város, a Kínai Nagyfal, a Nyári Palota, az Ég temploma, melyek méltán a leglátogatottabb helyek.

3.1. Közbiztonság

A turizmusbiztonság aspektusából nézve közbiztonság alatt olyan rendőri intézkedést igénylő jogsértéseket (bűncselekményeket és szabálysértéseket) értünk, melyeket a turisták sérelmére követnek el, illetve maga a turista követi el egy adott desztinációban.

Kínában a közbiztonság központi szerepet kap. Ezt a turista már az országba történő belépésekor megtapasztalhatja, ugyanis a repülőtereken rögzítik a 14 és 70 év közötti személyeknek az ujjlenyomatát (2018. május elseje óta).

Peking esetében kijelenthető, hogy a közbiztonság megfelelő szintű, még a település turisták által kevésbé látogatott városrészei esetében is. Ennek részbeni okai a múltban keresendőek, ugyanis a korábbi kínai büntetőjog szigorúbban büntette a külföldiek sérelmére elkövetett bűncselekményeket. A külföldi sértett egyfajta minősítő körülmény volt. Ez mára megszűnt, viszont az emberekbe beleivódott, hogy a külföldieket jobb békén hagyni.

A megfelelő szintű közbiztonság szavatolása és a műemlékek védelme érdekében, Peking számos pontján a nagyobb turista attrakciókat kizárólag alapos ruházat és csomagátvizsgálást követően lehet csak megtekinteni. Ezek az óvintézkedések rendkívüli módon csökkentik a nagy tömegeket érintő esetleges terrortámadások bekövetkeztének kockázatát is.

Mindenképp növeli a turisták szubjektív biztonságérzetét, hogy hajléktalannal és koldussal csak elvétve lehet közterületeken találkozni.

Mint minden nagyváros, Peking sem mentes a zsebtolvajoktól. A bűnözők kihasználva a nagy tömeget, főként a repülőtereken, a metróban, az autóbusszon és népszerű turisztikai attrakciók közelében követik el a bűncselekményeket (Ürmösné, 2002b). Számos esetben azonban a „turista speciális kereslete” generálja a

bűncselekmény elkövetését, amikor a helybeliek vagy az útikönyvek tiltása ellenére is olyan helyre merészkednek, amelyek köztudottan veszélyesek.

A turisták biztonságát hivatottak szolgálni a főbb turisztikai desztinációkban és csomópontokban felállított mobil rendőrőrsök, amelyek egy kisebb méretű autóbuszban kaptak helyet (1. ábra). A mobil helyiségekben lehetőség van a feljelentés megtételére és az azonnali intézkedés megtételére.



1. kép: A turisták által leginkább látogatott attrakciók közelében lévő mobil rendőrőrs
Forrás: a szerző felvétele

Külön említést érdemelnek a metróállomások, ahol minden esetben csak alapos ruházat- és csomagátvizsgálás után lehet megkezdeni az utazást (Ürmösné, 2002c).

A kaotikusnak tűnő közlekedési morál sok esetben a turisták számára komoly kockázatokat rejt, mivel a gyalogosnak az elsőbbséget rendszerint nem adják meg, így még a zebrán történő átkelés is veszéllyel járhat.

3.2. Műszaki biztonság

Műszaki biztonság alatt elsősorban a különféle infrastrukturális berendezések igénybevételéből adódó kockázatokat értjük. A kockázatok főként a berendezések (pl. közlekedési eszközök) műszaki állapotából, az emberi mulasztásból, a nem rendeltetésszerű használatból és a véletlen balesetkből adódhatnak (Michalkó, 2019).

Kína esetében megállapíthatjuk, hogy a nagy számok törvénye alapján nyilvánvalóan több a baleset, azonban a turisták által használt infrastruktúrák esetében ritkán lehet jelentősebb balesetről vagy tömegszerencsétlenségről hallani. Sőt, számos kínai fejlesztésű csúcstechnológiai beruházás keretében épült közlekedési eszköz esetében a biztonság egyedülálló megoldásait alkalmazzák a kínai mérnökök (Lásd: Peking-Sanghaj nagysebességű vasútvonal). Ezt bizonyítják a pekingi metrószerelvények is, melyek újszerű állapotban vannak, az állomások pedig speciális védőajtókkal vannak felszerelve, melyek fizikailag akadályozzák meg azt, hogy a mozgó metrószerelvény alá essen bárki is, illetve minden egyes szerelvényen van egy egyenruhás személy, aki felügyeli a biztonságos le- és felszállást (2. ábra).



2. kép: Biztonsági kapu a pekingi metróállomáson
Forrás: a szerző felvétele

Európai szemmel határozottan kaotikusnak tűnik a kínai közlekedés, de sokkal szervezettebb és biztonságosabb, mint például az indiai vagy az egyiptomi közlekedés. Mutatja ezt az is, hogy a műszaki hibák, az emberi mulasztások, elavult hálózatok és gépparkok, túlszűfolt közlekedési eszközök okozta közlekedési balesetek rendszerint nem jellemzőek Kínában.

3.3. Eligazodás-biztonság

Külföldiként egy idegen országban rendkívül fontos, hogy minél könnyebben tudjon az idegen eligazodni és tájékozódni. A percek és az órák rendkívüli módon felértékelődnek, ha csak rövid ideig tartózkodunk valahol, vagy esetleg megadott időpontra kell elérni valahová.

Kínában az idegen nyelven történő kommunikáció meglehetősen nehézkes, a nagy világnyelveket beszélő kínait meglehetősen nehéz találni, bár a fiatalok, illetve az internetes fordítóprogramok segítségével határozottan javult a helyzet az elmúlt években. A nagyvárosi emberek nyitottabbak, többségük szívesen próbál segíteni, még ha ez nem is mindig sikerül.

A pekingi önkormányzat azonban próbálja orvosolni a sokszor kaotikus helyzetet, és példaértékű módon a kínai mellett latin betűs átírással, és sok helyen angol nyelven is ki vannak téve a főbb turisztikai látványosságok, a metró- és buszállomások nevei, amely nagyban megkönnyíti a turisták eligazodását. A leginkább látogatott attrakciók esetében (pl. Tiltott város) pedig nemcsak a nagy világnyelveken, hanem egyéb nyelveken is (pl. magyarul) elérhetőek a tárlatvezetőgépek (audio guide).

A kínai nagyvárosokban a turisták számára a tömegközlekedési eszközök megfelelő minőségű szolgáltatást nyújtanak, ezért az autóbérléstől óva intik a turistákat. Részint azért, mivel európai szemmel nézve szinte felfoghatatlan a forgalom nagysága, másrészt pedig az útjelző táblákon sok esetben nincs latin betűs írás.

3.4. Egészségbiztonság

A turizmusbiztonság egyik legfontosabb szegmensének tekinthető az egészségbiztonság. Minden olyan tényező ide sorolható, amely valamely módon veszélyezteti a turista egészségét. Az egészséget veszélyeztetheti a turista pusztán desztinációjában való tartózkodása is (pl. járványok), de a turista speciális kereslete is generálhatja a kockázatot (pl. fizetős szexuális szolgáltatások igénybevétele esetén). Az egészségbiztonság szerepe különösen idősebb korban és családdal történő utazás során értékelődik fel. Peking esetében kijelenthetjük, hogy turistáktól elvárható ésszerű óvintézkedések betartásával nem rejt különösebb egészségbiztonsági kockázatot a városban való tartózkodás.

Kockázatként tekinthetünk az utcai árusoktól vásárolt különféle ételekre (3. és 4. ábra). Gondolhatunk a nem megfelelő higiéniai körülményekre és az olyan allergénekre, amikről a nyelvi akadályok miatt nem tudják tájékoztatni a turistákat. Javasolt ezért elkerülni az utcán készült ételeket, vagy csak kizárólag olyan ételt fogyasztani, ami jól átsütött és előtűnk készült. A magasabb komfortfokozattal rendelkező éttermek esetében

általában különösebb higiéniai problémákkal nem kell számolnunk, viszont az európai gyomornak elviselhetetlenül csípős ételekkel igen, melyek ugyancsak komoly egészségügyi kockázatot rejtenek. (Peking és Sanghaj esetében, sok esetben európai színvonalat megközelítő éttermi szolgáltatásokkal is találkozhatunk.)



3. kép: Gyümölcsöket áruló utcai árus Pekingben
Forrás: a szerző felvétele

A levegő rossz minősége számos kínai nagyvárosban komoly problémát okoz, mely Peking esetében hatványozottan jelentkezik. A levegő minőségének javítása érdekében már eddig is komoly erőfeszítéseket tettek és jelenleg is tesz a kormányzat (pl. a város határában hatalmas erdőségeket telepítenek), ennek ellenére a város levegője rendkívül szennyezett, ami különösen a légzőszervi megbetegedésekben szenvedők esetében jelenthet kockázatot.

Az egészséget veszélyeztető tényezők közé sorolhatók a kínai dohányzási szabályok. Kínában jóval megengedőbbek a jogszabályok e tekintetben és gyakorlatilag mindenhol lehetséges a dohányzás, így a turista sokszor kerülhet olyan helyre (pl. éttermekben), ahol szinte „válni lehet” a dohányfüstöt, ami a légzőszervi megbetegedésekben szenvedők esetében ugyancsak egészségügyi kockázatként jelentkezhet.



4. kép: Sütésre „váró” élő skorpiók egy pekingi utcán
Forrás: a szerző felvétele

Világszerte egyre fontosabb tényezővé válik a tiszta ivóvíz. Kínában számos település nem rendelkezik megfelelő minőségű ivóvízzel, így különösen a turisták számára a palackos víz vagy a forralt víz fogyasztása

ajánlott. Utóbbihoz viszonylag könnyen hozzájuthat a turista, mivel a teafogyasztás kultusza miatt, gyakorlatilag minden szállodában található vízforraló berendezés. A pekingi csapvíz egyes források szerint iható, ennek ellenére a helyiek többsége is palackos vagy forralt vizet fogyaszt (tea formájában).

Az általános higiéniai viszonyokkal kapcsolatban kijelenthető, hogy bár a magyarnál alacsonyabb szintű, a nagyvárosok esetében – a turistáktól elvárható általános higiéniai szabályok ésszerű betartásával – azonban nem kell súlyosabb lefolyású fertőzésektől és megbetegedésektől tartani.

A kínai egészségügyi rendszer egyik sajátossága, hogy az igénybevett szolgáltatásokért helyben kell fizetni. Európai szintű orvosi ellátás csupán néhány nagyvárosban érhető el, és rendkívül borsos árat kell érték fizetni. Ez alól kivétel az a néhány darab külföldiek által működtetett kórház, ahol elfogadják a nemzetközi utasbiztosításokat is. Peking e tekintetben jó helyzetben van, mivel több, magas színvonalú ellátást nyújtó egészségügyi intézménnyel is rendelkezik (<https://konzulizsolgalat.kormany.hu>).

A kontinensnyi méretű Kína esetében eltérő éghajlatú és természeti adottságú területekkel találkozhatunk. Az eltérő területeken eltérő veszélyek fenyegetik a turistákat. Peking esetében nagyobb tömegeket érintő fertőző betegségekkel, járványokkal nem találkozunk, ami mindenképp pozitív tényként értékelhető a turizmusbiztonság szempontjából.

Az egészségbiztonság kapcsán pedig legvégül említsük meg a hosszú utazás okozta két komoly egészségügyi problémát. Az egyik az ún. jetleg jelenség, amely minden hosszabb kelet-nyugati irányú repülőút során felléphet, melyet az időzónák átlépésével a szervezet bioritmusának felborulása okoz. A jetlegnek igen komoly fiziológiai tünetei lehetnek, melyek akár napokon keresztül jelentkezhetnek, ami kedvezőtlenül befolyásolja például a vezetési képességet (Mátyás, 2019) Ugyancsak a hosszú utazás okozta egészségügyi probléma az ún. utazási trombózis (economy class syndrome), amely mélyvénás trombózist, egyes esetekben pedig tüdőembóliát is okozhat (Sándor-Bihari, 2001).

3.5. Fogyasztásbiztonság

A legtöbb turista utazása során nemcsak élményt vásárol magának, hanem különféle emléktárgyakat is. Kína esetében az európaiaktól gyökeresen eltérő vásárlási szokások figyelhetők meg, ami a turizmusbiztonság szempontjából mindenképp említésre méltóak. Országszerte (még Pekingben is) rendkívül gyakoriak az utcai árusok, akik semmilyen nyugtát nem tudnak adni. A kereskedelmi egységek többségében ugyancsak erősen hiányos a nyugtaadási hajlandóság, ami a későbbi reklamáció és minőségi kifogás lehetőségét erősen korlátozza. A boltok többségében és az utcai árusok esetében gyakorlatilag kötelező az alkudozás. Az eladók a nyelvet nem beszélő külföldit látván általában magasabb áron kezdik a licitet, így a sokszor 50-60%-os hosszas alkudozás után is jóval magasabb áron lehet csak megvenni az árucikkeket, mint a helyi lakosoknak, így az esetek többségében a turista még a jelentős alkudozást követően is úgy érezheti, hogy becsapták, többet fizettettek vele, mint egy helyi lakossal.

Egy kínai utazás során sajnos szinte törvényszerű az, hogy a megvásárolt termék zöme hamis márkajelzéssel van ellátva, hisz köztudott, hogy jórészt Kínából származnak a hamis márkajelzésű termékek (Ürmösné, 2002a).

A legtöbb útikönyv említést tesz a pekingi „simlis taxisokról”. A probléma nyilvánvalóan létezik (egy alkalommal a cikk szerzője is elszenvédője volt ennek), de semmiképp sem mondhatjuk azt, hogy ez egy speciális kínai vagy pekingi jelenség lenne. Sajnos a világ legtöbb országában előfordulhat, hogy a taxisok a tájékozatlan és kiszolgáltatott helyzetben lévő turistákat akarataik ellenére „városnézésre” viszik. A nem latin betűs írást használó országok esetében pedig még kiszolgáltatottabb a turista, hiszen még a menetközben látott utcátáblák sem adnak semmilyen támpontot az útvonalra vonatkozólag.

4. Egyéb turistákat érintő biztonsági kockázatok

Nem a turizmusbiztonság, hanem a véleménynyilvánítás szabadságához tartoznak azok az elektronikus információáramlást szabályozó korlátozások, melyek a Kínában tartózkodó turistákat is érintik, a hozzátartozókkal történő kapcsolattartást pedig nehezítik. Kínában a kommunista rendszer továbbra is igen

szigorúan lép fel a rendszert bírálókkal szemben, és igyekszik megakadályozni azt, hogy olyan belföldi és külföldi információk jussanak el az állampolgárokhoz, melyek a rendszert bírálják. Ennek „érdekében” nem lehet használni többek között a Google keresőprogramot, a Gmail villámpostafiókot és a Facebook közösségi oldalt sem.⁵ Mindezen korlátozások komoly problémákat okozhatnak azoknál a turistáknál, akik erre nem készültek fel, mivel csak a rendkívül borsos árú telefont tudják használni.

A kínai rendőrség nem csak a saját állampolgárait, hanem egyes turistákat is nyomon követ kínai tartózkodásuk idején, és éberren őrködnek, hogy még a turisták se tudjanak jelentősebb rendszerellenes tevékenységet kifejtteni. Ennek érdekében előfordulhat, hogy a szállodai szobában lehallgató berendezések és/vagy kamerák kerülnek elhelyezésre, a szállodán kívül tartózkodó turista csomagját átvizsgálják, laptopjára pedig kémprogramokat telepítenek.

Ugyancsak létező gyakorlat, hogy a külföldi turisták részére a szolgáltatásaikat relatíve olcsón felajánló hölgyekkel történt együttléteket követően a kínai rendőrség fényképekkel kompromittálja a későbbiekben turistát.

A híres geográfus, Cholnoky Jenő (1870-1950) miután hazatért közel másfél éves kínai utazásáról, *A sárkányok országából* című könyvének utószavában a következőképpen summázta utazásának eredményét: „Szakemberek fogják ugyan megmondani, hogy mennyire vált ez az utazás a tudomány hasznára, de lelkiismeretem nyugodt, mert megtettem minden lehetőt, amennyit szellemi és anyagi tehetségeim megengedtek.” Jelen tanulmány szerzője ugyan két hetet töltött csak Pekingben, de a lelkiismerete nyugodt, mivel megtett minden lehetőt, amennyit szellemi és anyagi tehetsége megengedett, s bizvást reméli, hogy sikerült feltérképezni Peking turizmusbiztonságának főbb jellemzőit.

5. Összegzés

A tanulmány Peking esetében bemutatta a turizmusbiztonság egyes szegmenseit. Megállapította, hogy bár az elmúlt közel másfél évtizedben jelentős minőségi és mennyiségi fejlődés figyelhető meg Kína turizmusában, továbbra is számos tényező nehezíti a Kínába utazó turisták mindennapjait. Különösen nagy a biztonsági kockázat az eligazodás-biztonság és a fogyasztásbiztonság területén. Országos, a turistákat érintő problémaként jelentkezik számos, Európában széles körben használt közösségi oldal és világhálós keresőprogram blokkolása, amely a külföldi turisták kapcsolattartását megnehezítő problémaként jelentkezik.

6. Felhasznált irodalom

- Birkner, Z.; Marton, Zs.; Keller, K. (2018): Az innováció értelmezése a turizmusbiztonság területén – különös tekintettel az oktatás és a kutatás területére. In Rendőrségi Tanulmányok, 73-151. p.
- Cholnoky, J.: *A sárkányok országából*. Magyar Földrajzi Társaság, Budapest, Franklin-Társulat, II. kötet, 163. p.
- Előzönlik a világot a kínai turisták (<https://www.vg.hu/vallalatok/turizmus/elozonlik-a-vilagot-a-kinai-turistak-1152599/>) (letöltés ideje: 2018. december 25.)
- Csongrádi, Gy.; Reicher, R.; Takács, I. (2018): Latest Trends and Technologies At The Field of Nonprofit Fundraising. *International Journal of Contemporary Management* 17:4
- Mansfeld, Y.; Pizam, A. (2006): *Tourism Security and Safety: From Theory to Practice*. In: Mansfeld, Y.; Pizam, A. (eds): *Tourism, Safety and Security*. 139-141. p. Burlington MA.
- Mátyás, Sz. (2019): *A turizmusbiztonság ázsiai, ausztráliai és óceániai helyzete és sajátosságai*. In Michalkó, G.; Németh, J.; Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság (megjelenés alatt)*

⁵ A kínaiak a Google helyett a Bing keresőoldalt használják, a Facebook helyett pedig a kínai fejlesztésű Wechat programot, így az állam könnyedén tudja kontrollálni az állampolgárok egymás közötti kommunikációját. A Wechat applikációt nem csak kommunikációra, hanem pl. fizetésre is használják, ami viszont számos biztonsági kockázatot rejt (Lásd bővebben: Csongrádi et al. 2018).

A nyomozás során, különösen pedig a terrorizmus elleni küzdelemben természetesen hazánkban is használják a nyomozó hatóságok a különböző közösségi oldalakat. Lásd bővebben: Nyitrai Andre „Raster Investigation” és „Bűnelemzés a nyomozásban” és Tóth Noémi „Nemzeti és nemzetközi bíróságok küzdelme a súlyos emberi jogszértések ellen- a terrorizmus” című munkáit.

- Mátyás, Sz.; Szabó, A. (2019): The law enforcement higher education in the People's Republic of China. Internal Security. Police Academy in Szczytno (megjelenés alatt)
- Mátyás, Sz.; Szabó, A. (2019): A modern rendőrtisztképzés kínai megoldása. Belügyi Szemle. Belügyminisztérium szakmai, tudományos folyóirata. Belügyminisztérium. Budapest (megjelenés alatt)
- Michalkó, G. (2019): A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In: Michalkó, G.; Németh, J.; Ritecz, Gy. (szerk.): Turizmusbiztonság (megjelenés alatt)
- Németh, K.; Péter, E.; Pintér, G. (2018): Megújuló energiaforrások szerepe és jelentősége a hazai turisztikai szektorban – az energia mint „helyi termék”, Turizmus Bulletin XVIII. évfolyam 1. szám, 37-43.p.
- Nyitrai, E. (2015): Raster Investigation. Casopis Nauoa Ser Pravo, Natsionalnyi Universytet Ostrozka Akademiya, 2015:(11), 20-21. p.
- Nyitrai E.: (2015): Bűnelemzés a nyomozásban, In: Gaál Gyula, Hautzinger Zoltán (szerk.) Modernkori veszélyek rendészeti aspektusai, Pécsi Határőr Tudományos Közlemények; XVI., 141-147. p.
- Péter, E.; Németh, K.; Lelkóné Tollár, I. (2018): Turizmusbiztonság, mint felmerülő igény fogyasztói szemmel, Turizmus Bulletin XVIII.: (2) 30-37. p.
- Sándor T.-Bihari I. 2001: Vénás thromboembóliák hosszú légiutazás során, Érbetegségek orvostudományi szakfolyóirat (http://www.erbetegsegek.com/?p=venak_betegsegei&o=4&cikk=214 – letöltés ideje: 2017. szeptember 22.)
- Tóth, A. N. (2017): Nemzeti és nemzetközi bíróságok küzdelme a súlyos emberi jogsértések ellen- a terrorizmus. Kúriai Döntések: Bírósági Határozatok, a Kúria Lapja, 2017/3, pp. 409-416.
- Ürmösné Simon Gabriella (2018): Organised crime. In: Technical English for Officers. Dialóg Campus Kiadó, Budapest
- Ürmösné Simon, G. (2002a): White collar crime. RTF Kiadó, Budapest
- Ürmösné Simon, G. (2002b): Crime prevention. RTF Kiadó, Budapest
- Ürmösné Simon, G. (2002c): Public order offences. RTF Kiadó, Budapest

Internetes források:

- <https://ingatlanhitek.hu/archivum/kinaban-emelkedtek-az-ingatlanarak/> (letöltés ideje: 2018. december 26.)
- <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/azsia?kina> (letöltés ideje: 2018. december 26.)
- <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876> (letöltés ideje: 2018. december 25.)
- <https://www.travelchinaguide.com/tourism/> (letöltés ideje: 2018. december 26.)
- <https://www.vg.hu/gazdasag/nagyot-estek-fizetesek-kina-nagyvarosaiban-554288/> (letöltés ideje: 2018. december 26.)
- http://www.xinhuanet.com/english/2018-03/07/c_137022207.htm (letöltés ideje: 2018. december 26.)

2. szekció

A turizmus aktuális kérdései

Az adatbiztonság megteremtése – azaz a GDPR bevezetésének hatása a szállodák működésére

Karakasné Dr. Morvay Klára¹ – Kertész Richard²

¹főiskolai docens – Budapesti Gazdasági Egyetem – ²egyetemi hallgató- Budapesti Gazdasági Egyetem

¹⁻²Budapest 1054, Alkotmány u 9.

e-mail cím: karakasnemorvay.klara@uni-bge.hu, kerteszr@gmail.com

Absztrakt

Az új EU-s adatvédelmi rendelet tartja lázban a hazai szállodaipart, sok plusz munkát, adminisztrációt és IT fejlesztést igényel, nem beszélve a jogi kiadásokról. A kutatásunkban szakmai interjúkkal mértük fel a szállodák felkészültségét, továbbá feltérképeztük milyen fejlesztések implementálásával készültek fel a rendeletben leírtaknak való megfelelésére, és ez milyen költségekkel járt. Egy fókuszcsoportos vizsgálattal arra világítottunk rá, hogy a szállóvendégek mennyire vannak tisztában az adataik kezelésével, illetve mit érzékeltek a GDPR bevezetéséből. Az eredmények mutatják, hogy a GDPR bevezetése felhívta a figyelmet a szállodáknál tárolt nagy mennyiségű vendégadatra, amelyek tárolására nem minden esetben van jogalap. Az adatbiztonságnak való megfelelést el lehet érni kis befektetéssel, azonban ajánlatos szakértő segítségét igénybe venni. Több adminisztrációs munkát igényel, az adatfelvételi és tárolási folyamatok átalakításra szorulnak. Emellett nagyon fontos a dolgozók oktatása is. A megfelelő ismeretek elsajátítása elengedhetetlen ahhoz, hogy a rendeletben foglaltakkal összhangban tudják végezni munkájukat.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete 2016. április 27-től hatályban van, de csak 2018. május 25-től kell alkalmazni az EU valamennyi tagállamában. A GDPR rövidítés a General Data Protection Regulation szavak kezdőbetűiből áll. A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről, és az ilyen adatok szabad áramlásáról szól, valamint a 95/46/EK (általános adatvédelmi) rendelet hatályon kívül helyezéséről.

1.1. Az adatvédelmi szabályozás reformjának szükségessége

Ahhoz, hogy megértsük miért volt elengedhetetlen a GDPR bevezetése, először meg kell vizsgálni milyen szabályozások voltak érvényben az új adatvédelmi rendelet előtt.

A GDPR bevezetése előtt, 1995-től a 95/46/EC irányelv volt hatályban a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról.

Ez irányelvként lépett hatályba, szemben a GDPR-ral, amely kötelezően betartandó rendeletként. A fő különbség a kettő között, hogy míg az irányelv olyan jogalkotási aktus, amely az unió egyes országai számára célkitűzést állapít meg, és a döntéshozatal módját az országok vezetőire bízza, a rendelet kötelező jogalkotási aktus, amely az EU egész területén teljes egészében alkalmazandó. (Rendeletek, irányelvek és más jogi aktusok; Európai Unió, 2018)

A GDPR célja, hogy harmonizálja az adatvédelmi jogszabályokat Európa szerte, és felvegye a lépést az eddig példátlan adathasználati szokásokkal. A GDPR-t úgy alkották meg, hogy a felhasználóknak nagyobb kontroll legyen a kezükben a személyes adataik vonatkozásában. Ezzel az Európai Unió szeretné növelni a digitális gazdaságba vetett bizalmat, mind ma, mind a jövőre vetítve.

1.2. A GDPR hatásköre, és az általa szabályozott adatok

Mivel a GDPR az Európai Unió polgárainak jogait hivatott védeni, ezért abban az esetben kell alkalmazni a rendeletbe foglaltakat amennyiben a szervezet tevékenységét az Unió területén fejt ki, és az adatkezelés e tevékenységével összefüggésben valósul meg. Továbbá alkalmazandó abban az esetben is, ha az adatkezelést és adatfeldolgozást végző szervezet tevékenységi helye nem az Unió területén található, azonban ezek a tevékenységek az áruknak vagy szolgáltatásoknak az Unióban tartózkodó érintettek számára történő nyújtásához kapcsolódnak vagy az érintettek Unió területén belül való viselkedésének elemzéséhez, megfigyeléséhez kapcsolódnak. (EU 2016/679 Rendelete, I. fejezet, 3. cikk)

A GDPR különbséget tesz adatkezelő, közös adatkezelő és adatfeldolgozó között (Európai Bizottság, 2018b). Nézzük meg egy szálloda példáján keresztül az adatfeldolgozás folyamatát. Egy vendég online, a szálloda saját rendszerén keresztül foglal és megadja a személyes adatait (Bártfai, 2009). Ebben az esetben a vendég a személyes adat tárgya és a szálloda az adatfeldolgozó. Mivel a szálloda tárhelyszolgáltatást vesz igénybe a honlapja üzemeltetésének érdekében, és a foglalási rendszerben rögzített adatok a tárhelyszolgáltató szerverein tárolódnak, ezért a tárhelyszolgáltató mint adatfeldolgozó jelenik meg. Ebben az esetben mind az adatkezelőnek, mind az adatfeldolgozónak meg kell felelnie a GDPR-ban foglaltaknak. Többek között a rendelet meghatározza az adatkezelők és az adatfeldolgozók között a személyes adatok kezelésére kötött szerződések kötelező tartalmi elemeit.

A GDPR személyes adatokra vonatkozik. A rendelet értelmében személyes adatnak minősül minden információ, ami egy azonosítható vagy azonosított természetes személyre vonatkozik. A titkosított vagy álnevesített személyes adatok, amelyeket azonosításra alkalmatlanná tettek, azonban felhasználhatóak egy személy újra-azonosítására, személyes adatnak minősülnek, és a rendelet hatálya alá esnek. Azok a személyes adatok, amelyeket olyan módon anonimizáltak, hogy az a továbbiakban az érintett azonosítására nem alkalmasak, és ez az anonimizálás nem visszafordítható, nem tekinthetők személyes adatnak. (EU 2016/679 Rendelete, I. fejezet, 4. cikk)

Példák a személyes adatokra: vezetékes és utónév, lakcím, e-mail cím, személyazonosító igazolvány száma, helymeghatározó adatok (pl. mobiltelefon helymeghatározási funkciója), IP-cím, cookie azonosító, telefonhirdetési azonosítója, etnikai hovatartozás, vallási hovatartozás, genetikai azonosítók, szexuális beállítottság, egészség, pénzügyi adat (Európai Bizottság; 2018)

1.3. GDPR és a szállodaipar

Az ágazatok többségétől eltérően a szállodaipar rendkívül kiszolgáltatott az adatbiztonsági fenyegetésekkel szemben. A Verizon 2018-ban kiadott *Data Breach Investigations Report* című jelentése szerint a hotelek által kezelt személyes és hitelkártya adatok mennyiségéből adódóan, adatlopás tekintetében a szállodaipar a leginkább veszélyeztetettebb ágazatok közé tartozik.

Az online foglalási rendszerek és az általuk használt fizetési pontok teszik a szállodákat könnyű célponttá a számítógépes támadások számára. A jelentés szerint a szállodaipart ért adatvédelmi incidensek száma nőtt az előző évhez képest, melyeknek 72-77%-át teszi ki a hacking (jogosulatlan belépés valakinek a számítógépebe) és a malware (rosszindulatú beavatkozás) együttese. A jelentés továbbá kitér arra is, hogy ezeknek az incidenseknek a 96%-a felderítetlen marad hónapokig. Amikor fény derül rájuk akkor is legtöbbször harmadik fél, például CPP¹ tevékenység során. Látható tehát, hogy szállodaipar fenyegetettsége nem elhanyagolható tényező, amikor adatbiztonságról beszélünk.

Mivel a GDPR-ban foglaltak alkalmazása minden olyan szervezet számára kötelező érvényű, akik EU állampolgárok adatait kezelik, vagy dolgozzák fel (Gary és Jeromy, 2009), minden olyan hotelnek meg kell

¹ Common Point of Purchase: pénzügyi adatokhoz való hozzáférést biztosító technológia annak meghatározására, hol kerültek ki az ügyfelek kártyaadatai azáltal, hogy megkeresik azokat a pontokat, ahol az érintettek közül többen is használták kártyáikat

felelnie ezeknek az előírásoknak, akik EU állampolgárokat szeretnének vendégül látni (Clifton, 2012). Ennek fényében kijelenthetjük, hogy a szállodaipar talán az egyik leginkább érintett ágazatok egyike.

2. Anyag és módszer

Kutatásunk célja a GDPR bemutatása, illetve annak felmérése, hogy négy hónappal a bevezetést követően hol áll az iparág felkészültsége, továbbá annak feltérképezése, hogy a szállodák milyen fejlesztések implementálásával készültek fel a rendeletben leírtaknak való megfelelésre. Ezen belül is kutatásunk fő aspektusa annak vizsgálata, hogy ezek a változások milyen hatással vannak a mindennapi szállodaüzemeltetésre, és hogyan befolyásolják a munkavállalók napi rutinját, illetve a marketing tevékenység milyen változásokon ment keresztül. Célunk továbbá nagyságrendileg meghatározni, hogy ezek a fejlesztések, változtatások milyen kiadással jártak a szállodák számára.

A fentiekre építve a fő kutatási kérdésünk: *Hogyan befolyásolja a GDPR bevezetése a szállodai üzemeltetést?* A kutatási kérdések megválaszolására az adatokat mélyinterjú (Majoros, 2004) segítségével gyűjtöttük a téma szakértőitől. Az általunk készített interjúkat Kertész Richard (társ szerző) vezette. Az interjú alanyokat személyes megkeresés útján kértük fel, csak egyikük járult hozzá neve említéséhez.

Első alanyunk a téma elismert szakértője hazánkban. Mivel több szállodánál végzett GDPR tanácsadást, ezért tőle a piac általános felkészültségéről és a szállodákban kötelezően bevezetendő intézkedésekről érdeklődtünk. Erre az interjúra 2018. 10.13-án került sor a megkérdezett tanácsadó irodájában, és 40 percet vett igénybe.

Ezt követően a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének irodavezetőjével, Sárvári-Deák Zsófiával készítettünk interjút. Ennek célja volt annak feltérképezése, hogy a szállodák üzemeltetésében ez milyen változásokat jelent, illetve milyen költségekkel jár. Erre az interjúra az MSZÉSZ központjában került sor 2018.10.10-én, és 50 percet vett igénybe.

Az interjúkat diktafonnal rögzítettük és a felvételeket decemberben töröltük.

Másik kutatási kérdésünk arra irányult, hogy vajon *a vendégek mit érzékelnek a GDPR bevezetéséből.* Ennek kiderítésére fókuszcsoportos interjút (Majoros, 2004) készítettünk 2018. 10. 31-én, mely 60 percet vett igénybe. A kiválasztás szempontja kizárólag az volt, hogy szoktak-e szállodában megszállni és milyen céllal. A minta jellemzőit az 1. táblázat szemlélteti.

1. táblázat: A fókuszcsoportos vizsgálatban résztvevők összetétele

Utazás célja	Szabadidő	Hivatás
Vizsgálatban résztvevők száma	3 fő	2 fő
Utazás gyakorisága	évente 3-6 alkalom	évente 12-14 alkalom
Belföldi utazás aránya	30-40 %	10-20 %
Nemek aránya (nő-férfi)	2 – 1	0 – 2

Forrás: Saját szerkesztés, 2018

3. Eredmények és értékelésük

3.1. GDPR szakértői szemmel

Az általunk megkérdezett tanácsadó elsősorban a magyarországi szállodaiparra rendelkezik rálátással, azonban cége részt vett régiós projektek lebonyolításában is. Az itthoni projektek kis és közepes szállodáknak nyújtott tanácsadói szolgáltatásból álltak, mivel a szállodaláncok - tapasztalata szerint - ezt házon belül oldják meg.

Arról, hogy a szállodáknak mennyire sikerült az átállás nem tudott nyilatkozni, mivel a tanácsadást követően azokat nem ellenőrizték. Amire viszont rálátása van, hogy a felmérések során milyen állapottal találkoztak. Mind az adat kezelés mind annak a technikai megvalósítása a szállodáknál - véleménye szerint - hagyott kívánni valót maga után. Az érintett szállodákban elkészítették az adatkezelési nyilvántartás felmérését, ezt a szállodának átadták. Tipikus hiba volt, hogy a hozzáférési jogalapok nem voltak tisztázva, és a megőrzési időt nem rendeltek az adatokhoz. Ezeknél a szálláshelyeknél nagyjából tisztában voltak azzal, hogy hol és milyen adatokat tárolnak, azonban ez nem volt sehol rendszerezetten összeszedve. Voltak olyan esetek, ahol rádöbbenek, hogy több helyen tárolnak adatokat, mint amire előzetesen számítottak. Ez érintette mind a HR adatokat, mind a vendég adatokat. Azzal természetesen tisztában voltak, hogy a front office-ban felvett adatokat hol tárolják, azonban találhatóak személyes adatok a wellness részlegen, illetve az átadó füzetben is (ez a recepciós pultban rendszeresített papír alapú füzet, melyben a műszakváltáskor átadandó információkat rögzítik).

Szabályozási szempontból mindenképpen ajánlották, hogy legyenek lefektetve a biztonsági szabályok, kezdve az információ biztonsági policy elkészítésével. A legtöbb szálloda használ valamilyen megfigyelő rendszert. Ez sok esetben ad hoc módon vásárolt kamerákat jelent, amelyhez többen hozzáférnek, mint kellene, és nézni lehet őket akár mobil telefonon keresztül is. Ezen okból kifolyólag sok esetben javasolták a távoli hozzáférés megszüntetését, vagy annak jobb kontrollálását. Továbbá a szállodáknak véleménye szerint nagyobb figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy ahol személyes adatokat használnak, azok megőrzési idejének lejártát követően megsemmisítsék.

A szállodákat tekintve - véleménye szerint - elsősorban szabályozási, és folyamatbeli átállással, alacsony költséggel megoldható a rendeletnek való megfelelés. Egy szálloda költsége felmérési projekttel együtt körülbelül 2-3 millió forintból oldható meg. Ezt növelheti az esetleges rendszerfejlesztés, például, ha a kamerát át kell állítani, vagy ha az adatok tárolását máshogy kell biztosítani, esetlegesen a szerverek elhelyezését megváltoztatni. Tehát kijelenthetjük, hogy az IT és a biztonsági szabályok foganatosítása jelentheti a szállodák legnagyobb költségét.

Véleménye szerint az adatok törlése okozta a legnagyobb fejtörést nem csak a szállodáknak, hanem minden iparág minden cégének. A GDPR bevezetése kötelezte a vállalatokat, hogy minden addig gyűjtött személyes adatot töröljenek, amihez jogos érdekük nem fűződik (például amennyiben egy vendég kárt tett a szoba berendezésében, és erre csak bizonyos idő elteltével derül fény, legyen a szállodának lehetősége elérni), vagy a szolgáltatás nyújtásához, vagy jogi előírások betartásához már nincs szükségük. Ez üzletileg nagy hatást gyakorol a szállodákra. Egy szállodánál a vendég bizonyos adataira addig van szükség, amíg ki nem jelentkezett, bizonyos adataira még 3, 5, 6 hónapig, mert lehet rendőrségi megkeresés vagy számla reklamáció. Ez ellentétben áll a korábbi gyakorlattal, amikor a szállodák évekre visszamenően meg tudták mondani vendégeik adatait, sőt azok fogyasztását is.

Természetesen jogosan mondhatják a szállodák, hogy annak érdekében tárolják a vendég adatait, hogy amennyiben visszatér, akkor ne keljen újra kitölteni a cardex-et (bejelentőlapot), hanem benne legyen a rendszerben. Erre a GDPR ad is lehetőséget, azonban ehhez a vendégtől kifejezett hozzájárulást kell kérni. Jogilag azonban ez bizonytalan, mivel a szállodának lehet jogos érdeke, hogy jobb szolgáltatás nyújtás érdekében bizonyos dolgokat tároljanak el, azonban ebben az esetben ezt mérlegelniük kell, illetve ledokumentálniuk, hogy ez a vendég érdekeit miért sérti kevésbé, mint amennyire hasznára van.

A front office-ban elhelyezett számítógépen sok esetben egy shared user-t használnak (több kolléga is hozzáfér ugyan ahhoz a tartalomhoz) a PMS szoftverbe való bejelentkezéshez, amelyet nem zárolnak a munkafolyamatok gyorsítása érdekében. Véleménye szerint ez biztonsági szempontból, és a GDPR szemszögéből is egy rossz gyakorlat, mert nem számonkérhető, hogy ki használta a rendszert, illetve amennyiben senki nincs a pult mögött, illetéktelenek is hozzáférhetnek. Ügyfeleknek minden esetben azt javasolták, hogy minden alkalmazottnak rendeljenek egy saját egyedi felhasználót, hogy a rendszert azzal tudja használni.

A napi folyamatok elvégzése kapcsán változtatást javasoltak, hogy milyen adatokat kérnek el, mind vendégoldalról (például cardex), mind munkavállalói oldalról (például HR-es bejelentkező lap). Ezek historikusan alakultak ki, és olyan adatok is szerepeltek rajtuk, amire nincs szüksége a szállodának, ezáltal túlzott adatkezelés helyzete állt fenn.

Marketing szempontból meglátása szerint ezeknek a folyamatoknak az átalakítása nem eredményez jelentős változást. Ahol tanácsadást végeztek, ott a visszatérő vendég nem jellemző, inkább elmondható az, hogy a következő vendég az alapján dönt, hogy az előző milyen véleménnyel volt róluk, de az nagyon ritkán tér vissza. Így a remarketing (a korábban már megszállt vendégek újbóli elérése marketing üzenettel) lehetőségek csökkenése, nem egyenesen arányos a forgalom csökkenésével. Amiben viszont mindenképp változás lesz, az a levelező listákra kiküldött mass e-mailek (hírlevelek) csökkenése. A szállodaláncoknál azonban az továbbra is megoldható, hogy amennyiben a hozzájárulásnál a szállodaláncot tüntetik fel, mint adatkezelő, annyiban a teljes láncnak rálátása legyen az adott vendég adataira.

A GDPR-nak való megfelelésről független cégek adhatnak ki tanúsítványt. A szakértő álláspontja szerint az, hogy a tanúsítási folyamat a privát szektor kezébe kerül, mindenképp üdvözlendő. Ilyen módon ez egy nyitottabb piac, és ha ennek a sztenderdjei pontosan rögzítésre kerülnek, akkor bármelyik cég végzi is, ugyanolyan jól kell elvégeznie az auditot és a tanúsítást. Ez a szállodáknak is előnyös, mert egészséges verseny alakulhat ki a tanúsító cégek között, ellentétben azzal, ha ez állami monopólium lenne. A sarkalatos kérdés itt mindenképpen a kritérium rendszer. A GDPR-ral eddig az volt a probléma, hogy sok esetben nem annyira konkrét, hogy erre jó audit véleményt lehessen kiadni. Véleménye szerint fontos kérdés továbbá, hogy ezek milyen garanciával kell, hogy járjanak. Amennyiben valaki rendelkezik ezzel a tanúsítvánnyal, és egy data breach (adatlopás) következtében kikerül az összes vendég adata, akkor felmerül a kérdés, hogy ebben az esetben a tanúsítványt kiállító vállalat felelősségre vonható-e.

A szállodák veszélyeztetettsége adatlopás tekintetében - véleménye szerint - nem tekinthető kimagaslónak, mivel elég limitált adatmennyiséget kezelnek. Igaz azonban, hogy a teljesen azonosító jellegű vendégadatok közül elég sokat tárolnak (személyi igazolvány szám, név, cím, telefonszám), azonban származtatott adatokkal (szokások, profil adatok, lokáció, egészségügyi adatok) korlátozottan rendelkeznek. A legtöbb helyen POS terminált használnak, így bankkártya adatokat sem őriznek. Tehát kijelenthetjük, hogy kiemelt adatot a legtöbb esetben nem kezelnek. Azonban ez alól kivételt képezhet, amennyiben egy vendég vallási okból kér bizonyos tájékoztatást szobát, vagy mozgássérült (ami egészségügyi adat) és azt a szálloda tárolja.

Ami véleménye szerint problémát jelenthet, hogy a szállodák esetében viszonylag könnyű az adatlopás. Ennek egyik oka, hogy erre nem fordítanak kellő figyelmet. Például, ha valaki felhívja a szállodát és egy vendég után érdeklődik, mert szeretne vele beszélni, és neki kiadják, hogy az adott személy a szállodában tartózkodik, akkor már illetéktelenhez került a vendégadatuk (helyadat).

3.2. GDPR a szállodák szemszögéből

Sárvári-Deák Zsófia szerint az átállásban nehézséget okoz a szállodáknak – főleg a kisebbek számára – a nagy mennyiségű jogi anyag feldolgozása. Ezért a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége felkért egy magyar tanácsadó céget, hogy tartson két tájékoztató napot, ezáltal is segítve a magyar szállodásokat a GDPR megértésében és az annak való megfelelés elérésében. Itt a szállodák feltehetik kérdéseiket a szakjogászoknak. Mivel több, a szállodák részéről releváns pontra nem tér ki a GDPR és még nincs ágazat specifikus része, ezért nem volt könnyű dolguk. Ez jelenleg is kidolgozás alatt van a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által. Véleménye szerint erre nagy szükség lenne, mivel a szállodaipar nagyon érzékeny adatvédelmi szempontból, és bizonyos szabályozások nem életszerűek a rendeletben. Ezeket – amellet, hogy a vendégek és a munkavállalók adatvédelme kiemelten fontos – bizonyos esetekben nagyon nehéz betartani.

Sarkalatos kérdés volt, hogy a bejelentőlapnak mit szükséges tartalmaznia. A Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal a közeljövőben módosítani fogja, hogy milyen kötelező adatokat kell ezen megjelentetni. A GDPR szerint itt csak azon adatok rögzítésére van lehetőség, ami rajta van az utazáshoz használt okmányon. Ezen sok esetben az „anya neve” nem szerepel, azonban a hivatal jelenlegi előírásai szerint ezt is szükséges feltüntetni. Tehát kijelenthetjük, hogy a jogharmonizáció még nem teljes a GDPR kapcsán.

Fontos továbbá, hogy a szállodáknak minden szerződésüket át kell vizsgálniuk, amit a szolgáltatókkal kötöttek, annak érdekében, hogy az a rendeletben foglaltaknak megfeleljen. A GDPR kimondja, hogy az adatkezelő (jelen esetben a szállodák) felelőssége, hogy az adatfeldolgozó is betartsa az abban foglaltakat, legyen az a front office rendszer (Flexys, Opera) használati jogával, vagy a hírlevél küldő rendszerével kapcsolatos.

Költségek tekintetében a fent említett szerződés átvilágításból adódó jogi kiadások mellett, ha mindennek meg akarnak felelni, és személyre szabott csomagot (tájékoztató, szabályzat stb.) ki akarnak dolgoz(tat)ni, az milliós nagyságrendű kiadást jelenthet. Sárvári-Deák Zsófia véleménye szerint, ezt a kis vidéki szállodák nem engedhetik meg maguknak. A megváltozott szabályozáshoz való alkalmazkodásban a Szövetség azzal segített, hogy egy nemzetközi tanácsadó céget megbízott, hogy készítsen a szállodák számára egy általános, átfogó csomagot, melyet honlapjukon elérhetővé tett számukra. Ezt a kis szállodák is könnyen adaptálhatják.

Tovább árnyalja a képet, hogy a szállodáknak alkalmazniuk kell adatvédelmi tisztségviselőt is (számukra nem elég az adatvédelmi felelős). Vannak szállodák, akik egyik alkalmazottjukat nevezték ki, azonban többek külsős céget bíztak meg ezen feladatkör betöltésével. Magyarországon számos új szereplő lépett piacra, akik tisztségviselői szolgáltatásokat nyújtanak a vállalkozások számára. Azt azonban nehéz megállapítani, hogy kinek van megfelelő szaktudása. Ebben közre játszik, hogy nem szükséges képesítés, elegendő egy erkölcsi bizonyítvány ahhoz, hogy valakit adatvédelmi tisztségviselőnek kinevezhessenek.

A szállodáknál a nyilvántartások vezetése további nehézségeket okoz. Például amennyiben e-mailben foglal a vendég szállást, a tartózkodása után szükséges ezen levelezési előzmények törlése. Továbbá törölni kell a kartonozóból, hogy a szobába milyen bekészítést kért. Ezekre nehezen van kapacitása a szállodáknak a jelenlegi munkaerőhiány mellett (főleg a kisebb hoteleknél). Ezek napi szintű odafigyelést igényelnek, már csak annak számontartása is sok munkaórát emészt fel, hogy melyik vendégnél járt le a pénzügyi előírás szerinti határideje a számlaadatok tárolásának, mely után azokat meg kell semmisíteni.

Budapesten Sárvári-Deák Zsófia szerint nagyon sok az üzleti utazó, ezért sok szálláshely él belőlük, és különböző törzsvendég programokkal igyekeznek magukhoz csábítani és megtartani őket. Ezen szállodáknál a GDPR előtt a törzsvendégekről nagyon sok adatot tároltak. A visszatérő vendégek sok esetben azért választják ugyan azt a hotelt, mert kialakult egy személyes kapcsolat. Ehhez hozzájárul az, hogy a hotelek az eltárolt telefonszámok által, a törzsvendégek hívásait előre be tudják azonosítani. Továbbá az, hogy amikor megérkezik, tudják milyen bekészítésre van szüksége a szobájában. A rendelet ennek a pótolhatatlan adatbázisnak a törlésére kötelezte a hoteleket (kivételt képeznek azok az adatok, amelyek tárolásához az adat tulajdonosa utólagosan hozzájárult).

Véleménye szerint a nagy hotelláncok már a GDPR előtt is tisztában voltak azzal, hol, milyen adatot, és milyen céllal tárolnak. Azonban az 50 szoba alatti szállodák (amik a hotelek 80%-át teszik ki Magyarországon) ezzel a kérdéskörrel nem foglalkoztak olyan mélységben, mint amit a rendelet megkövetel. Azzal természetesen nagyságrendileg tisztában voltak, hogy hol tárolják ezeket az adatokat, de erről nyilvántartást nem vezettek.

Sárvári-Deák Zsófia szerint a legfontosabb feladat jelenleg a dolgozók oktatása. A munkavállalóknak tisztában kell lenniük azzal, hogy milyen adatokat kezelnek, és azokat az adatokat hogyan kezelhetik. Így a humán erőforrás osztálynak hatalmas szerepvállalása van ezzel kapcsolatban, ami a jelenlegi fluktuáció mellett nagy kihívást jelent. Ennek azonban előfeltétele, hogy ezen osztály dolgozói is megfelelő tudással rendelkezzenek a témával kapcsolatban, hogy képesek legyenek annak meghatározására, hogy az egyes munkavállalóknak milyen szintű tájékozottságra van szüksége a rendelet által előírtakról.

A szállodáknál korábban a Front Office rendszerben a vendégekhez tulajdonságokat rendeltek, mint például: családos, wellness-t vesz igénybe, őszi szünetben száll meg. Így a hírleveleket célzottan tudták küldeni, csak bizonyos attribútumokkal rendelkező vendégek részére. A GDPR bevezetésével ez a célzott marketing lehetőség mindenképpen visszaszorult, tekintve, hogy aki ehhez nem adja hozzájárulását, azokról ehhez hasonló adatokat nem tárolhatnak, illetve célzott marketinget nem alkalmazhatnak.

Az egyre növekedő munkaerőhiány rákényszeríti a szállodákat új, eddig nem használt automatizált folyamatok adaptálására, ezáltal is némi terhet levéve munkavállalóik válláról. Ez nagyban hozzájárul a digitalizáció elterjedéséhez a szállodaiiparban, amely azonban GDPR szempontból a hoteleket új kihívások elé állítja.

3.3. GDPR a vendégek érzékelése alapján

A GDPR-ról mind az öt megkérdezett hallott már, köszönhetően az utóbbi hónapok média visszhangjának. Közülük négyen tisztában voltak vele, hogy ez az új EU-s adatvédelmi rendelet, ami szigorodott. Azonban, hogy ez pontosan mit jelent a vállalatokra és az Unió állampolgárjaira nézve, azt már nem tudták kifejezni. A szállodák adatmegőrzésének tekintetében a fókuszcsoport tagjai közül ketten egy évet, két fő 5, egy ember pedig 8 évet tartott reálisnak. A hosszabb megőrzési időt a csoport azon két tagja tartotta fontosnak, akik vállalkozást vezetnek, a számlamegőrzés törvényi előírásából fakadóan. Azonban azt, hogy a szállodák a GDPR bevezetése előtt gyakorlatilag nem töröltek adatot nem tartották elfogadhatónak, különös tekintettel arra, hogy ez nem csak a számlázási adataikat, hanem akár a minibár fogyasztásukat, vagy a masszázst is jelenthette.

A megkérdezettek közül mindenki tisztában volt a ténnyel, hogy a szállodáknak szüksége van személyes és számlázási adatokra. Továbbá azt is elfogadhatónak tartják, hogy a szállások feljegyezzék a telefonszámukat, hogy ez által az ott tartózkodásuk alatt könnyen elérhetőek legyenek. Ezt azonban véleményük szerint 2-3 hónapnál tovább nem szükséges tárolnia a szállodáknak, és a harmadik félnek történő kiadást pedig ellenzik. Az e-mail címük megadásával kapcsolatban egyikük kivételével senkinek nem volt kifogása. A fókuszcsoport e tagja azzal indokolta az e-mail cím megadásának megtagadását, hogy ez által kívánja elkerülni a szálláshely által küldött hírleveleket. Elmondása szerint nem bízik benne, hogy amennyiben nem adja hozzájárulását, nem kap hírlevelet.

A fókuszcsoport tagjai közül ketten annyi adat megosztását tartják elfogadhatónak amennyi feltétlenül szükséges. A csoport másik felének nem lenne ellentéte azzal, ha a szálloda(lánc) rendelkezne a személyes preferenciáikról adattal. Azt azonban hangsúlyozták, hogy ehhez csak abban az esetben járulnának hozzá, amennyiben ezek az adatok a tartózkodásukat követően törlésre kerülnének.

Az adatvédelmi tanúsítvány mindenki szerint több bizalmat kölcsönözne egy szállodának vagy szállodaláncnak. Ez azonban négy megkérdezettnél nem lenne befolyásoló tényező szálláshelyének kiválasztásában. Egy ember mondta azt, hogy olyan szállodában nem szállna meg, amelyről kiderül, hogy nincsenek biztonságban a személyes adatai.

A marketing célú e-mailek vonatkozásában csak egyikük vett észre változást a májusi bevezetés óta, és kevesebb hírlevél érkezését tapasztalja. Ebben közre játszhat, hogy mindannyian gmail-t használnak személyes levelezésük lebonyolításához, ahol a Google külön választja a promóciós célú üzeneteket, így azok nem jelennek meg a postafiók fő felületén.

A GDPR bevezetése óta 4-en szálltak meg szállodában, 2-en ebből üzleti célú utazás során. Különbséget nem véltek felfedezni a megszokott rutinhoz képest. Arra a kérdésre, hogy a bejelentő lapon észleltek-e bármi változást, érdemben nem tudtak nyilatkozni.

4. Következtetések, javaslatok

Kijelenthető, hogy a hoteleknek akár milliós nagyságrendű költséget is jelenthet, ha személyre szabott GDPR csomagot szeretnének vásárolni. Lehetőség van azonban a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége által készített sablon használatára. Ezáltal drasztikusan lecsökkenthetők a költségek. A szerződések ügyvéddel való felülvizsgálatásán véleményünk szerint azonban nem szabad spórolni.

A GDPR bevezetése változást okozott a check-in (a vendég érkezése) folyamatokban is. Ez kiterjed mind a gyűjthető adatok körére, mind azok kezelésére és tárolására is. Továbbá a szállodáknak több figyelmet kell ezentúl fordítaniuk arra, hogy vendégeik különböző adatait mennyi ideig tárolják, és hogy ezen adatok tárolására milyen jogalappal rendelkeznek. E változások a vendégek számára egyelőre nem érzékelhetők.

Különös figyelmet kell fordítani az adatvédelmi tisztségviselő megválasztására. Amellett, hogy ez növeli a szálloda GDPR-ral kapcsolatos kiadásait (amennyiben külsős céget bíz meg), odafigyelést igényel a megfelelő szaktudással rendelkező szakember kiválasztása.

Összefoglalva kutatásunk eredményét, kijelenthető, hogy a GDPR-ra a szállodáknak mindenképp figyelmet kell fordítaniuk (már azért is, mert ennek be nem tartásával jogszabályt sértenek és büntethetővé válnak). A rendeletnek való megfelelést el lehet érni relatíve kis befektetéssel, azonban ajánlatos szakértő segítségét igénybe venni. Emellett nagyon fontos a dolgozók oktatása is, hogy megfelelő ismeretekkel rendelkezzenek, ezáltal a rendeletbe foglaltakkal összhangban tudják végezni munkájukat.

A szállodaláncok fejlesztéseiket házon belül oldották meg, míg a kis szállodák vagy szakértőtől vettek igénybe tanácsadást, vagy az MSZÉSZ által kiadott ismertetőket és minta dokumentumok segítségével készültek fel. Érdemes lenne a GDPR előírásoknak való megfelelést akár pozitív marketing üzenetként is megjelentetni, ami növelheti a vendégek bizalmát.

Ha más perspektívából tekintünk a GDPR-ra, ezáltal az európai politikusok rákényszerítik a cégeket a jövőre való felkészülésre. Ez hosszútávon akár több előnnyel is járhat a szállodaiparnak, mint amennyit jelenleg látnak belőle a szállodavezetők. Annak következtében, hogy a szállodák elkezdik központilag kezelni adataikat, elősegítik az iparág digitalizációját, ezáltal felzárkózva azon ágazatokhoz, ahol ez ma már magától értetődőnek minősül.

5. Felhasznált irodalom

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- Az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról
- Bártfai, E. (2009). Szállodai alapismeretek. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest
- Clifton, D. (2012): Hospitality security: managing security in today's hotel, lodging, entertainment, and tourism environment. CRC Press, Boca Raton
- Európai Bizottság (2018a): Melyek a személyes adatok. Elérhető: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_hu [olvasva: 2018. szeptember 4.]
- Európai Bizottság (2018b): Data controller or data protector. Elérhető: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/obligations/controller-processor/what-data-controller-or-data-processor_hu [olvasva: 2018. szeptember 12.]
- Európai Unió (2018): Rendeletek, irányelvek és más jogi aktusok. Elérhető: https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_hu [olvasva: 2018. szeptember 12.]
- Gary K. V., Jeromy J. V. (2009): Check-in Check-Out: Managing Hotel Operations. (10th Edition), Pearson/Prentice Hall, Upper Saddle River

- Majoros, P. (2004): A kutatómódszertan alapjai. Perfekt, Budapest
- Verizon (2018): 2018 Data Breach Investigations Report. Elérhető:
<https://enterprise.verizon.com/resources/reports/dbir/> [olvasva: 2018. szeptember 10.]

A repülőtér, mint szabadidős tér

Tóth Dávid

*Ph.D hallgató – Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar
Terminál Menedzser – München Franz Josef Strauß Repülőtér
München 85356, Nordallee 25.
e-mail cím: david.toth@munich-airport.de*

Absztrakt

Légiközlekedésről, polgári légiközlekedésről, mint a modern társadalom fejlődéséhez hozzájáruló egyik legfontosabb iparágáról beszélhetünk, mely többek között elősegíti a gazdasági növekedést, döntő szerepet játszik több millió ember munkájában, pihenésében, életszínvonalának javításában is mindamelllett, hogy a fő értéke mégis a közlekedési kapcsolatok biztosításának és az eljutási idő rövidítésének kapcsolatában rejlik. Az elkövetkező években a légi utasforgalom robbanásszerű növekedése várható annak minden pozitív és negatív tényezőivel együtt, így szükségszerűen felvetődik a kérdés hogy ezen utasforgalom lebonyolításának alapját adó repülőterek – mint adott szolgáltatási terek – forgalma meddig növelhető, a helyiek számára ez meddig elviselhető, a külföldiek mindinkább dominánsabb jelenléte, a növekvő zsúfoltság, a közbiztonsági kihívások erősödése – az ebből adódó fokozódó biztonsági ellenőrzések, kényelmetlenségek – kontextusa mellett pedig úgy mint repülőtér például a helyi lakosság szabadidős szórakozására miként tehető. Kutatásom alapját Németország második legnagyobb forgalommal rendelkező repülőtere a München Franz Josef Strauß Repülőtér adja, hol jelen kutatásomban a megjelenő új keresletre, a repülőterek működtetésének új dimenzióira, az ebből adódó új arculatra, új megközelítésre illetve ezek igényére hívom fel a figyelmet.

1. A közlekedés és a turizmus kapcsolata

A turizmus és annak fejlődése korábban is számos kutatás alapját adta, miközben egyszerű utazásokat említettük, addig a II. világháborút követő évtizedekben a mindinkább jellemző motorizáció gyors térnyerése, illetve a turizmuspolitika fontosságának felismerése korábban nem látott növekedést hozott a világ turistáinak számában hol személygépjárművekkel, turistabuszokkal, majd repülőgépekkel történő utazások váltak dominánssá. A közlekedési tudomány elkezdte az utazási eszközöket kategorizálni, hol már egyaránt külön fejezetként jelent meg a közúti közlekedés, a vasúti közlekedés, de a vízi- illetve légközlekedés is.

Megjelent a távolság kérdése, annak objektív illetve szubjektív mivolta továbbá annak jelentősége, hogy a turizmusban a távolság az idővel szoros kapcsolatban áll, az idő pedig a turisztikai kereslet egyik alapvető tényezőjeként leginkább mint költségként konvertálódik. A turisztikai mobilitással kapcsolatos nemleges döntésekben sokszor épp az időnek, illetve annak hiányának van fontos szerepe (Michalkó et al., 2009), így az idő és távolság turizmusra gyakorolt hatása talán az egyik legjobban az objektív tényezők, illetve szubjektív elemek kapcsolatában rejlik. Miközben a közúti közlekedés esetén jól megfigyelhető, hogy az útvonal hossza, illetve a megtett kilométerek száma egyenes arányosságban áll az utazás költségével – hol természetesen adott közlekedési eszközök amortizációjával is szükséges számolni –, addig mint a közúti közlekedésben úgy a vasút esetében is a távolság mely fizikailag két pontot összekötő egyenes hosszúságának tekinthető az idő múlásának kontextusában a turizmusban ez mégsem ennyire egyszerűen értelmezhető.

Az utazás alatt megjelenő objektív elemeket számos alternatív és korlátozó tényező befolyásolhat, így míg a közúti közlekedés esetén számolni kell az esetleges forgalmi akadályokkal vagy útlezárásokkal, addig a vasút esetén sokszor kétségtelenül szembesülünk az időt rabló átszállások problematikájával, vagy a vízi közlekedés esetén annak sajátosságaiból adódó korlátozottsággal. Michalkó (2008) a távolság egy szubjektív oldalát részletezi, hol a légközlekedést egy kiváló példának említve a tényleges és az időként konvertálódó távolság

különbségét, a nem fizikai értelemben vett két pont közötti távolság, mindinkább az utazásra fordítandó idő lerövidülésének értelmezi.

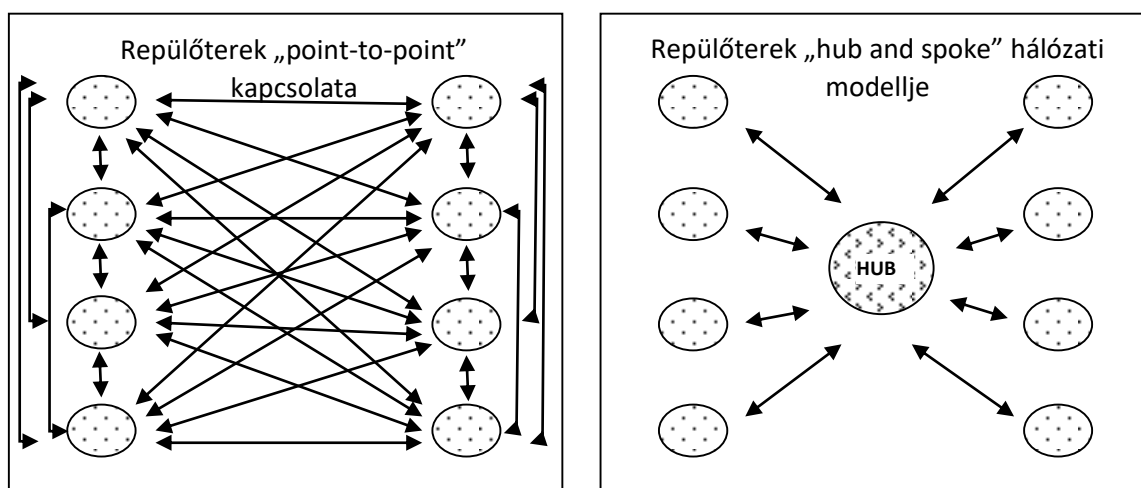
Erdősi (2002) a légi közlekedést, mint a modern társadalom fejlődéséhez hozzájáruló egyik legfontosabb iparágaként említi, melynek egyes régiók versenyképességének alakulásában a jövőben is jelentős tényezője lesz. Itt fő értéként jelenik meg a közlekedési kapcsolatok biztosítása és az eljutási idő lerövidítése, hol a légiközlekedés és gazdaság kölcsönhatása fogalmazódik meg miáltal egy fejlettebb gazdasági-társadalmi környezethez egy fejlettebb légiközlekedés társul, egy fejlettebb légiközlekedés pedig jobban hozzá tud járulni a gazdasági növekedéshez. Erdősi (1999) a légiközlekedés közvetett hasznának egyre dominánsabb vetületét írja le a gazdaságra nézve mit „social overhead” kategóriába sorol, hol a légiközlekedést egy olyan tényezőnek írja le mely előmozdíthat más gazdasági tevékenységeket. Erdősi (2005) állásfoglalása alapján a légi közlekedés elősegíti, hatékonyra és így gyümölcsözővé teszi a kereskedelmet és a turizmust, megkönnyíti új piacok feltárását a saját országhatárain belül. Meggyorsítja az emberek, eszmék és javak cseréjét, miközben a közlekedési eszközök technológiai fejlődésének, az emberek életmódbeli változásainak, a szabadidő-eltöltés sajátos formáinak kialakulásának következtében a közlekedés és turizmus egyre dominánsabb összefonódása megfigyelhető.

2. Repülőterekről általánosságban

Selymes (2011) a repülőterekkel kapcsolatban olyan szárazföldön vagy vízfelületen kijelölt területről beszél – beleértve bármely épületet vagy berendezést –, melyeket részben vagy egészben légi járművek indulására, illetve érkezésére, továbbá felszíni mozgására hoztak létre. Szabó (2013) úgy fogalmaz, a repülőtereknek alapvető funkciója biztosítani a különböző típusú, fajtájú és kategóriájú polgári légi járművek fogadásának, indításának, karbantartásának, tárolásának, javításának és ismételt feladatra történő felkészítésének feltételeit. Rendelkezniük kell a személy- és áruforgalom zavartalan lebonyolításához, a különböző repülési funkciók és feladatok ellátásához szükséges létesítményekkel, a leszálló, jelző és irányítóberendezésekkel, továbbá felelős azok működőképességéért, a biztonságos üzemeltetésért, illetve a külső és belső védelemért. Utasforgalommal kombinált többirányú funkcionalitás jelenik meg hol tágabb értelemben repülőterekről, mint szolgáltató területekről beszélünk.

Jelen kutatás alapját München központi repülőtere adja, mellyel kapcsolatban Erdősi (1999) fogalmazott úgy, hogy egy olyan gazdaságilag fejlett területen, mint a bajor főváros funkciójában egy repülőtérnek nem csak a vonzáskörzeti forgalomgyűjtő funkciót kell ellátni, hanem egyre inkább Frankfurt, mint a legjelentősebb német légi forgalmi fordítókorong egyre szükségesebbé váló tehermentesítését is. A kezdeti tervek alapján München repülőtere kettő egyenként négy kilométer hosszú és hatvan méter széles le- és felszálló pályái óránként 75 repülőgép érkezését, illetve indulását voltak hivatottak lehetővé tenni, hol a forgalmi épületei évi 15 millió utas kiszolgálására voltak tervezve. Már ekkor tervben volt egy újabb terminál építése is, hol további évi 30 millió utas kiszolgálásával tervezték mivel az átadás után már az első éven a forgalom elérte a 12 millió utast. Már ekkor látható volt, hogy a repülőtér fejlődése attól fog függeni, hogy mennyire tudja majd megerősíteni Frankfurt után Németországon belül a második legnagyobb repülőtér funkcióját, vagy hogyan tud más nem nagy távolságokra fekvő másodlagos repülőterekkel versenyezni. Egyértelműen látszott, a turizmus élénkítésében is jelentős szerepe lehet, mivel Németország valamennyi tartománya közül Bajorországnak volt és jelenleg is van a legtöbb látogatója (Statista.de, 2017). A kezdeti idők óta sok idő eltelt, megépült a szükségessé váló új terminál, később annak további fejlesztései is befejeződtek mely által a kezdeti évi 12 millió utasszámot immár a legfrissebb 2018. évi adatok alapján 46,3 millió utas reprezentálja. Jelenleg München központi repülőtere Európa kilencedik legforgalmasabb repülőtérének számít mely egyben Európa első, jelenleg egyedüli ötszallagos repülőtérének is. Így látható idővel Münchenben is megjelent a fordítókorong funkció, miközben a reptér elkezdte kiválóan reprezentálni a repülőterek alapjaiban „kerékagy” és „küllők” légiközlekedésre vetített hub and spoke hálózati modelljét.

A hub fogalom légi közlekedésben történő alkalmazása először 1978-ban az amerikai belföldi légi közlekedés deregulációja óta követhető nyomon. Az Egyesült Államok deregulációs törvénye 1978-tól felpörgette világszerte a légi közlekedésben a szolgáltatók közötti versenyt arra készítve a légitársaságokat, hogy a ponttól pontig történő egyszerű és közvetlen közlekedés helyett álljanak át a jóval hatékonyabb hub and spoke vonalhálózati rendszerre. Tehát ahogy az angol hub szó mint alapvető jelentése egy kerék közepének tekinthető ezt olyan repülőterek esetén kezdték el megfogalmazni, ahol adott légitársaságok bázisa volt található, vagy az utasok domináns része alapjaiban oda nem közvetlen tartózkodási céllal csupán átszállás okán repült, hogy adott légitársaság egyik járatáról átszálljon a másikra. Erdősi (2017) ezt úgy szemlélteti, hogy e gazdasági készletnek megfelelően a legmegfelelőbbnek talált repülőtereket gyűjtő illetve elosztó forgalomra berendezett csomópontokként kezdték el üzemeltetni, amit Somogyi (2017) úgy említ, hogy ezek eközben gyakran igazi úti célként nem is játszottak szerepet viszont már többtípusú ráhordó repülőterek fogalmával, nyomtávváltó ráhordó repterekkel vagy épp a legfiatalabb hub repülőterekre sokszor jellemző elhelyezkedési stratégiai helyzetüket kihasználó repülőterekkel is találkozhattunk.



1. ábra: Repülőterek „point to point” és a „hub and spoke” hálózati rendszere
Forrás: (Saját szerkesztés az Airports Council International alapján, 2018)

Az 1. ábra által is jól látható, hogy gazdaságtalan minden repülőteret összekötni a másikkal, egy kvázi átláthatatlan rendszer alakulna ki mely kihasználatlan járatokat, potenciálisan üresen maradó ülőhelyeket eredményezne. Egy központi szerepet betöltő repülőtér kiemelése a cél, hol adott repülőtéren való átutazást ösztönözve, összekötve másodrangú repülőtereket egymással lényegesen kevesebb járatpárral lényegesen hatékonyabb működés érhető el, miközben a hub repülőterek esetén a gyűjtő és elosztó forgalom időbeli figyelembe vételével az utazás teljes ideje is az átszállási idővel egyetemben hatékonyan koordinálható.

3. Repülőtér mint szabadidős tér

Erdősi (1999) munkájában talákoztam először azzal a felvetéssel, hogy a német légi közlekedésben közvetlenül részt vevő vállalatok érdekei különbözőek lehetnek. Ahogy Selymes (2011) fogalmaz, míg a légitársaságok a tevékenységük és szolgáltatásuk nyújtása során az adott célcsoport igényeinek sokszor egyszerű kielégítésére törekszenek így a bevételeik főképp az adott piaci célcsoporttól származnak illetve érdekük főképp az értékesített utaskilométerekben van, addig egy repülőtér esetében adott szolgáltató térben megforduló utasok száma az igazán fontos, a fő bevételeik pedig a repüléshez kapcsolódó és a repülőtéri szolgáltatásokból származnak.

1. táblázat: A világ húsz legforgalmasabb repülőterének utasforgalma

Repülőtér ; 2007. év	Utas (millió)	Repülőtér ; 2017. év	Utas (millió)	2017/2007. év	Változás (%)
Atlanta (ATL)	89,38	Atlanta (ATL)	103,90	ATL	+16,2%
Chicago (ORD)	76,18	Peking (PEK)	95,79	PEK	+78,8%
London (LHR)	68,07	Dubai (DXB)	88,24	DXB	+157,9%
Tokyo (HND)	66,82	Tokyo (HND)	85,41	HND	+27,8%
Los Angeles (LAX)	61,90	Los Angeles (LAX)	84,56	LAX	+36,6%
Párizs (CDG)	59,92	Chicago (ORD)	79,83	ORD	+4,79%
Dallas (DFW)	59,79	London (LHR)	78,01	LHR	+14,6%
Frankfurt (FRA)	54,16	Hong Kong (HKG)	72,66	HKG	+54,5%
Peking (PEK)	53,58	Shanghai (PVG)	70,00	PVG	+142,0%
Madrid (MAD)	52,12	Párizs (CDG)	69,47	CDG	+15,9%
Denver (DEN)	49,86	Amszterdam (AMS)	68,52	AMS	+43,3%
Amszterdam (AMS)	47,79	Dallas (DFW)	67,09	DFW	+12,2%
New York (JFK)	47,72	Guangzhou (CAN)	65,89	CAN	+112,8%
Hong Kong (HKG)	47,04	Frankfurt (FRA)	64,50	FRA	+19,1%
Las Vegas (LAS)	46,96	Isztambul (IST)	64,12	IST	+176,4%
Houston (IAH)	43,00	New Delhi (DEL)	63,45	DEL	+210,4%*
Phoenix (PHX)	42,18	Jakarta (CGK)	63,02	CGK	+96,99%
Bangkok (BKK)	41,21	Singapore (SIN)	62,22	SIN	+69,5%
Szingapúr (SIN)	36,70	Incheon (ICN)	62,16	ICN	+99,05%
Orlando (MCO)	36,48	Denver (DEN)	61,38	DEN	+23,1%

Forrás: (Saját szerkesztés a UNWTO alapján, 2018)

A világ húsz legforgalmasabb repülőterét vizsgálva az 1. táblázat adatait összesítve az mondható, nagyjából 8,3 milliárd utas tartja a folyamatos nagyjából évi utasszám 7,2-7,5%-os növekedését, hol szembevetve a földrészek közötti megoszlás. Míg 2017-ben Ázsiában az utasszámok tekintetében egy nagyjából +10%-os növekedés volt megfigyelhető mely így már elérte az évi 3,01 milliárd utast addig ez Európában 8,8%-os, Afrikában 6,3%-os, a Közel-Keleten 5,8%-os, Latin-Amerika és a Karib-térség esetén 4,0%-os, míg Észak-Amerika területein mindössze 3,7%-os növekedést mutatott az előző év adataihoz képest. Nagyjából ugyanilyen növekedés figyelhető meg a repülőgépmozgások növekedése tekintetében is hol Ázsia és a csendes-óceáni térség esetén 7,5%-os, Európa esetén 3,0%-os, a Közel-Keleten 1,6%-os, Afrikában 1,4%-os, Észak-Amerikában 1,0%-os növekedés tapasztalható, míg Latin-Amerika esetén egy gyenge -0,8 %-os csökkenés volt megfigyelhető. Jól látható, Ázsia légiközlekedése egyre inkább megerősítette a nemzetközi légi forgalomban való szerepét, miközben a leggyorsabb és tartós fejlődést mutató repülőterek is gyakorlatilag mind ezekről a területről kerülnek ki. Leszakadás és felzárkózás kontextusa figyelhető meg miközben az évek óta legforgalmasabb repülőternek számító Atlanta utasforgalmában 2017-ben az előző évhez képest egy -0,03%-os enyhe csökkenés volt látható, addig számos USA-beli repülőtér már a legforgalmasabb tizenöt repülőtér között sem szerepelt. Láthatóan csökkent e repülőterek szerepe és hub funkciója a nemzetközi légi forgalomban mely a belföldi és a nemzetközi forgalom megoszlásának jövőbeli várható arányainál is jól látható. Az ázsiai repülőterek forgalma várhatóan még inkább meg fogja erősíteni adott repülőterek pozícióját, mit Erdősi (1999) kutatása is korábban jelzett. Ezt bizonyította, mikor az USA-ban a belföldi forgalom többszöröséről beszélt a nemzetközi forgalomhoz képest, vagy mikor a piacot uraló féltucatnyi óriás társaság esetén elsősorban a belföldi utas- és légiáru-szállító járatok hálózatának koncentrációját írta le. Korábbi

kutatásomban én is jeleztem – bár európai repülőtereket vizsgálva München központi repülőterére koncentrálva – hogy a helyi és nemzetközi utasok repülőtereken belüli aránya várhatóan tovább fog közeledni egymáshoz, München repülőterének vizsgálatakor pedig a helyi utasok 51%-os, a nemzetközi utasok 49%-os megjelenése egyértelműen mutatták itt is a repülőterek közötti nemzetközi forgalom erősödésének képét. (Tóth, 2017).

2. táblázat: Európa húsz legforgalmasabb repülőterének utasforgalma

Repülőtér	2007. év	2016. év	2017. év	2017/2007.	2017/2016
London (LHR)	68,07	75,71	78,01	+14,6%	+3,0%
Párizs (CDG)	59,92	65,94	69,47	+15,9%	+5,4%
Amszterdam (AMS)	47,79	63,62	68,52	+43,4%	+7,7%
Frankfurt (FRA)	54,16	60,79	64,50	+19,1%	+6,1%
Isztambul (IST)	25,56	60,01	64,12	+150,9%	+6,8%
Madrid (MAD)	52,12	50,40	53,39	+2,4%	+5,9%
Barcelona (BCN)	32,79	44,13	47,26	+44,1%	+7,1%
London (LGW)	35,22	43,14	45,56	+29,4%	+5,6%
München (MUC)	33,96	42,26	44,58	+31,3%	+5,5%
Róma (FCO)	32,86	41,74	40,97	+24,7%	-1,8%
Moszkva (SVO)	14,04	34,03	40,09	+185,5%	+17,8%
Párizs (ORY)	26,44	31,24	32,04	+21,2%	+2,6%
Moszkva (DME)	18,76	28,50	30,66	+63,4%	+7,6%
Isztambul (SAW)	3,72	29,65	30,44	+718,3%	+2,7%
Dublin (DUB)	23,29	27,92	29,58	+27,0%	+5,9%
Zürich (ZRH)	20,68	27,62	29,35	+41,9%	+6,3%
Koppenhága (CPH)	21,36	28,99	29,13	+36,4%	+0,5%
Palma D. M. (PMI)	23,22	26,25	27,97	+20,5%	+6,6%
Manchester (MAN)	22,36	25,70	27,90	+24,8%	+8,6%
Oslo (OSL)	19,04	25,57	27,26	+43,2%	+6,6%

Forrás: (Saját szerkesztés a UNWTO alapján, 2018)

A 2. táblázatot vizsgálva további szembevetendő adat lehet Isztambul repülőtereinek a képe, mely adatok már egyes Perzsa-öböl mentén található kis népességű arab országok repülőtereinek forgalmával való versenyével értelmezhető. Az európai repülőterek egy bár kisebb léptékű, de fejlődés képét mutatják a világ légi forgalmának terén a maguk nagyjából 4,5-5,5%-os éves átlagos növekedésükkel, hol több ázsiai társaikhoz képest két tényező jelentős különbsége egyrészt a tulajdonosi körük megoszlása, másrészt maguknak az utazóknak, illetve a helyi lakosok a kezelése szembevetendő. Tulajdonosokról beszélünk kik figyelnek a környezetükre, illetve repülőterek – mint szolgáltató terek – jelennek meg melyek akár a helyi lakosság szabadidős szórakozására is tehetők.

A Közel-Keleten a sajátos társadalmi struktúrából származó előnyök által tud számos repülőtér vagy légitársaság sikerre szert tenni, miáltal előfordul, hogy rejtett támogatásokat kapnak, vagy míg egy kézben van az üzemeltetése adott légitársaságoknak, illetve repülőtereknek, addig európai szemszögből ez egy elég idegennek tűnő struktúrának tekinthető. Mint piaci modellt tekintve európai szemszögből viszont értékelendő, mivel az egy kézben tartott üzemeltetés által a szakmai egyeztetések az üzemelés hatékonyságának érdekében kétségtelenül gördülékenyebbé, az egyes problémák megoldása pedig a nyugati democráciákban

megszokottnál jóval gyorsabbá tehetők. Kétféle tevékenységet, illetve a kétirányú érdekeltséget a közös tulajdonos jobban tudja harmonizálni, miközben a beruházásokat is képes optimálisan, a tényleges igényekre szabni. Európai aspektusból sok esetben, mint a kutatásom alapját képező München repülőtere is jól példázza a többirányú érdekeltség kérdését, hol a működésében folyamatos problémát jelent maga a repülőtér, a helyi érdekek, a légitársaságok és természetesen a politika, továbbá a lakosság véleményének összehangolásának nehézsége (Koenen, 2018).

A jövőben alapvető kérdésként jelenik meg hogy egyes repülőterek hogyan tehetők az emberek mindennapi életének részévé, miközben itt nem csupán a helyi lakosság repülőtéri foglalkoztatása az alapvető kulcskérdés. Repülőterek lévén sokszor olyan területektől beszélünk melyek a nagyvárosoktól távolabb fekszenek, olyan szolgáltató területekről beszélünk melyeknek külön kis világuk van és hol a maguk jól felfogott üzleti érdekből fakadó zártágukkal viszonylag steril és folyamatosan ellenőrzött körülményeket tudnak az oda ékező és az onnan induló utasaiknak megteremteni (Michalkó, 2008). A nagyvárosoktól távol eső repülőterek esetén dominánssá válik a városközeli szabadidős tér kérdése és adott repülőterek helyszínül szolgáló terek ehhez való viszonya, így több hangsúlyt szükséges fektetni a jövőben a repülőterek, mint városközeli szabadidős terek kapcsolatára. Érdemes azon elméletekből kiindulni, mikor az ember a földrajzi környezettel kapcsolatban a tájban már nem csak a termelés és a lakóhely színhelyét látta, hanem a szabadidős tevékenységek esetleges színhelyét is. Mikor kialakul a szabadidő aktív eltöltésének igénye hol befolyásoló tényezőként tekintünk többek között a rendelkezésre álló szabadidő, a szabadidő eltöltésére alkalmas területek, az infrastrukturális kiépítettség, a megközelítéshez szükséges közlekedési eszközök jelenlétére vagy az egyes társadalmi csoportok elvárásának kérdésére. Választ szükséges találni olyan kérdésekre, hogy a szabadidő adott célcsoportok esetén mikor áll rendelkezésre, vagy nekik milyen elvárásaik vannak a szabadidejük aktív eltöltése érdekében. Komplex szabadidős tér kialakítása válik szükségessé egy olyan zárt és steril környezetben mint egy repülőtér, hol adott repülőtérhez kapcsolódó település növekedése megteremtheti azt a társadalmi csoportot mely később emberek szabadidejének való eltöltését formálja mellyel amellettt hogy nő adott település attraktivitása, olyan tényezők mint kulturális rendezvények, színházak, egyéb szórakoztató programok mellett akár adott egyes érdekeltek döntéseinek illetve véleményeinek együttműködőbb mivolta érdekében egy repülőtér nem utazási célból való felkeresése is lehet e rendszer része.

4. Összegzés

Jelen kutatás a repülőterek, mint szolgáltató terek vizsgálatára helyezte a fő hangsúlyt elemezve a turizmus és közlekedés kapcsolatát kitérve a légi közlekedés aktuális kérdéseire. A turizmus és mobilitással kapcsolatban az idő és a távolság turizmusra gyakorolt hatásait vizsgálta, illetve elemezte a repülőterek hálózati modelljét. A kutatás eredménye bebizonyította, az elkövetkező években a légi utasforgalom további növekedése várható miközben arra világított rá, a jövőben a minden repülőtérrel minden repülőtérrel összekötő modell alkalmazása várhatóan egyértelműen gazdaságtalan lesz főképp abból adódóan, hogy az végül kihasználatlan járatokat, további üresen maradó ülőhelyeket eredményezne, miközben elemezve a világ legforgalmasabb repülőtereit központi szerepet betöltő repülőterek működtetését emelte ki. A kutatás kitért a légi közlekedésben résztvevő vállalatok gyakran különböző érdekeire, repülőterek vizsgálatával szemléltette azokat, miközben alapvető kérdésként jelentette meg a repülőterek növekedési ütemének különbségeit, az üzemeltetésükben való változatosságot, kitért a sajátos társadalmi struktúrákból származó esetleges előnyökre – amik viszont más repülőterek esetén akár hátrányként is megjelenhetnek –, illetve arra tett javaslatokat, hogyan tehetők egyes repülőterek az emberek mindennapi életének részévé. A kutatás végső konklúzióként repülőterek hosszú távú eredményes üzemeltetése érdekében mint repülőterek új szemszögből való megközelítését, komplex szabadidős térként való értelmezésüket teszi szükségessé.

5. Felhasznált irodalom

- Somogyi-Tóth, G. (2017): Mi az a „hub” reptér?, Közlekedéstudományi Szemle, 67 (3) 11 p.
- Airlines.de (2019): Jahreszahlen: München begrüßt 1,8 Millionen mehr Passagiere.
- Airport Technology (2018): Indira Gandhi International Airport.
- Airport World (2018): ACI Reveals the world’s busiest passenger and cargo airports. <http://www.airport-world.com/news/general-news/6601-aci-figures-reveal-the-world-s-busiest-passenger-and-cargo-airports.html>
- Airports Council International (2017): Passenger summary 2016.
- Airports Council International (2018): Passenger summary 2017.
- -ankuenfte-aus-dem-in-und-ausland-nach-bundeslaendern/
- ANNA Airline Network news and analysis (2008): Jakarta’s rapid growth dented by Adam Air’s demise; still 7th busiest Asian airport.
- Civil Aviation Administration of China (2009): Flight passengers in China. <http://www.caac.gov.cn/I1/K3/200903/P020090316404943831137.xls>
- Erdősi, F. (1999): Légi közlekedés és területi fejlődés, Tér és Társadalom, 13 (4) 45-76 p.
- Erdősi, F. (2002): Gondolatok a közlekedés szerepéről, Tér és Társadalom, 16 (1) 135-159 p.
- Erdősi, F. (2005): Magyarország közlekedési és távközlési földrajza, Dialóg Campus Kiadó
- Erdősi, F. (2008): Felzárkózás, lépéstartás vagy leszakadás? A légi közlekedés fejlődésének alapvető problémái és területi különbségei Kelet-Európában, Közlekedéstudományi Szemle, 58 (1) 16-32 p.
- Erdősi, F. (2016): Verseny vagy együttműködés? A Közel-Kelet hárompólusú légi közlekedésének kilátásai, Debreceni Egyetem Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar Mezőgazdasági, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar, 125-132 p.
- Erdősi, F. (2017): Szinergiacsászárak vagy sauruszok? (A globális légi közlekedés gigafordítókörongjai a Közel-Keleten), Közlekedéstudományi Szemle, 67 (3) 12-23 p.
- Erdősi, F. (2018): Magyarország és a globális közlekedési tér, Tér és Társadalom, 32 (1) 27-49 p.
- Incheon International Airport: Airport Statistics.
- International Airport Review (2018): The top 20 largest airports in the world by passengers number 2018.
- Koenen, J. (2018): Flughafen München Kämpft weiter um die dritte Startbahn. Handelsblatt. <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/airport-mit-rekordzahlen-flughafen-muenchen-kaempft-weiter-um-die-dritte-startbahn/21162894.html?ticket=ST-3026551-s1bbMBO1DZvA6Y2XmOtE-ap4>
- Michalkó, G. (2008): A turisztikai tér társadalomföldrajzi értelmezésének új dimenziói, MTA, Budapest.
- Michalkó, G., Kiss, K., Kovács, B. (2009): Boldogító utazás: A turizmus hatása a magyar lakosság szubjektív életminőségére, Tér és Társadalom, 23 (1) 1-17 p.
- Muenchen.de Das Stadtportal: Flughafen München: Passagierzahlen auf Rekordwert. <https://www.muenchen.de/aktuell/2019-01/passagierrekord-muenchner-flughafen-zahlen-2018.html>
- Muenchen.de Das Stadtportal: Munich Airport. City of Munich Department of Labor and Economic Development.
- Munich Airport: Munich Airport maintains dynamic traffic growth in 2018. <https://www.munich-airport.com/munich-airport-maintains-dynamic-traffic-growth-in-2018-3470032>
- Republic of Turkey Ministry of Transport and Infrastructure General Directorate of State Airports Authority (2018): Aircraft, passenger, load series and forecast. Statistics. <https://www.dhmi.gov.tr/sayfalar/istatistik.aspx>
- Routes Online (2016): Guangzhou’s Baiyun International Airport firmly positioned as global air hub.
- Selymes, P. K. (2011): A légi személyszállítás értékképzési folyamatának modellezése, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem

- Skytrax World Airport Awards (2018): A-Z the 2018 Skytrax Airport Award Winners. <https://www.worldairportawards.com/a-z-airport-awards-winners->
- Szabó, S., Tóth, R. (2013): Repülőterek kialakítása, létesítményeinek kritikus elemei, védelmük lehetséges műszaki megoldásai, Repüléstudományi Közlemények, 25 (2) 89-113 p.
- Tempo.Co (2018): Angkasa Pura II.: Airports Receive 63 Million Passengers in 2017.
- The Port Authority of NY & NJ (2017): Airport Traffic report. <https://www.panynj.gov/airports/pdf-traffic/ATR2017.pdf>
- Tóth, D. (2017): Airport Munich Franz Josef Strauß. Prezentáció. Pécsi Tudományegyetem
- UN Statistical Yearbook 1960–2014 és ICAO Statistics Yearbook alapadatai, valamint a szerző által számított viszonyszámok

Egyéb internetes források:

- <http://www.airliners.de/jahreszahlen-muenchen-millionen-passagiere/48437>
- http://www.wirtschaft-muenchen.de/publikationen/pdfs/flughafen_e.pdf
- <https://aci.aero/data-centre/annual-traffic-data/passengers/2016-final-summary/>
- <https://aci.aero/data-centre/monthly-traffic-data/passenger-summary/year-2017/year-to-date/>
- <https://en.tempoco.com/read/914631/angkasa-pura-ii-airports-receive-63-million-passengers-in-2017>
- <https://unstats.un.org/unsd/publications/statistical-yearbook/files/SYB12.pdf>
- <https://www.airport.kr/co/en/cpr/statisticCategoryOfDay.do>
- <https://www.airport-technology.com/projects/indira-gandhi-international-airport/>
- <https://www.anna.aero/2008/08/01/jakarta-rapid-growth-dented-by-adam-air-demise>
- <https://www.internationalairportreview.com/article/32311/top-20-largest-airports-world-passenger-number/>
- <https://www.routesonline.com/news/29/breaking-news/254369/guangzhou-baiyun-international-airport-firmly-positioned-as-global-air-hub/>

Rekreációs turizmus három szegmensének vizsgálata

Dr. Varga Zoltán¹ – Juhász Éva² – Komáromy Márk³

¹egyetemi adjunktus – Pécsi Tudományegyetem ETK, ²⁻³ügyvivő szakértő – Pécsi Tudományegyetem ETK
¹⁻³ Zalaegerszeg 8900, Landorhegyi út 33.

e-mail cím: zoltan.varga@etk.pte.hu, eva.juhasz@etk.pte.hu, mark.komaromy@etk.pte.hu

Absztrakt

Kutatásunk középpontjában az egészségturisztikai szolgáltatásokat igénybe vevők elégedettségével foglalkoztunk, mely jelentős hatással van a térség egészségturisztikai szolgáltatásokat alakító, gazdaságélénkítő, folyamatosan változó egészségtudatos trendek kialakításában.

Célunk az volt, hogy bemutassuk az egészségturizmus komplexitását, és azt, hogy az egészségturizmus preventív ága miként jelenik meg a kultúrában. A vizsgálatok középpontjában a preventív, rekreációs turizmus három különböző szegmensének (wellness, fitness, élményfürdő) vizsgálata állt. A saját készítésű, véletlenszerű mintavételen alapuló kérdőívből megismerhetjük, hogy a megkérdezettek milyen szolgáltatásokat, milyen rendszerességgel vesznek igénybe, mi motiválja a szolgáltatást igénybe vevőket.

Kulcsszavak: wellness, fitness, élményfürdő

1. Bevezetés

Hazánkban az elmúlt években ismét előtérbe került az egészségturizmus mint gazdaságélénkítő, munkahelyteremtő, versenyképességet javító ágazat.¹ Az egészségturizmusban részt vevő fogyasztók elvárásainak nehéz megfelelni a növekvő egészségtudatosság, az egyre erőteljesebben megjelelő külföldi trendek miatt. Az sem elhanyagolható tény, hogy az egészségturizmus piacán sok új vállalkozás jött létre, amelyek a fogyasztók változó igényeit igyekeznek kielégíteni. Az egészségturisztikai szolgáltatásokat kereső fogyasztók igényeinek vizsgálata több szempontból is fontos. A potenciális vendégek elvárásainak megismerése segítheti az egészségturisztikai szolgáltatók fennmaradását a kialakult éles versenyben. A fogyasztói igények, elvárások megismerése hozzájárulhat az egészségturizmus szolgáltatói kínálatának kialakításához, bővítéséhez.

Magyarországon az elmúlt időszakban számos szálloda átalakította szolgáltatásait a wellness és fitness szolgáltatások bevezetésével és jelentősen bővültek a rekreációs szolgáltatások is. Hasonló változások figyelhetők meg az élményfürdők tekintetében is, hisz a nemzetközi trendek alapján a magyar vízi szolgáltatások wellness, fitness programok kínálatával gyarapodtak.

A hazai lakosság anyagi helyzete ugyan javuló tendenciát mutat, de ennek ellenére a társadalom rétegei közt az alsó és felső réteg egyre jobban távolodik egymástól (TÁRKI, 2016).² A középréteg szűkül, de a társadalom és a vállalkozások által nyújtott lehetőségek bővülésével egyre több fiatal, és lehetőséghez jutott (SZÉP kártya) polgár veszi igénybe az egészség- megőrzéshez kapcsolódó rekreációs szolgáltatásokat, engedheti meg magának azok évi egy-két alkalommal történő igénybe vételét.³

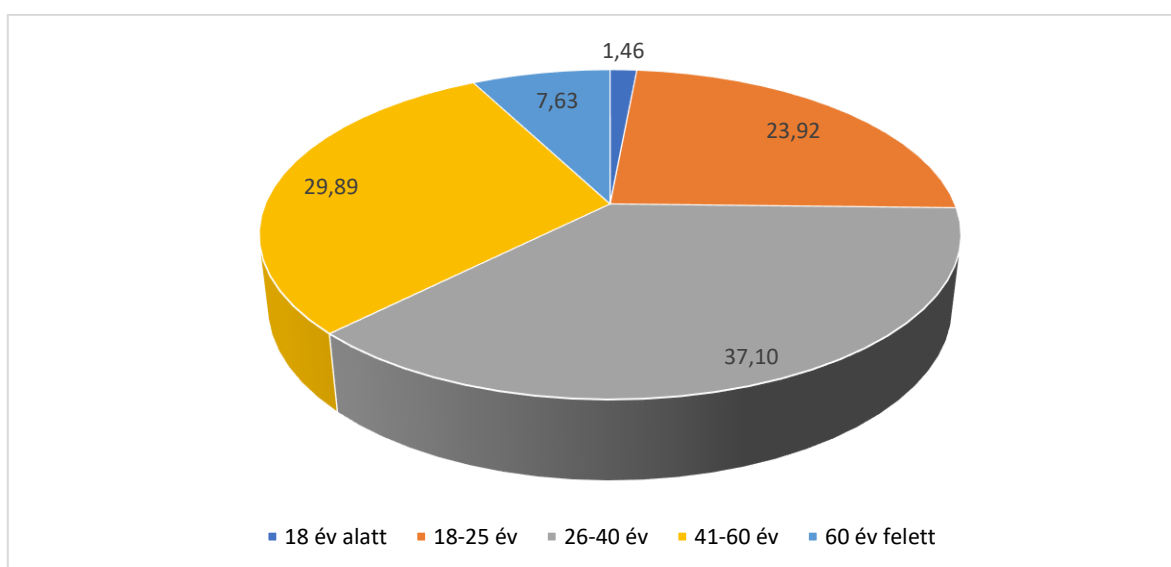
A rekreációs turizmus vizsgálata során azt várjuk, hogy a kapott információkkal az azt igénybe vevők szokásait, véleményét jobban megismerve következtetéseket tudunk levonni a kereslet kínálat változására, a felmerülő új igényekre, a szükséges változtatásokra.

2. Alkalmazott módszer

A kutatásban a primer megkérdezés módszerét alkalmaztuk. A kérdőívek felvétele személyes megkérdezés alapján történt több egészségügyi létesítményben. A kérdőív egy része szociodemográfiai kérdéseket tartalmazott, másik része az igénybe vett szolgáltatásokra, annak rendszerességére/rendszerességére irányult, elsősorban a rekreáció területén (wellness, fitness, élményfürdő). A kérdőívek összeállítása során zárt kérdéseket alkalmaztunk. A kérdőíveket a Nyugat-Dunántúl területén található élményfürdőkben és wellness szállodákban töltötték ki 2018. április-június hónapokban. 3550 értékelhető kérdőív kitöltésére került sor, mely alapján a válaszok kiértékelése SPSS 19,0 program segítségével történt.

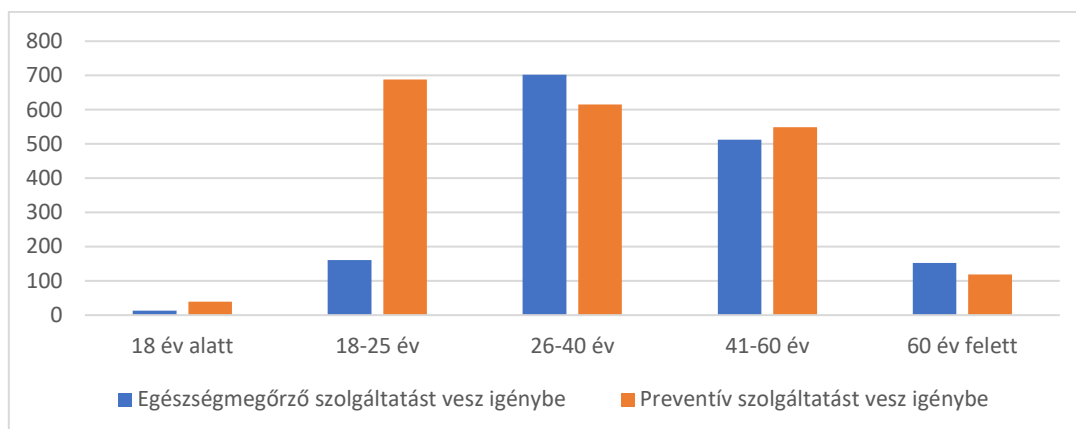
3. A kutatás eredményei

Az 1. ábrából jól látható, hogy a megkérdezettek döntő többsége a 18 és 60 éves korosztály közé esik. A legnagyobb részarányt a 26-40 éves korosztály teszi ki, őket követi a 41-60 éves korosztály.



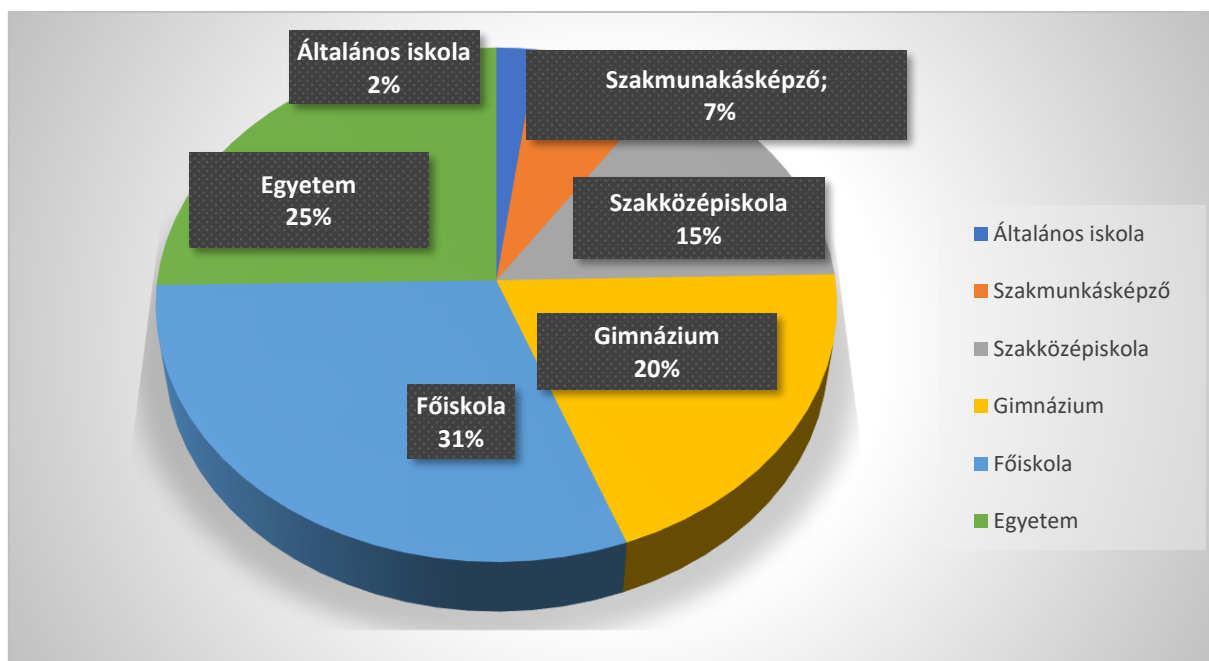
1. ábra: A megkérdezettek életkorának megoszlása (%)
Forrás: saját szerkesztés (n=3550)

A minta életkor szerinti megoszlása alapján megállapítható, hogy a preventív szolgáltatásokat főleg a 26-40 év közötti korosztály veszi igénybe (64,8%), ugyanakkor az egészségmegőrző szolgáltatásokat a 41-60 év közötti korosztály helyezi előtérbe (78,8%). A 18 év alatti korosztály esetében legalacsonyabb a preventív szolgáltatások igénybe vétele (1,9%).



2. ábra: A szolgáltatások igénybevételének alakulása korcsoportok szerint
Forrás: saját szerkesztés (n=3550)

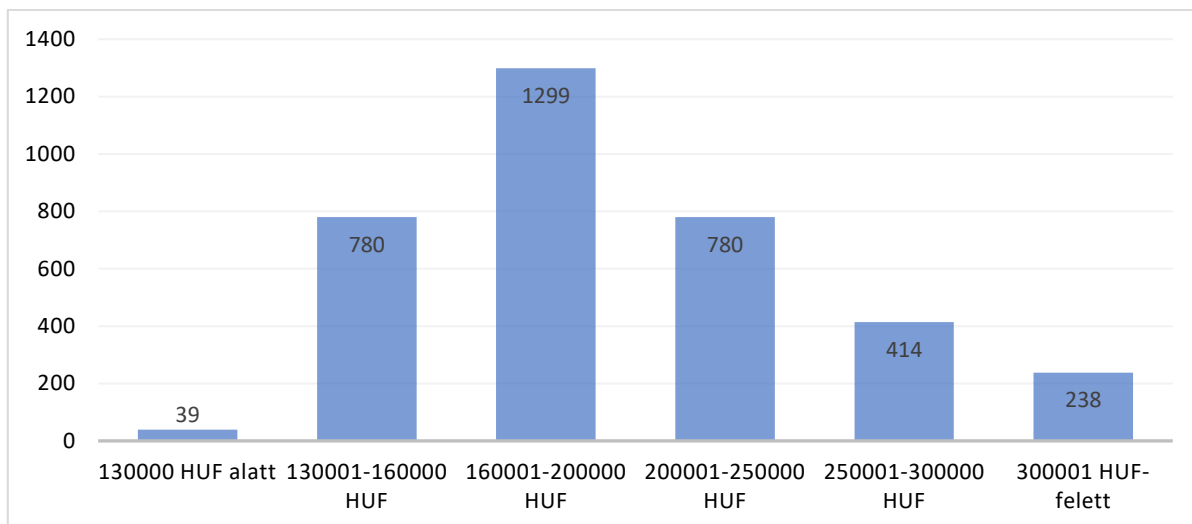
Összességében megállapítható, hogy a vizsgálat tárgyát képező szolgáltatásokat a fiatalok és a 60 év feletti korosztály kevésbé veszi igénybe.



3. ábra: A megkérdezettek legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása
Forrás: saját szerkesztés (n=3550)

A megkérdezettek 55,6%-a főiskolát és egyetemet végzett, ezen belül a főiskolát végzettek aránya 31%, míg az egyetemet végzett válaszolók aránya 25%. Középfokú érettségivel rendelkezők aránya 35%, ezen belül a gimnáziumot végzettek 20%-ot, míg a szakközépiskolát végzettek 15%-ot tesznek ki. A mintában 7% képvisel a szakmunkásképzőt végzettek és 2%-ot az általános iskolát végzettek aránya.

Összességében megállapítható, hogy a felsőfokú végzettséggel rendelkezők veszik igénybe nagyobb mennyiségben az egészségmegőrző szolgáltatásokat.

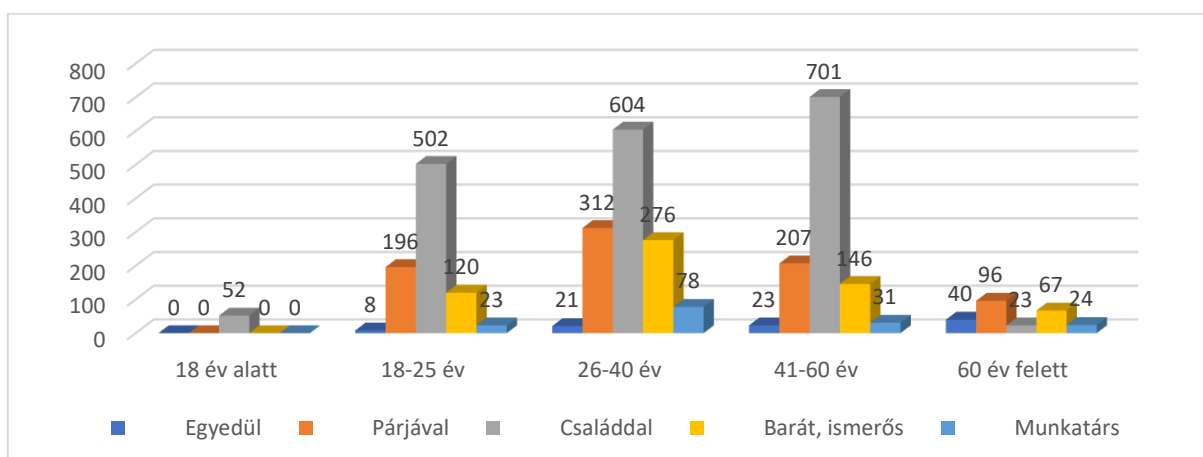


4. ábra: Egy főre jutó nettó jövedelem megoszlása a minta alapján
Forrás: saját szerkesztés (n=3550)

A mintában szereplő megkérdezettek szerint 36,6% a 160.001-200.000,-Ft nettó jövedelem kategóriában, míg 21,97% a 130.001-160.000Ft és a 200.001-250.000,- Ft nettó jövedelem kategóriába tartozik. 250.001 Ft fölött a 652 fő jövedelme volt. Mindössze 39 fő nyilatkozott úgy, hogy az egy főre jutó nettó jövedelme nem éri el a 130.000,- Ft-ot. Megállapítható, hogy inkább a magasabb jövedelmek kategóriákba tartozó családok választják a wellness szállodákat és az élményfürdőket.

Az egészségturisztikai szolgáltatásokat a minta alapján az egyedül érkezők 8%-a, a párosával érkezők 9%-a, a három fővel érkezők 23%-a, a négy fővel érkezők 39%-a, az öt fővel érkezők 21,5%-a, míg az 5-nél több fővel érkezők 0,5%-a veszi igénybe. Azoknál a háztartásoknál, ahol több gyermekkel veszik igénybe az egészségturisztikai szolgáltatásokat, kedveltebb a preventív jellegű, élményt nyújtó szolgáltatások aránya.

Az egészségturisztikai szolgáltatást igénybe vevők nagy része a szabadidő eltöltésére, családjával, barátaival, vagy bizonyos esetekben egyedül, munkatársával érkezik. Ezt támasztotta alá a kapott kutatási eredmény is. (5. ábra)



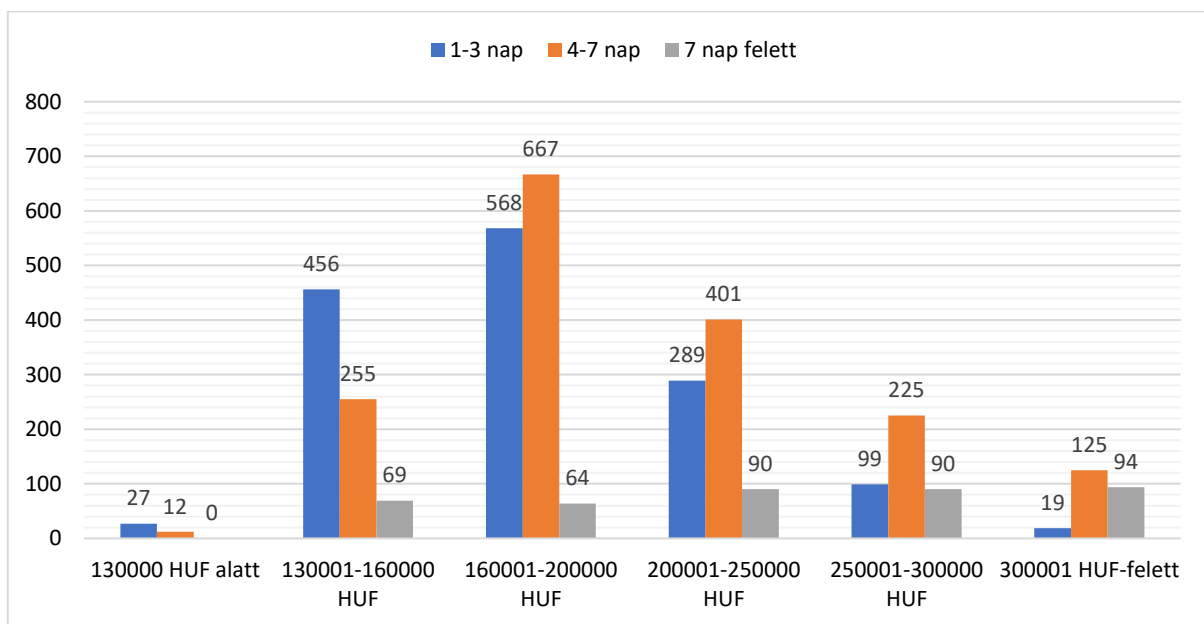
5. ábra: Kivel érkezett a szolgáltatás igénybe vételére (korcsoportok szerinti megbontás) fő
Forrás: saját szerkesztés (n=3550)

Összességében megfogalmazható, hogy az egészségturisztikai szolgáltatást döntő többségében a családok gyermekkel együtt veszik igénybe (1807 esetben), míg párjukkal együtt 715 eset fordult elő. Megfigyelhető az is, hogy 40 éves kor felett egyre gyakoribb a barát, ismerőssel történő szabadidő eltöltés.

A kutatás kiterjedt arra is, hogy az egészségturisztikai szolgáltatást igénybe vevők honnan érkeztek pihenni, regenerálódni, a preventív szolgáltatásokat igénybe venni. Az eredmény jól mutatja, hogy a vendégek 15,7%-a Budapestről (557 fő), 31,1%-a (1104 fő) megyei jogú városból, 32,6%-a (1157 fő) egyéb városból és mindössze csak 20,6% (732 fő) faluról érkezett.

Szerettük volna megtudni azt is, honnan szereztek információt az egészségturisztikai szolgáltatásokról. A megkérdezettek 1,4%-s utazási irodától, 8,3%-a plakátról szórólapról, 9%-a televízióból, 28% rokonoktól, ismerősöktől, míg 53,2% internetről informálódott a lehetőségekről. Megállapítható, hogy a lakosság jelentős része a turisztikai attrakciókról az interneten keresztül értesül, mely ma már az elsődleges információforrás. Fontos a szolgáltatást igénybe vevők részére a barátok, ismerősök által szerzett élmény, mely nagymértékben befolyásolja az utazási döntést. A fentiekből az is kiolvasható, hogy a legtöbb szolgáltatást igénybe vevő 98,6%-ban egyéni szervezésben érkezett, és csak elenyésző az utazási irodák által történt szervezés (1,4%). A szolgáltatást igénybe vevők az előzetesen szerzett információk alapján döntenek, melyik családbarát wellness szállodát választják, illetve figyelembe veszik a gyermekek részére nyújtandó szolgáltatásokat is.

A felmérés során a mintában szereplők mindössze 5%-a vette igénybe a kedvezményes szolgáltatásokat és ajánlatokat, melyről szintén az internetről szerzett tudomást. A választást 95%-ban nem a kedvezményes ajánlat, hanem a szolgáltatások kínálata, színvonala, választéka határozta meg. Ugyanazokat a szolgáltatásokat veszik igénybe, hasonló arányban, mint akik nem kedvezményrel érkeztek.

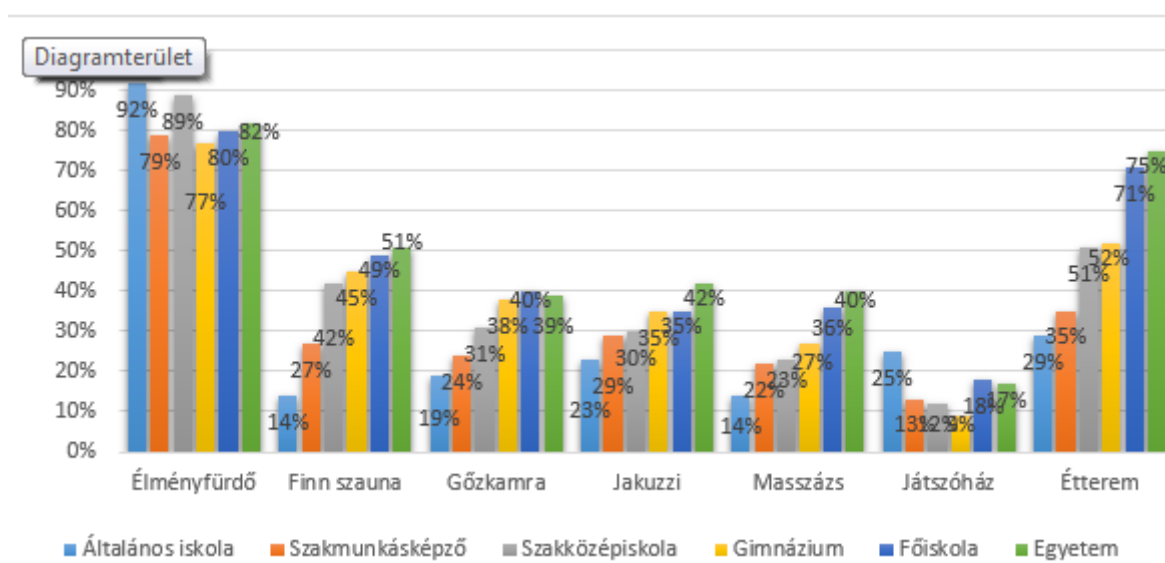


6. ábra: Jövedelmek és az eltöltött napok számának megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés (n=3550)

A 6. ábrából jól látható, hogy a vendégek jövedelem kategóriák szerinti besorolása alapján az 1-3, illetve a 4-7 nap közti időintervallum a legkeresettebb, illetve ezeket keresik a mintában részt vevő fogyasztók. E mögött alapvetően a jövedelmi helyzet húzódik meg, azaz az egészségturisztikai szolgáltatásokat igénybe vevők jövedelmi viszonyai, mely jól mutatja a társadalmi rétegződést.

A szállodában és az élményfürdőben található szolgáltatásokat a mintában szereplő fogyasztók 79%-a vette igénybe.



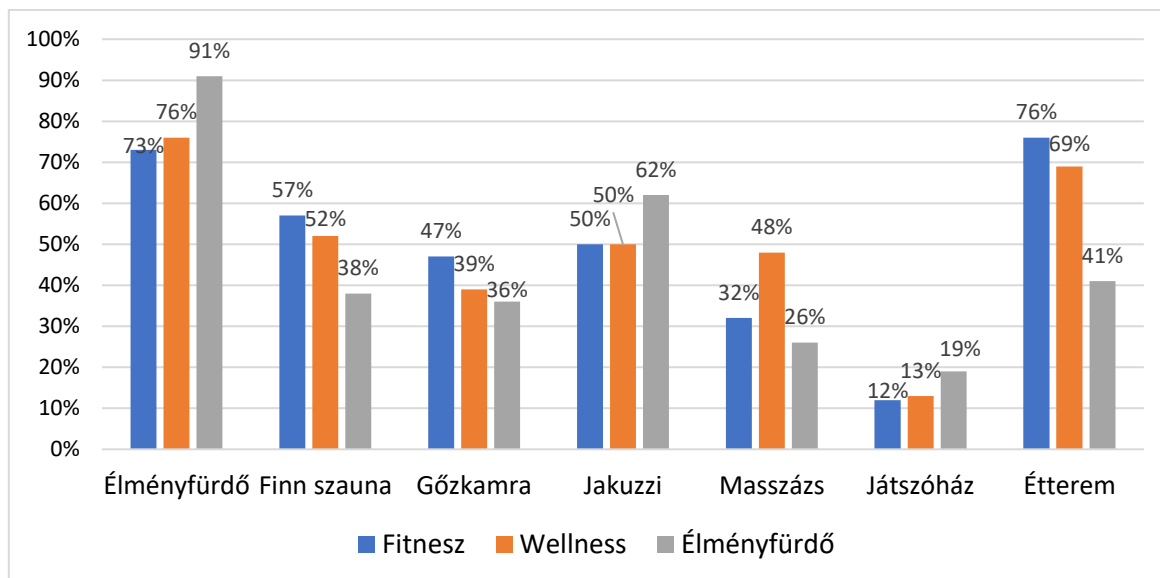
7. ábra: Az iskolai végzettség és az igénybe vett szolgáltatások kapcsolata (ANOVA)
Forrás: Saját szerkesztés (n=3550)

A 7. ábrából látható, hogy az élményfürdő használata a legnépszerűbb valamennyi iskolai végzettséggel rendelkező körében. Ezen belül az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők körében a legmagasabb. A finn szaunát 14%-ban az általános iskolai végzettséggel rendelkezők, 27%-ban a szakmunkásképzővel, 42%-ban a szakközépiskolai, 45%-ban a gimnáziumot végzettek, 49%-ban a főiskolai és 51%-ban az egyetemmel rendelkezők vették igénybe.

A jakuzzi, a gőzkamra, és a masszázs esetében közel azonos volt az igénybe vett szolgáltatás nagysága. A fentiek alapján 14-31% között mozgott az általános iskolai, szakmunkásképző és szakközépiskolában végzettek szolgáltatás igénybe vétele, míg a 27-42 % közt a gimnáziumi, főiskolai és egyetemi végzettséggel rendelkezőké. A masszázs szolgáltatást a főiskolát és egyetemet végzettek vették leginkább igénybe. Ez annak tudható be, hogy a masszázs szolgáltatás legtöbb helyen díjköteles és ehhez párosul e réteg magasabb jövedelme is.

A játszóház szolgáltatás mindig annak függvénye, hogy mely időszakban készítjük a vizsgálatot, illetve a szülőkkel érkező gyermek korosztály korösszetétele milyen.

Az ábrából az is jól látható, hogy az éttermi szolgáltatást inkább az érettségizettek és a főiskolai és egyetemi diplomával rendelkezők vették igénybe.



8. ábra: Az igénybe vett szolgáltatások megoszlása a megkérdezettek körében
Forrás: Saját szerkesztés (n=3550)

Az élményfürdőbe érkező vendégek 62%-ban a jakuzzi, 38%-ban a finn szauna, 36%-ban a gőzkamra, 26%-ban a masszázs és 19%-ban a játszóház szolgáltatásait veszik igénybe. Külön érdemes megemlíteni az éttermi szolgáltatások igénybe vételét, mely az élményfürdőbe érkező vendégek esetében 41%-ot tett ki.

A wellness szállodába érkezők közül 76% veszi igénybe az élményfürdő szolgáltatásait, 52% a finn szaunát, 39% a gőzkamrát, 50% a jakuzzit és 48% a masszázst. Megfigyelhető itt is, hogy a játszóház szolgáltatást mindössze 13% vette igénybe. Az étkezést illetően megállapítható, hogy a wellness szállodába érkezők döntő többsége a félpanziós ellátást részesíti előnybe, így az étterem szolgáltatásait 69% vendég vette igénybe.

A fitness szolgáltatást igénylő vendégek közül az élményfürdőt 73%, a finn szaunát 57%, a gőzkamrát 47%, jakuzzit 50%, míg a masszázst 32% vette igénybe. A fitness szolgáltatást igénybe vevő családok a játszóházat csak 7%-ban veszik igénybe, ami azzal magyarázható, hogy a kisgyermek korosztály a fitness szolgáltatást igénybe vevőknél lényegesen alacsonyabb. Ugyanakkor megfigyelhető az is, hogy a fitness szolgáltatást igénybe vevőknél az éttermi szolgáltatást igénybe vevők aránya 76%.

4. Következtetések

A vizsgálat tárgyát képező szolgáltatásokat a 18 év alatti fiatal korosztály, és a 60 év felettek kevésbé, míg a közöttük található korosztályba tartozók gyakrabban veszik igénybe.

A magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők az egészségmegőrző szolgáltatásokat veszik igénybe. Ennek oka az egészségtudatos életmód magasabb szintű ismerete, a sok esetben magasabb jövedelem kategória,

A két vagy többgyermekes és magasabb jövedelemmel rendelkező családoknál jobban kedveltek a preventív, élményt nyújtó szolgáltatások. A wellness szállodába és élményfürdőbe érkezők előnyben részesítik a 1-3 illetve a 4-7 vendégéjszakák számát.

A kedvezmények csak részben befolyásolják a szolgáltatások igénybe vételét. Érdekes a minőségi szolgáltatásokra koncentrálni.

A magasabb jövedelemmel rendelkezők többször vesznek részt rekreációs pihenéseken. Érdekes nagyobb figyelmet fordítani az éttermi és játszóház szolgáltatásokra, ezek promotálására.

Jelentős átrendeződés megy végbe a SZÉP kártyák révén az egészségturizmus területén. Ez jelentős mértékben élénkíti a hazai egészségturizmust, ugyanakkor rámutat a rendszerben lévő hibákra, hiányosságokra a szükséges fejlesztési lehetőségekre. Ugyanakkor az is tapasztalható, hogy egyre nagyobb a szakadék a középréteg és a lassan lecsúszó középréteg közt, mely ugyan megtenné, hogy hosszabb időszakot tölt rekreációval, pihenéssel, azonban az anyagi korlátok ezt jelentősen befolyásolják. Azok, akik egyéb juttatásokat kapnak bármilyen formában – mely kör egyre szűkül – azt próbálják tartalmasan eltölteni a kereslet-kínálat függvényében.

Jelen tanulmány a különböző szolgáltatásokat igénybe vevők véleményét tükrözi. További kutatás során elemezni kell a kereslet-kínálat változását, és annak dinamizmusát. A vizsgálatok során rá lehetne mutatni, melyek azok a szolgáltatók, akik kiemelkedő szolgáltatásokat nyújtanak, valamint melyek azok a paraméterek, melyek hozzájárulnak a szolgáltatók biztos sikeréhez.

5. Felhasznált irodalom

- Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030. (2016) Magyar Turisztikai Ügynökség
- old.tarki.hu/hu/publications/SR/2016/05kolosi.pdf
- <https://docplayer.hu/2857180-Teruleti-kulonbsegek-a-hazai-egeszsegturizmus-kinalataban.html>
- Boros, Sz.; Princz-Markó E.; Piszinger, K. (2011.) Egészségturizmus, Turisztikai termékfejlesztés, tervezés PTE, Digitális tankönyvtár ISBN:978-963-642-435-0
- Smith, M.; Puczkó, L. (2010). Egészségturizmus: gyógyászat, wellness, holisztika, Budapest, Akadémiai Kiadó (2010)

A Balaton térség közbiztonságának megítélése a helyi lakosság véleménye alapján

**Dr. Banász Zsuzsanna¹ – Dr. Lőrincz Katalin² – Dr. Raffay Ágnes³
– Szabó Renáta⁴**

¹egyetemi adjunktus – ²intézetigazgató, egyetemi docens – ³egyetemi docens – ⁴általános dékánhelyettesi referens

¹ Menedzsment Intézet, Kvantitatív Módszerek Intézeti Tanszék ²⁻³⁻⁴ Gazdálkodási Intézet, Turizmus Intézeti Tanszék

¹⁻²⁻³⁻⁴Pannon Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Veszprém 8200, Egyetem u 10.
e-mail cím: banasz.zsuzsanna@gtk.uni-pannon.hu, lorincz.katalin@gtk.uni-pannon.hu,
raffay.agnes@gtk.uni-pannon.hu, szabo.renata@gtk.uni-pannon.hu

Absztrakt

A fogyasztókban felmerülő igény alapján az utazások, a helyszínválasztás meghatározó eleme lett a biztonság, így a turizmus rendszerében kiemelt figyelmet kap a nyugalom, a közbiztonság. Ez a két tényező a helyi lakosság oldaláról is fontos települési tényező, ami a szakirodalom alapján is magas prioritással bír. A tanulmány tárgya a Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség településein élő lakosság viszonya a térséghez, leszűkítve pedig a település biztonságával és nyugalomával kapcsolatos vélemények értékelése. A kutatás célja azon két kérdés megválaszolása, hogy a helyi lakosok mennyire tartják fontosnak, illetve mennyire elégedettek a településük nyugalomával, közbiztonságával? A helyi lakosságnak az előző kérdéstről alkotott véleménye kapcsolatban áll-e az életkorral vagy a végzettséggel? A 2018-ban lezajlott primer felmérésben a települési tényezők csoportjából legtöbben a nyugalom és a közbiztonság fontosságát értékelték a legmagasabbra, de elégedettségük ennél kisebb. Elmondható, hogy minél idősebb egy Balaton térségben élő lakos, illetve minél magasabb a végzettsége, annál inkább fontosnak tarja a nyugalmat és a közbiztonságot, és annál inkább elégedett ezekkel.

1. Bevezetés és elméleti áttekintés

A turizmus az egyik legérzékenyebb szolgáltatási szektor: gyakorlatilag bármilyen, a környezeti feltételekben – akár jelentéktelennek tűnő – tetten érhető változás is hatással lehet rá, legyen az természeti, társadalmi, gazdasági, kulturális, politikai vagy technológiai jellegű. Ezek közül is kiemelkedik a célországban vagy célterületen (desztináció) uralkodó politikai helyzet (demokrácia), a (köz)biztonság, a nyugalom és a béke. Elmondható, hogy a turizmus általános feltételei a biztonság köré csoportosulnak (Michalkó, 2012), mely kategóriába beletartozik a turisták/kirándulók személy- és vagyonbiztonsága és az adott desztináció közbiztonsága is.

A turizmus számos desztináció – közöttük a Balaton kiemelt térség – egyik fő bevételi forrásaként szolgál, így egy-egy váratlan, negatív történés nagy „sérülést” idézhet elő a turisztikai célterületek életében. A negatív események a turisták fogyasztói szokásaiban és magatartásában jelentős változásokat idézhetnek elő, mely a bizalom megrendülését vonja maga után a turisztikai desztinációkkal, szolgáltatókkal szemben. Az események rövid- és hosszú távú hatásaival a szektor mérhetően szembesül (visszaesés a turistaforgalomban és bevételekben, ráfordítások növekedése); így a turisták biztonságának és védelmének biztosítása stratégiai fontosságú célként kell, hogy megjelenjen a desztinációk és szolgáltatók üzletpolitikájában (Marton et al., 2018).

Helyi lakosként vagy turista szerepben is *alapvető emberi igényünk* a biztonság – a fizikai védettség, kiszámíthatóság –, amely a Maslow-piramis második szintjén helyezkedik el (lásd 1. ábra). Maslow sokat idézett elmélete az első olyan tudományos igényű próbálkozás, amely bemutatja, hogy életünk alapjainak – „alsóbb szintű” szükségleteink, például létfenntartás, biztonság – kielégítése feltétele annak, hogy a piramisban felsorolt magasabb szintű emberi igények, szükségletek kielégülhessenek.



1. ábra: Maslow-piramis
Forrás: (Maslow, 2003)

A világban zajló események hatására a desztinációk biztonságáról kialakult kép meghatározza az utazási döntést, ugyanakkor a megváltozott utazási szokások mellett mégis egyre több az utazás. Ez a két tényező a helyi lakosság vagy a második otthonnal rendelkezők, nyaralótulajdonosok oldaláról is fontos települési tényező, ami a szakirodalom alapján is magas prioritással bír.

Az életminőség az emberi létet meghatározó objektív (jólét) tényezők és azok szubjektív (jóllét) tükröződésének együttes vetülete. Az *életminőség objektív tényezői* közé tartoznak például a jövedelem, egészségi állapot, műszaki infrastruktúra, iskolai ellátás, *közbiztonság*, a szubjektív kategória pedig többek között az öröm, a megbecsülés, a szeretet érzését foglalja magába. Ugyanakkor elmondható, hogy a település kínálja létfunkciók biztosítása mellett, illetve azokkal szoros összefüggésben a közbiztonság és a közlekedési feltételek is pozitívan befolyásolják a szubjektív életminőséget (Michalkó, 2010).

Jelen kutatás tárgyát földrajzi értelemben a Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség képezi, amelyet egy 2016 végi kormányrendeletben definiáltak (GOV, 2016). E térséghez 174 település tartozik, melyek közül 42 közvetlen part menti. Ez nem keverendő össze a Balaton Kiemelt Üdülőkörzettel (179 település), bár 170 település esetén van átfedés, de lényeges különbség, hogy az általunk vizsgált térségbe beletartozik Veszprém, Eplény, Nemesvámos és Kehidakustány is, viszont a Krisna Völgynek is otthont adó Somogyvámos már nem (lásd 2. ábra).



2. ábra: Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség térképe
Forrás: (Gyórfy, 2017)

A Balaton hazánk egyik kedvelt turisztikai desztinációja. A Balaton arculatát ugyan korábban a tömezturizmus formálta, mégis létezik egy egyedi, sajátos Balaton milió (Rázt – Michalkó, 2007), amely fontos szerepet játszik az utazási döntés meghozatalában. Több tanulmány alapján elmondható (M.Á.S.T. 2006, Sulyok 2010, Sulyok 2011), hogy a hazai lakosság körében a Balatonnak erős – az évek során más-más tényezőket előnybe helyező – imázsa van. A kutatásokból kiderül, hogy mára a nyaralók nemzeti értéként, a nyári szabadság eltöltésnek kiváló színhelyeként, és egyedi társítások alapján (pl. nyugalom, vízpart, semmittevés, nosztalgia, buli, bor, fesztiválok, természeti értékek, kulturális örökségek, kerékpározási és kirándulási lehetőségek) a hazai piac versenyképes desztinációjaként tekintenek a Balatonra és térségére (Pálfi et al., 2015).

3. Anyag és módszer

A kutatásunkhoz felhasznált adatok primer forrásból származnak; a papír alapon és online zajlott kérdőíves felmérésünk 2018. március-augusztus közt zajlott.

Kutatásunk célja az alábbi két kutatási kérdés (K) megválaszolása volt.

- K1: a Balaton régióban a helyi lakosok / második otthonnal rendelkezők mennyire tartják fontosnak, illetve mennyire elégedettek a településük nyugalomával, közbiztonságával? (1-5)
- K2: a K1-re adott válaszok kapcsolatban állnak-e az életkorral vagy a végzettséggel?

A kutatás során a kérdőív települési tényezőkkel kapcsolatos kérdését elemezzük, az eredeti kérdések így szóltak:

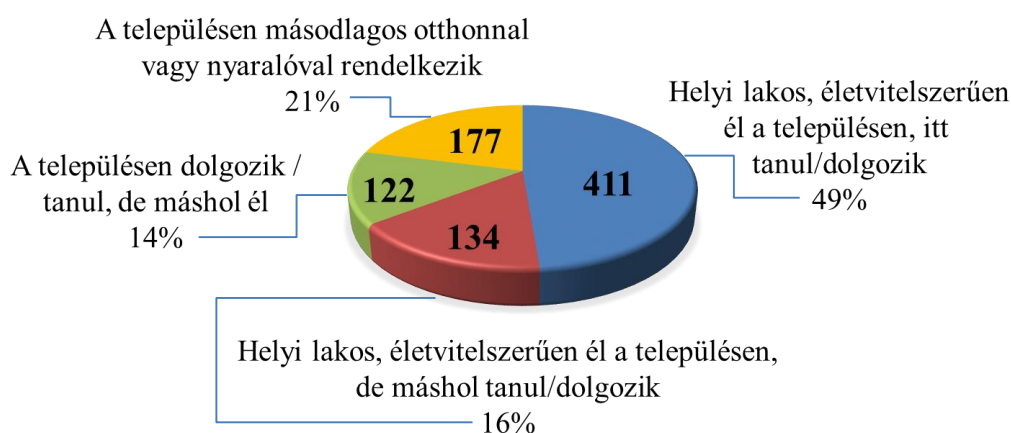
- Mennyire fontos ön számára a települése nyugalma és közbiztonsága?
- Mennyire elégedett a települése nyugalomával és közbiztonságával?

A kutatás módszereként a K1-ben feltüntetett részkérdéseket egy iskolai osztályzatoknak megfelelő 1-től 5-ig terjedő skálán értékeltettük a kérdőívet kitöltőkkel. Válaszaikat összegezve megválaszolható a K1 kérdés. A K2 kérdés megválaszolásához kapcsolatvizsgálatokat végzünk, a vizsgált indikátorok mérési skálája miatt rangkorrelációt elemzünk a Spearman-féle Rho együtthatóval. Ez a mutató -1 és 1 közti értéket vehet fel.

Előjele a kapcsolat irányát mutatja meg. A pozitív Rho érték azt jelenti, hogy az egyik vizsgált indikátor magasabb értéke a másik vizsgált indikátor magasabb értékével jár együtt. A negatív Rho érték esetén fordított irányú ez a kapcsolat, azaz az egyik indikátor magasabb értéke a másik indikátor alacsonyabb értékével jár együtt. A Rho abszolút értéke alapján következtethetünk a vizsgált két változó közti kapcsolat erősségére. Amennyiben ez 0,4 alatti, akkor gyenge kapcsolat áll fenn, 0,7 feletti érték esetén pedig erős kapcsolatról beszélhetünk (0,4-0,7 esetén közepesen erős kapcsolatról). A Rho együtthatókat 5%-os szignifikancia-szinten értelmezzük.

4. Eredmények és értékelésük

Az értékelhető minta elemszáma 844 főt eredményezett. A 3. ábra szemlélteti a mintába került lakosoknak a Balatonhoz való kötődésük szerinti megoszlását.



3. ábra: A minta megoszlása a Balatonhoz való kötődés szerint
Forrás: saját kutatás

A válaszadók megismerése érdekében, néhány demográfiai jellemzőjük leíró statisztikája: a turisztikai térség 174 települése közül 71-ről nyilatkoztak, ebből 37 part menti település. Életkor szerint átlagosan 37, tipikusan 22 évesek. Végzettség szerint a többség középfokú (51%) vagy felsőfokú (főiskola, egyetem – 46%) képesítéssel rendelkezik, az alacsonyabb, 8 általános végzettségű kitöltő mindösszesen 3% volt. A kérdőívben vizsgált 27 települési tényező közt szerepelt a közbiztonság színvonala és a nyugalom.

Az 1. táblázat összegzi a K1-et érintő kérdésekre adott válaszok néhány leíró statisztikáját. A 844 fős mintából (n) körülbelül 80-90 fő (a minta kb. 10%-a) nem válaszolt azokra a kérdésekre, hogy a településén mennyire fontos számára a nyugalom, illetve a közbiztonság, valamint mennyire elégedett ezekkel. Az 1-5 skálán az átlagos válasz mind a 4 kérdés esetében magas (4 feletti) volt. A válaszadók mindkét tényezőt tipikusan 4-esre vagy 5-ösre értékelték. A legtöbben 5-ösre értékelték nyugalom és a közbiztonság fontosságát, elégedettségüket pedig egy szinttel kevesebbre jelölte a többség, azaz 4-esre. Az átlagokat szigorúan tekintve, a közbiztonságot kicsit fontosabbnak tartják (4,69), mint a nyugalmat (4,55), viszont a közbiztonsággal való elégedettség kicsit kisebb (4,04) mint a nyugalommal való elégedettség (4,12). A válaszok relatív szórása (azaz az egyes lakosok véleményének az átlagos véleménytől való átlagos eltérése)

- a nyugalommal való elégedettség esetében volt a legnagyobb (22,28%-os), azaz ebben a kérdésben szóródtak leginkább a válaszok
- a közbiztonság fontossága esetében volt a legkisebb (13,69%-os), azaz ebben a kérdésben értettek leginkább egyet a lakosok.

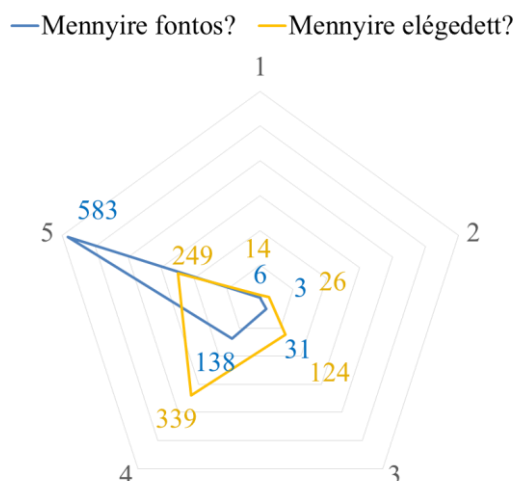
Mind a nyugalom, mind a közbiztonság fontossága esetében inkább egyetértettek a lakosok (kisebbség volt a válaszok relatív szórásai, 13-18% közötti), mint az ezzel való elégedettségük esetén (ahol kb. 22%-os volt a válaszok relatív szórása).

1. táblázat: A kérdőív nyugalomra és közbiztonságra vonatkozó kérdéseinek néhány leíró statisztikája

		nyugalom		közbiztonság	
		fontosság	elégedettség	fontosság	elégedettség
n	válaszoltak	761	759	761	752
	nem válaszoltak	83	85	83	92
átlag		4,55	4,12	4,69	4,04
módusz (a leggyakoribb válasz)		5	4	5	4
szórás		0,79	0,91	0,64	0,90
relatív szórás (%)		17,36	22,18	13,69	22,15

Forrás: saját kutatás

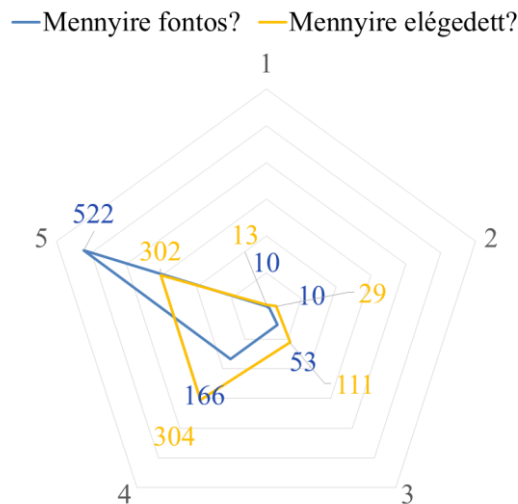
Az átlagokról áttérünk az 1-5 skálán adott válaszok gyakoriságára. Az 4. ábrán az látható a közbiztonság fontosságáról (kék vonal) és az ezzel való elégedettségéről (barna vonal) alkotott vélemények gyakorisága. A Balaton régió lakosai közül kiugróan sokan (583 fő) értékelték a lehető legmagasabb (5) szintűre a közbiztonság fontosságát. Viszont csak 249-en elégedettek ugyanilyen szintre vele, a legtöbben (339 fő) csak viszonylag elégedettek (4) a közbiztonsággal.



4. ábra: Kitöltők válasza a közbiztonság tényezőre

Forrás: saját kutatás

A nyugalom esetében is hasonló ábrát kapunk (lásd 5. ábra). A kék vonal azt mutatja, hogy a legtöbben (522 fő) 5-ösre értékelték a nyugalom fontosságát is. A barna vonal alapján pedig az látható, hogy a nyugalommal való elégedettségüket tipikusan közel azonos számú lakos (kb. 300-300 fő) értékelte úgy, hogy elégedett ezzel (4) vagy nagyon elégedett (5).



5. ábra: Kitöltők válasza a nyugalom tényezőre
Forrás: saját kutatás

További érdekes eredmények mutatkoztak a kérdőív egyéb nyílt kérdései kapcsán, amelyekben az alábbiakat kérdeztük:

- mire gondolnak először, amikor hallják a településük nevét?
- mire a legbüszkébbek a településükön és a Balaton régióban?

Mindegyik kérdésnél legfeljebb 3 válaszra volt lehetőség. Mindhárom kérdés esetén megjelent a válaszokban a nyugalom, és a közbiztonság. A településük kapcsán 101-en említették, hogy a „nyugalmas”, 15-en, hogy a „biztonságos” fogalmak jutnak eszükbe először (lásd 6. ábrán szófelhő formájában).



6. ábra: „Települése nevének hallatán mire gondol először?”
Forrás: saját kutatás

A büszkeséggel kapcsolatos kérdésekben is megjelent ez a két fogalom. Olyan is előfordult, hogy mindkét fogalmat megemlített egy válaszoló. Azaz, akár a települése, akár a Balaton régió kapcsán büszke a nyugalomra és a biztonságra. A nyugalmas kifejezést 81-szer említették, a közbiztonságot 24-szer, a biztonságos kifejezés 13-szor fordult elő a válaszokban (lásd 7. ábra).



7. ábra: „Mire büszke leginkább a településén?” /
„Mire büszke leginkább a Balaton régióban?”
Forrás: saját kutatás

A továbbiakban a leíró statisztikákról áttérünk a kapcsolatvizsgálatok eredményeinek bemutatására, amelyek alapján megválaszolható lesz a K2 kutatási kérdés, vagyis hogy az előző kérdés kapcsán adott válaszok vajon kapcsolatban állnak-e a válaszadók életkorával vagy végzettségével. A 2. táblázat kapcsolatvizsgálati mátrixának soraiban látható a vizsgált 6 indikátor: a közbiztonság és nyugalom fontosságára valamint ezekkel való elégedettségre vonatkozó 4 indikátor, továbbá az életkor és a végzettség. A táblázat oszlopaiban ugyanez a 6 indikátor szerepel. A mátrix belsejében a Spearman-féle rangkorrelációs együtthatók találhatók.

2. táblázat: Spearman-féle rangkorrelációs együtthatók (Rho)

		1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.	Mennyire közbiztonság	1,000					
2.	fontos? nyugalom	,391	1,000				
3.	Mennyire közbiztonság	,260	,165	1,000			
4.	elégedett? nyugalom	,138	,176	,517	1,000		
5.	Életkor	,208	,241	,110	-	1,000	
6.	Végzettség	,146	,090	,183	,083	,353	1,000

Jelölések:

-	nem szignifikáns (Sig.>0,05)	
szignifikáns, mégpedig	gyenge	Rho < 0,4
	közepesen erős	0,4 ≤ Rho ≤ 0,7
	erős	0,7 < Rho

mivel

Forrás: saját kutatás

Egyetlenegy esetben nem mutatkozott szignifikáns eredmény (a 2. táblázatban kihúzás jellel jelölve), mégpedig az életkor és aközött, hogy mennyire elégedett valaki a település nyugalmaival. Ez a kapcsolat nem értelmezhető 5%-os szignifikancia szinten. Az összes többi esetben a kapcsolat szignifikáns lett. A 2. táblázatban minél sötétebb zöld a háttérszín, annál erősebb a változók közti kapcsolat. A szignifikancia többsége csak gyenge kapcsolatra utal, kifejezetten erős kapcsolat nem volt. A legerősebb kapcsolatnak egy közepesen erős kapcsolat mondható (Rho=0,517). Ez úgy értelmezhető, hogy minél elégedettebb valaki a közbiztonsággal, annál elégedettebb a település nyugalmaival is.

A K2 kutatási kérdésünk a 2. táblázat pirossal keretezett részére vonatkozott, ahol magyarázandó változónak a település közbiztonságának és nyugalmanak fontossága, illetve az ezekkel való elégedettség tekinthető, magyarázó változónak pedig az életkor és a végzettség. A már említett egyetlen nem szignifikáns eredmény is itt található. A többi esetben kimutatható szignifikáns kapcsolat az életkor, illetve a végzettség és aközött, hogy mennyire tartja valaki fontosnak a közbiztonságot és a nyugalmat, illetve mennyire elégedett ezekkel. A pozitív előjelek azt jelentik, hogy minél idősebb valaki, annál fontosabbnak tartja a települése közbiztonságát, nyugalmatát és annál elégedettebb a közbiztonsággal. A végzettség kapcsán pedig az állapítható meg, hogy minél magasabb valakinek az iskolai végzettsége annál fontosabbnak tartja a közbiztonságot és a nyugalmat, illetve annál elégedettebb mindkét változóval.

5. Következtetések, javaslatok

Primer felmérésünk alapján, a tanulmányban vizsgált két kutatási kérdés (K1 és K2) kapcsán az alábbi megállapítások (M) tehetők: a Balaton régióban élő lakosok ...

- M1: ... nagyon fontosnak tartják mind a településük nyugalmatát, mind közbiztonságát, és az ezekkel való elégedettségük csak kevéssel marad el ezek fontosságától. A Balaton régióban élők közül sokaknak a lakhelye a nyugalmat és a biztonságot juttatja eszébe, és ezek a tényezők (a közbiztonsággal kiegészülve) szerepeltek a top 3-ban is, azon kérdések kapcsán, hogy mire a legbüszkébbek a településükön, illetve a Balaton régióban.
- M2: ... minél idősebbek, illetve minél magasabb a végzettségük a helyi lakosok, annál inkább fontosabbnak tartják és elégedettebb a településük közbiztonságával és nyugalmaival. (Kivéve az életkor és a nyugalommal való elégedettség kapcsolata, mert ez nem szignifikáns eredményt hozott.)

A Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség kijelölésével új települések és térségek (Sümeg, Veszprém, Eplény, Kehidakustány, Bakony) kerültek bevonásra a Balaton régióba, mely azt is jelenti, hogy a desztináció termékkínálata (aktív, öko- és kulturális turizmus) bővült, összességében a kínálati oldal struktúrája erősödött. Ugyanakkor jelentős mértékben megnövekedett a helyi lakosság és a másodlagos otthonnal rendelkezők létszáma, akik lakó- és munkahelyként, rekreációs térenként tekintenek a Balaton térségre. A jövőben kiemelt szereppel bír a biztonságos, nyugalmas település menedzselése és fejlesztése, valamint a turisták igényeinek (könnyűzenei fesztiválok, éjszakai élet, zsúfoltság, bűnözés) összehangolása a helyi lakosság életvitelével.

6. Köszönetnyilvánítás

Jelen kutatás az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.2-16-2017-00017 azonosítójú „Fenntartható, intelligens és befogadó regionális és városi modellek” című projekt keretében jött létre.

7. Felhasznált irodalom

- GOV (2016): 429/2016 (XII. 15.) Korm. rendelet a turisztikai térségek és a kiemelt turisztikai fejlesztési térségek meghatározásáról. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1600429.KOR&txtreferer=00000001.TXT> (letöltés ideje: 2018. augusztus 20.)
- Gyórfy, Á. (2017): Balaton Kiemelt Turisztikai Térség – Avagy ki fér hozzá a mézesbödönhöz. https://www.balantipp.hu/balaton_hirek/balaton_kiemelt_turisztikai_terseg_avagy_ki_fer_hozza_a_mezesbodonhoz/ (letöltés ideje: 2018. május 22.)
- Maslow, A. H. (2003). A lét pszichológiája felé. Ursis Libris Budapest.
- Michalkó, G. (2010): Boldogító utazás. MTA Földrajztudományi Kutatóintézet, Budapest
- Michalkó, G. (2012). Turizmológia. Budapest: Akadémiai Kiadó.

- Marton, Zs., Keller, K.; Birkner, Z. (2018): A turizmusbiztonság hatása a desztináció imázsra. A hatékony marketing – EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete. 312-327 p.
- M.Á.S.T. Piac és Közvéleménykutató Társaság (2006): A Balaton imázsa a magyar lakosság körében, 2005, Turizmus Bulletin, 10 (Balaton Különszám) 2-17 p.
- Pálfi, A.; Nemes, V.; Horváth, Z. (2015): Tourism destination management offices in the tourism region of Balaton. TRANSYLVANIAN JOURNAL OF TOURISM AND TERRITORIAL DEVELOPMENT 1 (1) 70-77 p.
- Rátz, T., Michalkó, G. (2007): A Balaton turisztikai miliője: a magyar tenger sajátos atmoszférájának turizmusorientált vizsgálata, Turizmus Bulletin, 11 (4) 13-19 p.
- Sulyok, J. (2010): A Balaton imázsa a magyar lakosság körében, trendek és változások, Turizmus Bulletin, 14 (1-2) 2-13 p.
- Sulyok, J. (2011): A Balaton régió mint vízparti turisztikai desztináció potenciális márkaértékeinek feltérképezése belföldi vonatkozásban, Turizmus Bulletin, 15 (2) 23-33 p.

Bűnmegelőzés a turizmus által érintett közösségekben

Dr. Zsarnóczky Martin¹ – Dr. Molnár László² – Dr. Garamvölgyi László³

¹főiskolai docens – Kodolányi János Egyetem; MatraLab Kutatási Centrum – ²egyetemi docens – New Jersey City University - ³ Rendőr Dandártábornok, kommunikációs igazgató –

BM Nemzeti Bűnmegelőzési Tanács

¹Budapest 1139, Frangepán u. 50-56; Parádsasvár 3242, Kristály tér 2. – ²New Jersey, 2039 Kennedy Boulevard – ³ Budapest 1078, István u. 23-25.

e-mail cím: martin@kodolanyi.hu, lmolnar@njcu.edu, garamvolgyi@orfk.police.hu

Absztrakt

A turizmus folyamatai szorosan összekapcsolódnak a biztonság fogalmával. Magyarországon 2013 óta már stratégia foglalkozik a bűnmegelőzéssel, amelynek hatásai a turizmus területére is kiterjednek. A hazai Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégia tervezési időszaka (2013-2023) egy olyan komplex stratégiai dokumentum, amely a hazai és a nemzetközi helyzet, valamint a tapasztalatok figyelembevételével foglalja össze javaslatait, ajánlásait. Az elkészült stratégia jövőbe mutató, amely a várható trendek alapján magában foglalja a jogalkotási, a szervezetfejlesztési, a képzési, a szemlélet- és a tudatformálási feladatokat, valamint a szükséges ösztársadalmi fellépés elősegítésének lehetőségeit a bűnmegelőzés területén. Ebben a stratégiában kiemelt céllal szerepel, hogy a javuló közbiztonság mellett, csökkenjen a bűncselekmények által okozott társadalmi kár és jelentősen növekedjen az állampolgárok biztonságérzete. A turizmus folyamataiban a biztonság nem csupán a turistákra, hanem a turizmusban lévő összes résztvevőre vonatkozik. A tudatos felkészültség, a megelőzésre való előkészület nem csak a mindennapi munkában jelenthet előnyöket, de a társadalmi területek mindennapjaiban is. A turizmus számára a biztonságos környezet, egy olyan keretrendszert kell biztosítani, amely a bűnmegelőzési stratégia célkitűzéseivel megegyező.

Kulcsszavak: bűnmegelőzés, bűnmegelőzési stratégia, turizmus

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

A biztonság fogalma egyrészt az abban érdekelt szubjektivitásán alapul, másrészt egy komplex folyamat eredményének tekinthető. A mindennapokban megélt biztonság fogalma egy környezeti megismerési folyamaton keresztül megy végbe, amelynek során fizikai objektumok jelennek meg a térben, és ezzel párhuzamosan ugyanott különféle társadalmi interakciók zajlanak. A társadalom számára ezen interakciók terei többnyire az urbánus területeken jelennek meg. Az urbánus terek egyaránt jelenthetik a városok, a falvak vagy más települések közigazgatási területét, amelyen a közbiztonsági állapot értelmezhetővé válik. Általánosságban megállapítható, hogy a települések objektív közbiztonsági állapota, az ott élők vagy oda látogatók szubjektív biztonságérzete számos körülmény együttes hatásától függ (Mercy, 2016). A megfelelő biztonságérzet kialakítása egy komoly tervezést igénylő feladat, hiszen a turizmus során eltérő kultúrájú és hagyományokkal rendelkező személyek kerülnek interakcióba a lakosság tagjaival, a felkészült turisztikai és marketing szakemberek útmutatásai által.

A turizmus folyamataiban az egyes desztinációba érkezők és az ott életvitelszerűen tartózkodók között sokféle kimenetelű interakció történhet. A turizmusban általánosan elfogadott alaptétel a megfelelő biztonságos környezet vagy az úgynevezett elfogadható közbiztonság megléte. A különféle országok vagy desztinációk közbiztonsága és az oda látogatók közbiztonság érzete eltérő hatások alapján válnak értelmezhetővé. A pozitív közbiztonsági folyamatokat tekintve megállapítható, hogy a közbiztonsági elemként számon tartott bűnmegelőzés prioritást élvez globálisan. A nemzetközi turizmusban érdekelt és aktív országokban tapasztalható közbiztonság érzeten, az állampolgárok szubjektív biztonságérzetének javítását, a bűnözést

eredményező folyamatok kontrollálását és a bűnözés mennyiségi csökkentését szokták érteni egységesen. Azokban az országokban, ahol megfelelő a turisták közbiztonsági érzete ott a lakosság is többnyire elégedett a helyben tapasztalható állapotokkal.

A megfelelő közbiztonsági állapot eléréséhez szükséges tényezőt jelenti a megfelelő jogszabályi környezet és az azokban foglaltak hatékony megvalósítása a gyakorlatban. A megfelelő jogszabályok egységesen korlátozhatják a bűnelkövetési okokat és gátolhatják a bűnözés feltételeit. A Magyarországon elfogadott 115/2003. számú országgyűlési határozat szerint a „bűnmegelőzés minden olyan intézkedés és beavatkozás, amelynek célja vagy eredménye a bűnözés mennyiségi csökkentése, az állampolgárok biztonságérzetének minőségi javítása, történjék az a bűnalkalmak csökkentésével, a bűnözést előidéző okok hatásának mérséklésével, vagy a sértetté válás megelőzésével.”

A bűnmegelőzésnek három fő irányát szokta a szakirodalom meghatározni (Borbíró, 2014). A bűnmegelőzés első iránya a bűnelkövetést kiváltó, vagy az azt elősegítő okok csökkentésére irányuló általános prevenció, ami az Európai Unióban képviselt társadalmpolitika integrált része. Ez a fajta prevenció akkor lehet hatékony, ha a társadalmi folyamatokban szerepet játszó állami, önkormányzati döntésekben érvényesülnek a megelőzési szempontok, és ha a fennálló társadalmi viszonyok a bűnözői kitettséget nem gerjesztik tovább. A második irány a bűnelkövetési lehetőségek szűkítésére vonatkozó különös megelőzés feladata. Ennek során törekedni kell a bűnelkövetésre lehetőséget nyújtó alkalmak számának redukálására, a bűncselekmények valószínűségének minimalizálására, valamint a veszélyforrásokkal és biztonsági kockázatokkal való törődésre. Ezen a szinten érdemes a társadalmi csoportokat ösztönző, mozgósító programok és technikák terjesztésére törekedni, amelynek során nő az állampolgárok önvédelmi képessége és a bűnözéssel szembeni védettsége. A bűnmegelőzés harmadik iránya a speciális prevenció, amely a társadalom önálló tagjairól, az egyénekről szól. A bűnmegelőzésnek ezen a területen a veszélyeztetett személyekkel, célcsoportokkal foglalkozik, azok védelmével, akik objektív helyzetük, személyes tulajdonságaik révén fokozottan vannak az áldozattá, sértetté válás veszélyének kitéve. Ezen a szinten a konkrét védekezés elmulasztását az esetleges közrendészeti intézkedés nem pótolhatja, így mindenképpen tudatosításra szorul az egyének biztonságra törekvésének erősítése, illetve a potenciális sértettek áldozattá válásának egyéni célból történő elkerülése. A bűnmegelőzés háromféle irányát minden érintett közösségben célszerű egyszerre és komplexen alkalmazni (Juhász, 2015). A turizmusban a bűnmegelőzési irányok legalább annyira vonatkoznak a turistákra, mint az abban érdekelt minden fél számára.

2. Anyag és módszer

A bűnmegelőzés tudatos tevékenysége nem tekint vissza olyan hosszú múltra, mint a bűnözés cselekménye vagy a büntetőjogi szabályozás. A mai bűnmegelőzés alapjait az a fajta modern ideológiai és politikai felfogás tette lehetővé, amelynek keretében egy megfelelő intézményrendszer is párosult a korábbi prevenciók eszközökkel. A rendőrség szabályozott szervezetén belül a bűnmegelőzés többnyire másodlagos vagy harmadlagos tevékenységként van jelen a rendészeti tevékenységek sorában. A közösségi szemlélet felismerte ennek a helyzetnek a fontosságát, valamint a rendőrségen belüli helyzetét, ezért egyre jobban szervezett és átgondolt programokkal kívánják felhívni az érintettek figyelmét a folyamatokra. A Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégia jelentős lehetőségeket biztosít abban a tekintetben, hogy az érintettek szakmai programokon keresztül minél többet tehessenek a prevenció és az esetleges kitettség ellen. Magyarországon erőteljes a turizmus iparának növekedése, ezért a turizmusból élő települések számára a biztonság kérdése prioritássá vált. A biztonság e tekintetben érinti, mind a helyi, mind az oda látogató turisták különféle csoportjait. A nagyvárosokban élők és az oda látogató nemzetközi turisták túlnyomó többsége rendelkezik már egy olyan prevenciók tapasztalattal, amelyet az utazásai során a különféle kulturális hatások által megszerzett. Ettől eltérő tapasztalatokkal rendelkeznek a hazai, döntően a belföldi turizmusban érintett települések. A kutatásban feldolgozásra kerültek a témát érintő legfrissebb szakirodalmi források és 20 darab interjú készült a bűnmegelőzésben érdekelt szakemberekkel és a közösségeket képviselő személyekkel. Az interjúk elkészítéséhez a turizmusban jelentősen érdekelt hazai desztinációk közül a Mátra-vidéke került kiválasztásra, egyrészt a Budapesttől való közelsége, másrészt a többnyire hátrányos helyzetű, de ugyanakkor a belföldi

turizmusban aktív települések okán. A kutatás célja egy helyzetfelmérés, amelynek során pontos kép kapható a turizmus és a bűnmegelőzés helyi folyamatáról, valamint a 2013-as évben elkészült Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégia eddigi eredményeiről.

3. Eredmények és értékelésük

A turizmus bűnmegelőzési folyamatait nem lehet, de nem is igazán célszerű elvonatkoztatni a turisztikai desztinációk ilyen irányú törekvéseitől. A bűnmegelőzés nemzetközi szakirodalmá megegyezik abban, hogy a kitűzött eredmények eléréséhez egy úgynevezett „helyes” egyensúlyt kell teremteni az alábbi bűnmegelőzési módszerek (Pizam, 1999) között:

- korlátozni kell a bűnelkövetési alkalmakat felügyeleti tevékenységgel,
- megfelelő fizikai, jelző/riasztó és személyi védelem „mix” alkalmazása szükséges,
- a lakosságnak szóló bűnmegelőzési ismeretek átadása szükséges,
- hatékony és igazságos jogszolgáltatás transzparenciára kell törekedni,
- a folyamatok és eredmények monitorozása szükséges, után követéssel.

A bűnmegelőzési célokat szolgáló, az általános és speciális prevenciót elősegítő, valamint a közbiztonság megvalósítása érdekében a közreműködő szervezetek hatásköreit, együttműködését szabályozó jogszabályokat úgy kell megalkotni, hogy az érdekelt felek tevékenységi körei és annak határai mindenki számára érthető legyen. Napjainkban, a bűnmegelőzési modellek három szintre oszthatóak, amelynek alapját az egyes cselekvési szintek képezik. Az első bűnmegelőzési szint az elkövetői szint, amelyen azt kell érteni, ahol már a korai stádiumban való beavatkozás is megtörténhet. Döntően az első szinten a lakosság biztonságérzetével kapcsolatos vélt vagy valós tevékenységek összességét kell érteni, ami minél korábbi beavatkozási cselekménnyel párosulhat. A második bűnmegelőzési szint a sértetti szint, ahol a prevenció már konkretizáltabb formában jelenik meg. A megelőzési tevékenység ezen a szinten olyan célcsoportra vonatkozhat, ahol a deviancia, a hajlam, a veszélyeztetettség, valamint a kitettség megjelenhet. A kitett csoportok érintettsége okán figyelemmel kell kísérni a cselekmények földrajzi elhelyezkedését, ami konkrétan a veszélyzónák, illetve bűncselekményre alkalmas rövidebb vagy hosszabb tartózkodásra alkalmas helyszínek lehetnek. A harmadik bűnmegelőzési szint a bűnt ténylegesen elkövetőkre és az ennek következtében a sértetté vált személyekre vonatkozik. Ezen a szinten a területek „térfigyelésén” túlmenően, az érintett helyszínek bűnelkövetési cselekményeinek a megakadályozására, az ismétlések felszámolására és az áldozattá válás elkerülésére kell törekedni. A bűnmegelőzési modellek összefoglalását az 1. ábra tartalmazza.

BŰNMEGELŐZÉSI MODELLEK	Elkövetővé válás megelőzése	Áldozattá válás megelőzése	Bűnalkalmak csökkentése
Elsődleges	társadalmi integráció növelése, a devianciák reprodukciójának fékezése		szabályozási jellegű eszközök, egyedi intézkedések
Másodlagos	enyhébb, devianciákra, veszélyhelyzetekre történő reagálás	potenciális áldozatok kijelölése, védelme	veszélyeztetett zónákban hozott intézkedések
Harmadlagos	bűnismétlés megelőzése, büntetőjogi eszközök alkalmazása	másodlagos viktimizáció megelőzése, áldozatok védelme, kárenyhítés	rendkívüli körülmények kezelése, továbbterjedésének megakadályozása

1. ábra: Bűnmegelőzési modellek összefoglaló ábrája.

Forrás: (Rosta, 2006)

A bűnmegelőzési folyamatokat nem lehetséges tágan vagy szűken értelmezni. Általánosan elfogadott a lakosság körében, hogy a bűnmegelőzés sokrétű folyamatait állami szerepvállalásként kell elkezdni és a kezdeti lépéseket megvalósítani. A nemzetközi kutatások egyöntetűen megállapítják, hogy az állam teljesítőképessége e tekintetben korlátos (Fabio et al., 2015). Az egyes kormányzatok képesek ugyan központi stratégiák kidolgozására, viszont a regionális és a helyi szintek önálló szerepvállalása legalább annyira szükségesek lehetnek a helyi viszonyok pontos feltérképezéséhez. A helyi viszonyokat ebben a tekintetben, viszont a helyi önkormányzatok és a helyi közösségek vezetői tudják képviselni, akik naponta találkoznak a felmerülő és a megoldandó problémákkal. A felmerülő problémák okán, amennyiben a bűnmegelőzés megoldásaira igény mutatkozik helyben, úgy a helyi közösségek tagjai tudnak formálni aktív közreműködésükkel egy olyan kommunális szintet, amelyek a meglévő problémákból fakadóan képesek kezelni a szociális, gazdasági vagy egyéb kiváltó okokat.

Jelen kutatásban olyan vidéki települések bűnmegelőzési gyakorlata került a középpontba, amely ugyan a közbiztonságot érintő bűnelkövetések számában alacsony, viszont az állandó lakossághoz képest jelentős az odalátogató turisták aránya. A Mátra-vidéke bővelkedik kisebb és nagyobb településekkel, a turizmus 4 évszakos, így egész évben látogatják e turisztikai területeket döntően a belföldi turisták. A kutatás vizsgálata során fókuszba kerültek a következő főbb gondolatok: az állami szerepvállalás, a körzeti megbízott vagy elérhető közelségben lévő rendőrség szerepe, a településen folytatott bűnmegelőzési programok, valamint a helyi közösségek szerepvállalása a bűnmegelőzésben. Összesen 20 interjú készült, amelyben polgármesterek, jegyzők, hatósági személyek és a különféle településen lévő bűnmegelőzési formációk vezetői mondták el észrevételeiket, gyakorlati megoldásaikat. Az interjúk mellett figyelembe lett véve a közbiztonságot érintő bűnelkövetések általános statisztikáinak a súlya, ezen belül is az alábbi csoportok:

- közlekedésbiztonság,
- regisztrált bűncselekmények számának alakulása,
- közterületen elkövetett bűncselekmények,
- emberölés,
- rablás,
- garázdaság,
- lakás és nyaralóbetörés,
- lopás,
- testi sértés,
- rongálás,
- kábítószerrel kapcsolatos bűnelkövetés.

A kapott eredmények alapján általánosan megállapítható, hogy a településen élőknek és a bűnmegelőzésben érintetteknek tudomása van a 2013-ban elfogadott Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégiáról, annak négy kiemelt területéről, amely a gyermek- és ifjúságvédelem, az időskorúak védelme, a településbiztonság, valamint a reintegráció. Mind a települési, mind a turizmus folyamatok kapcsán kiemelt figyelem irányul az érintettek részéről az aktuális kriminális folyamatok változására és a célcsoportokat fenyegető rizikófaktorok felismerésére. Az turizmusban érdekelt települések vezetői elmondták, hogy kiemelt figyelmet fordítanak az elesett, hátrányos helyzetű és a fogyatékos emberekkel kapcsolatos teendőkre. Sőt, Parádsasvár településen külön olyan turisztikai program is létesült már, amelynek keretében fogyatékossgal élők csoportjának szerveztek önvédelmi tréningeket. A fogyatékossgal élők kriminális kitettsége nagy, ezért nagyon közkedvelt volt ez a turisztikai program, amelynek keretében került sor alapvető önvédelmi fogások oktatására (Heol, 2018).

Az interjúk során egyértelműen nyilatkoztak az interjúalanyok, hogy a rendőrségi képviselők, a katasztrófavédelem, a polgári védelem, a polgárőrség és a közterület védelmi munkacsoportok folyamatosan tartják egymással a kapcsolatot a közrend, a közbiztonság és a bűnmegelőzés területét érintő ügyekben. Ezen túlmenően, a kiemelt turisztikai szezonokban a polgárőrsegék tagjai besegítenek a turisták tájékozódó és a biztonsággal kapcsolatos információk átadásába.

A lakossági fórumokon közös cél a közösség figyelmét ráirányítani a bűnmegelőzés fontosságára és az ezzel kapcsolatos pozitív érzelmi kötődést kialakítani. Általános tendenciává vált a közösségi szolidaritás növekedése, amelynek hatására egy esetleges bűncselekmény bekövetkeztekor a környezet cselekvő és tettere kész aktivitást mutat. Jelen pillanatban, a lakosság részéről a legnagyobb érdeklődés az idős korosztály védelmét elősegítő programok iránt mutatkoznak. Az időskorú lakosság az életkori, a fizikai, a mentális sajátosságaiból és a társadalomban betöltött szerepüknél fogva az átlag polgároknál sérülékenyebbek, kiszolgáltatottabbak. Mindazonáltal az élet tapasztalataik és a gyermeknek és a fiataloknak való példamutatásukkal összefüggésben az aktivitásuk komoly tőkét rejt magában a közösségek életében. Az idősek védelme, segítése a bűnmegelőzési folyamatokba történő bevonása mindenképpen kölcsönös előnyöket rejthet magában a településeken. Az idős emberek felé irányuló áldozatvédelmi felvilágosító tevékenység keretében az országos programok tapasztalatait felhasználva erősítik az idősek védelmére alkalmas módszertani ajánlások, szóróanyagok, figyelemfelhívások széleskörű és akár a személyre szabott elterjesztése, közvetítése.

Az idősek védelmén és a prevenció felkészülés mellett nagy hangsúlyt kap, a mátrai településeken, a fiatakorúakra leselkedő veszélyek bemutatása. Az interjúkban fontos elemként szerepelt, annak a fontossága, hogy a fiatalok minél korábban értesülhessenek az őket később fenyegető veszélyekről, és ezek elhárításához szükséges helyben rendelkezésre álló bűnmegelőzési lehetőségekről. A nagyobb települések oktatási intézményeiben az országosan elérhető prevenció stratégiákon keresztül lehetőség van a bűncselekmények megelőzésére még azelőtt, hogy a fiatalok ténylegesen a bűnözés útjára lépjenek. Sajnálatos módon szinte teljes egyetértés mutatkozott az interjúkat tekintve abban az állításban, miszerint a fiatalokat túlnyomóan gazdasági jellegű bűncselekmények érintik. Éppen ezért gondolják úgy a kutatásban résztvevők, hogy a bűnmegelőzés az egész társadalom közügye, nem hárítható kizárólagosan csak a hatóságokra. A bűnmegelőzési módszerek akkor működhetnek jól, ha a lakosság ebben kellőképpen motivált és szociálisan is érzékeny a témával kapcsolatosan. A bűnmegelőzési szakemberek szerint az öntudatosságra és az öntevékenységre, amellyel az áldozattá válás megelőzhető, valamint az egymásra való közösségi odafigyeléssel a bűnalkalmak lehetőségei jórészt csökkenthetők lennének.



2. ábra: Közösségi bűnmegelőzés optimális folyamatrendszere
Forrás: Saját kutatás. Szerkesztés: Zsarnóczky Martin

A 2. ábrán a szakirodalmi ajánlások és az interjúk eredményei alapján elkészítésre került egy lehetséges közösségi bűnmegelőzési folyamatrendszer ábrája. Az ábrán 5 olyan befolyásoló tényező került megjelenítésre, amelyek optimális hatásait együttvéve a bűnmegelőzés hatékonyan működhet a helyi közösségek életében. Az eredményes bűnmegelőzési működést garantálni tudják együttesen a megfelelő kormányzati intézkedések és szabályozók, a rendvédelmi szervek hatékonysága, a lokális együttműködési hajlandóság a helyi közösségekben, a civil szervezeti probléma felismerés és összefogás, valamint az egyéni probléma felismeréssel járó tettekre készség.

4. Következtetések, javaslatok

A turizmus folyamataiban jelentősen felértékelődik a bűnmegelőzés gyakorlata, mert a több évszázados büntetőjogi eszközök már részben hatástalanok a gyorsan végbemenő kriminális robbanásszerű eseményekkel szemben. Következésképpen, minden olyan módszer, technika és technológia, amely az erőszakos bűncselekmények visszaszorítására szolgál, az mind társadalmi, mind állami szinten pártolást indukál. A bűnmegelőzés nemzetközi stratégiája szintén a társadalmi bűnmegelőzést preferálja, az állam ezáltal köteleességet ró a társadalmi szinten szerveződő, bűnmegelőzésben aktívan tevékenykedő helyi szervezetek megsegítésével és támogatásával kapcsolatban. A jogalkotó célja ezáltal, hogy egy összehangoltan, jól működő önkéntes és öntevékeny társadalmi csoportosulásokból álló hálózat alakulhasson ki. Ebben a folyamatban hatékonysági szempontból a helyi, kistérségi, lokális szintnek van kiemelkedő jelentősége. Az egyes településekre szabottan létrehozható önálló stratégia is, amelynek tervezése, adaptációja, monitoring, visszacsatolás és újabb döntések meghozatala a teljes folyamat igénye. Nagyon fontos ezzel kapcsolatosan kiemelni, hogy a bűnmegelőzési stratégia révén a jogszabályi környezet kialakítása is párhuzamosan elkezdődött. A profilaxis alapú társadalmakban egyszerre három szinten kell érvényesülnie a prevenciónak; egyén – közösség – ökoszisztéma. Sajnos a bűnmegelőzés nem köztudás alapú információ, ezért jobbra azt a készség szinten elsajátított prevenció tudás alapján lehet eredményesen alkalmazni. Ebben az esetben viszont jó esély van arra, hogy valaki nem lesz áldozat, de ami még legalább ilyen fontos, hogy elkövető sem. A 21. századi bűnmegelőzés kockázat alapú társadalmak tagjainak, meg kell tanulniuk globálisan gondolkodni és lokálisan cselekedni, mind a turizmus, mind a mindennapok területén.

5. Felhasznált irodalom

- Borbíró, A. (2014): A bűnözéskontroll piaca. In: Tanulmányok Gönczöl Katalin Tiszteletére (szerk): Borbíró Andrea-Inzelt Éva-Kerezsi Klára-Lévay Miklós-Podoletz Léna: A büntető hatalom korlátainak megtartása; a büntetés mint végső eszköz, ELTE Eötvös Kiadó, Budapest
- Fabio, A.; Geller, R.; Bazaco, M.; Bear, T. M.; Founds, A. L.; Duell, J.; Sharma, R. (2015): A Survey of Residents' Perceptions of the Effect of Large-Scale Economic Developments on Perceived Safety, Violence, and Economic Benefits *Journal of Environmental and Public Health*, Doi 10.1155/2015/903264
- Heol (2018): Egyedülálló kezdeményezés: akadálymentes turizmust kínálnak a sérülteknek. Letöltve: 2019.01.15. <https://www.heol.hu/vezeto-hirek/akadalymentes-turizmus-1207828/>
- Juhász, L. (2015): A bűnmegelőzés néhány lényegi kérdése a büntető-igazságszolgáltatás tükrében. *Diskurzus* 5. évf. 2. sz.
- Mercy, J. A. (2016): Global violence prevention: the time is now. *Comment on Global Status Report on Violence Prevention 2014*, 50 (5): 660–662
- Országgyűlés (2013): A TÁRSADALMI BŰNMEGELŐZÉS NEMZETI STRATÉGIÁJA Melléklet a 115/2003. (X. 28.) OGY. határozathoz
- Pizam, A. (1999) A Comprehensive Approach to Classifying Acts of Crime and Violence at Tourism Destinations, 38 (1): 5-12. p.
- Rosta, A. (2006): A bűnmegelőzés elmélete. *Pázmány Társadalomtudomány* 3., LOISIR, Budapest-Piliscsaba, 76-78. p.

Szállodai fejlesztések a Balatonnál 2004-től napjainkig

Dr. Kátay Ákos

*főiskolai docens – Kodolányi János Egyetem
Székesfehérvár 8000, Fürdő u 1.
e-mail cím: akatay@kodolanyi.hu*

Absztrakt

A Balaton egyike az ország legnépszerűbb turisztikai célterületeinek. Az ország Európai Unió csatlakozását megelőző privatizáció egy, a középszerűség szintjén stagnáló szállodai kínálatot eredményezett. Az EU-s források és a turizmusban jelentős profitszerzési potenciált látó magántőke beruházásai ebben a térségben is megjelentek.

A kutatás fő kérdése: a kereslet alakulása indokolta és visszaigazolta-e a kínálat mennyiségi és minőségi változását?

A kutatás hipotézise szerint a pályázati források felhasználási lehetősége és a keresletnek a magasabb szállodaosztály felé fordulása a mennyiségi növekedés mellett a minőség javulását eredményezte.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

A Balaton természetes vonzerejét a levegő, az oxigénben gazdag, meszes és enyhén lúgos édesvíz biztosítja a nyári időszakban tartósan 20-24 °C-os hőmérsékletével, a déli part sekély vizével és az északi oldal változatos tájképi elemeivel (Kolacsek – Borda, 1974). Magyarország turizmusának élénkülése a két világháború közötti időszakra tehető, amikor a korábban üdülni jellemzően külföldre járók érdeklődése a saját hazájuk felé fordult (Benyó, 1932). 1930-ban a Balatonnál 54 szálloda működött és a vendégkör meghatározó részét a belföldiek alkották (Deményné – Holka, 2001).

Az 1945 után bevezetett fizetett szabadsággal az üdülés iránti kereslet megnőtt, amit az 1949. évi XXV. törvény (első Ötéves Terv) célként is megfogalmazott (Kátay, 2017). Az 1958-ban Brüsszelben megrendezett Világkiállítás zárásakor a Belkereskedelmi Minisztérium által megvásárolt és Balatonföldváron, Keszthelyen, Siófokon és Tihanyban felállított motelek megteremtették az ország számára kívánatos konvertibilis valutával rendelkező tőkés (nyugati) beutazó turizmus igényének megfelelő, valamint fizetési képességével és – hajlandóságával is összhangban lévő szálláshelyi hátteret (Hahn, 1983).

Az 1960-as évektől a szociálturizmus meglévő üdülési létesítményei mellett a Hungária Szálloda és Étterem Vállalat a tó északi partján, Balatonfüreden, a Pannónia Szálloda és Vendéglátóipari Vállalat pedig a déli oldalon, Siófokon épített szállodákat (Jávor, 1999). Az 1961. évi II. törvény (második Ötéves Terv) által előírányzott közel 1500 szobányi szállodai fejlesztés egyik kiemelt területe a Balaton volt (Kátay, 2017). A Minisztertanács által 1971-ben elfogadott Országos Településhálózat-fejlesztési Konceptió egyik turisztikai fejlesztési prioritása a Balaton volt, de már nemcsak a belföldi-, hanem hangsúlyozottan a külföldi kereslet számára is vonzó területként. Az idegenforgalomról szóló 2006/1979-es Minisztertanácsi rendelet más – kedvező természeti adottságú – tájegységekkel együtt a Balatont is kiemelt idegenforgalmi körzetnek minősítette. (Aubert, 2001).

A rendszerváltás a Balaton turizmusában is jelentős változásokat idézett elő. A finanszírozás hiányában összeomlott szociálturizmus (Michalkó, 2008) létesítményei magántulajdonba kerültek és az erre alkalmasak szállodaként működtek tovább. Ez jelentősen megnövelte a szállodai kínálatot, ugyanakkor kedvezőtlenül hatott annak minőségére. A korábban üdülni funkcionált létesítmények ugyanis csak a 2-3 ágyas szobáik és a főétkezések felszolgálása tekintetében hasonlítottak a szállodákra. A szállodai kínálatba lépésük

elsődleges célcsoportja a támogatott üdülési lehetőségét elvesztett belföldi vendégkör volt. A másik jelentős változás a kereslet oldalán történt. Az eredetileg is szállodának épült és jellemzően háromcsillagos minőséget képviselő egységekben jelentősen csökkent a Balatont találkozóhelyként látogató nyugatnémet turisták száma (Kátay, 2017). A kiterjesztett értelemben vett német családok NDK-ban rekedt tagjainak fizetőképessége a kempingek és a fizetővendéglátás férőhelyeinek igénybevételét tette lehetővé, ami magyarázza ennek a két szálláshely-típusnak a meghatározó részesedését a kínálatban, ami még 1992-ben is rendkívül magas, 82,9% volt. A kereskedelmi szálláshelyek vendégéjszakákban mért forgalma az 1988-as 7,2 milliőról 1993-ra 3,2 millióra csökkent. A szállodák piaci szerepét minősíti, hogy 1992-es adatok alapján a kínálatból 12,1%-kal a keresletből viszont 26%-kal részesedtek. Ez a szállodák számára kényelmi pozíciót eredményezett és magas árszínvonal alkalmazását tette lehetővé, ami nem kényszerítette az üzemeltetőket sem a szolgáltatásterjedelem, sem a szolgáltatási készség, sem pedig a szezon meghosszabbítását célzó marketing-tevékenység gyakorlására. Erre viszont nagy szükség lett volna, mert a balatoni főszezon a '90-es évek közepén négy-öt hétre korlátozódott (Lengyel, 1995). Az aktuális időjárásnak való jelentős kiszolgáltatottság és az ezzel járó tervezési bizonytalanság a tőketulajdonosok érdeklődését a tőke hatékonyabb működését és a beruházás gyorsabb megtérülését biztosító gyógy- és termálturizmus, valamint a hivatásturizmus szegmenseit célcsoportnak tekintő wellness és konferencia-szállodák felé fordította (Kátay, 2017). A Balaton esetében az ilyen beruházások csökkenthetik a szezonálitás kedvezőtlen hatását és lehetővé teszik magasabb fizetőképességű vendégkör elérését.

Ezek a lehetőségek összhangban vannak Magyarországnak az Európai Unióhoz való csatlakozását követő évben megalkotott Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia (NTS) azon célkitűzésével, amely a Balatont az ország legnagyobb térbeli kiterjedésű, többszezonos szabadidő-eltöltési központjává tervezte alakítani (NTS, 2005).

2. Anyag és módszer

A tanulmány címének megfelelően a kutatás a Balaton szállodai kínálatának vizsgálatára irányul. Közismert, hogy Közép-Európa legnagyobb tava a Balaton. A turista, ha ide látogat, a Balatonhoz jön, és hazatérve azt mondja, hogy a Balatonon nyaralt, esetleg egy Balatonnál lévő szállodában és mindenki érteni fogja, hogy hol volt. A vizsgálhatóság érdekében azonban tisztázandóak a fogalmak.

A térbeliség tekintetében a kutatás elsődlegesen a jelenleg már hatályon kívüli 28/1998. IKIM¹ rendelettel létrehozott Balaton Turisztikai Régió (BTR) és az ezzel azonos településekből álló, a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet (BKÜ) Területrendezési Tervének elfogadásáról és a Balatoni Területrendezési Szabályzat megállapításáról szóló 2000. évi CXII. törvénnyel létrehozott BKÜ területére terjed ki. Tekintettel arra, hogy a Kormány a 429/2016. (XII. 15.) rendeletével meghatározta a Balaton Kiemelt Turisztikai Fejlesztési Térséget (BKTFT), a tanulmány kiterjed ennek a térségnek a szintjén történő vizsgálatra is.

A szálláshelyek közül a szálloda kiválasztásának oka a szerző kutatási tevékenységének irányultsága. A turizmus során megvásárlásra kerülő élmény teljességéhez a szerző véleménye szerint hozzátartozik az a függetlenség-érzés is, amihez egy önálló lakrész kizárólagos használata révén juthat az ember. A szálláshelyszolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet értelmében a szálláshelyek közül ezt a szobákat értékesítő szállodák és panziók, valamint az önálló épületet vagy épületrészt biztosító üdülőházak nyújtják. A felsoroltak közül a szálloda az, amelynél az egy egységben történő szobamennyiség létesítésének nincs felső korlátja és a szállás mellett egyéb szolgáltatásokat is kötelező biztosítani. Az alsó korlát 11 szoba és 21 ágy. Ez lehetőséget biztosít arra, hogy megfelelő piacutató következményeként turistacsoportok (szabadidős turizmus) és/vagy nagy létszámú rendezvények (hivatásturizmus) fogadására is alkalmas szálláshelyként szálloda épüljön az erre a célra alkalmas és a jogszabályi környezet előírásainak is megfelelő telepítési helyen. A Nemzeti Jogszabálytár vonatkozó előírásainak áttekintése mellett további szekunder módszerként a piaci szereplők adatainak megismerése végett a KSH tájékoztatói adatbázisából a BTR szállodai keresletének

¹ Ipari Kereskedelmi és Idegenforgalmi Minisztérium

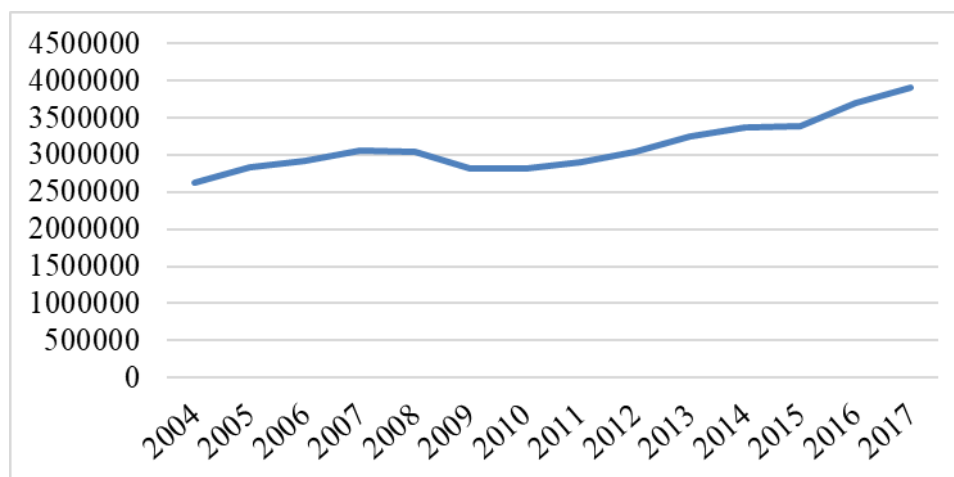
elemző bemutatására kerül sor. A BKÜ adathiány miatt nem volt alkalmas a szükséges információk megszerzésére, ugyanis a KSH tájékoztatási adatbázisában csak 2015-ig szerepelnek adatok erről a térségről, szemben a BTR-val, amiről aktuális adatokat is közöl annak ellenére, hogy az utóbbiról szóló jogszabály már hatályon kívüli. A továbbiakban a vizsgált térségi egység Balaton Régió megnevezéssel szerepel. A 2004 és 2007 közötti időszakra a KSH nyilvános adatbázisában nem állnak rendelkezésre régió-szintű adatok. Ezért ebben az időszokban a régióhoz tartozó és szállodával rendelkező települések adatait kellett leválogatni, majd összesíteni. Adatvédelmi okból a KSH csak abban az esetben közöl település-szintű adatokat, ha az adott településen legalább három szálloda működött a kérdéses időszakban. Az ilyen esetekben és az adatok egyeztetése végett primer forrásként a szerző által gondozott saját szállodai adatbázis került hasznosításra a szálloda telepítési helye, nyitásának éve, szobáinak száma, minősítése és szállodalánchoz való tartozása vonatkozásában. Az adathiányos települések esetében a kiadható férőhelyek száma a szálloda honlapján szereplő adat szerint, ennek hiányában a saját adatbázisból ismert szobamennyiség és a férőhelyek – KSH-adatokból számolt – átlagának szorzata szerint került alkalmazásra.

További primer forrásként a szerzőnek a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség (NFÜ) honlapjáról² 2013. november és 2014. január között letöltött, a Nemzeti Fejlesztési Terv 2004-2006, az EU 2007-2013 és az Új Széchenyi Terv szállodafejlesztési támogatásairól készített adatbázisából a jelen kutatással releváns adatainak rendszerezése történt. A támogatásban részesült projektek megvalósulásának ellenőrzését az érintett szállodák honlapjának tartalomelemzése biztosította.

3. Eredmények és értékelésük

3.1. A kereslet alakulása

Az 1. ábra adatai szerint a vizsgált időszakban a vendégéjszakák száma közel másfél millióval nőtt a régióban.

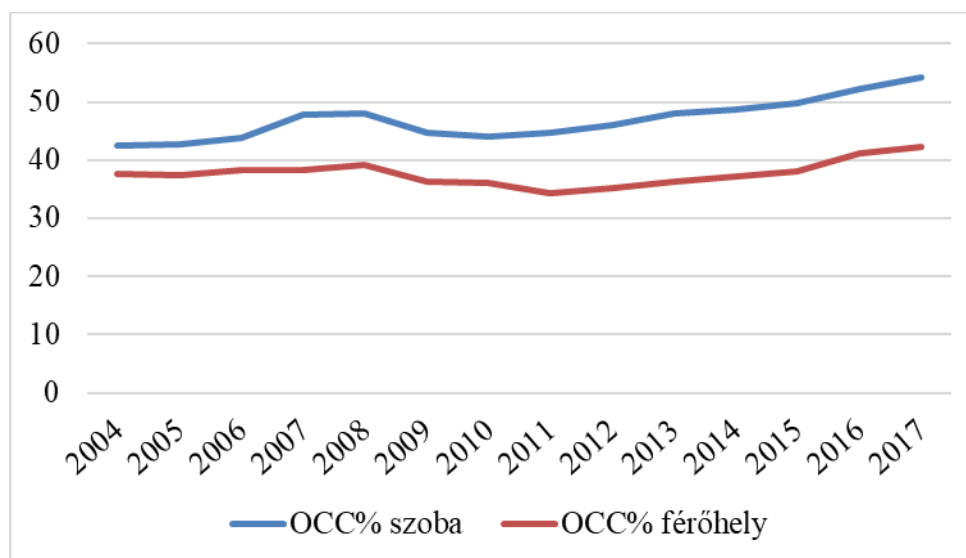


1. ábra: Vendégéjszakák száma a szállodákban, a Balaton Régióban (ezer éj)
Forrás: KSH adatok szerint saját számítás (2004-2007) és szerkesztés

A keresletben jelentős változás 2008-ról 2009-re történt, amikor a vendégéjszakák száma 223.969 vendégéjjel csökkent, aminek valamivel több, mint a felét (52%) a külföldiek távolmaradása okozta. A gazdasági válság világválság volt, ami magyarázza a jelentős visszaesést. 2014 és 2015 között egy stagnáló állapot figyelhető meg. Ennek oka a Krím-félszigeten történt orosz-ukrán konfliktus miatt a külföldi vendégéjszakák számának csökkenése (-60.367) volt, amit azonban a belföldi vendégéjszakák számának növekedése (+75.778) kompenzálni tudott. A kereslet növekedésének kiemelt oka az, hogy a belföldi vendégkör újra felfedezte a Balatont. A vendégéjszakákból való részesedésük a 2008-as – egyébként is jelentős – 60%-ról az időszak

² <http://www.nfu.hu/content/10814> A Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2014. január elsejével megszűnt. A feladatai a Miniszterelnökséghez kerültek. A honlap 2014. januárban még elérhető volt.

végére meghaladta a kétharmadot (66,77%). Az időjárásnak való kiszolgáltatottságot és a régió, ezen belül a szállodák attrakció- és szolgáltatásterjedelmi hiányosságait igazolja az átlagos tartózkodási idő alakulása, ami a belföldiek esetében 2,7 nap értéken stagnált, a külföldiek esetében viszont 5,1 éjről 4,5 éjre csökkent (KSH). A kereslet növekedése megjelenik a szállodai kapacitások kihasználtságában (2. ábra).



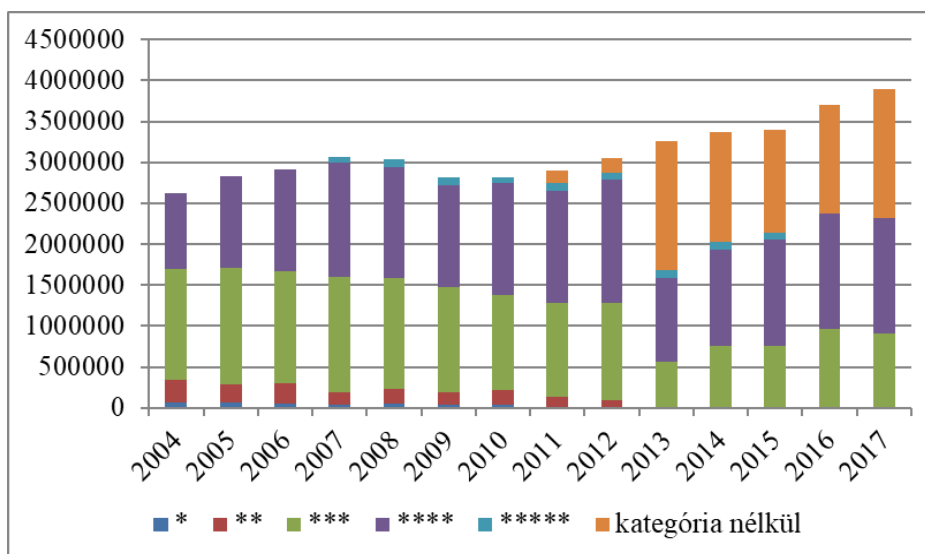
2. ábra: A szállodai kapacitások kihasználtsága (OCC³) a Balaton Régióban (%)
Forrás: KSH adatok szerint saját számítás (2004-2007) és szerkesztés

A férőhelykapacitás-kihasználtság a szobakapacitás-kihasználtsághoz képest egy évvel később, 2012-től kezdett nőni. Ez azt igazolja, hogy a háztartásokat (szabadidős turizmus) a turizmusban való részvétel szempontjából jobban megviselte a válság, mint a vállalkozásokat. A jelenség azzal magyarázható, hogy a versenyszférában a hivatásturizmus szegmensei esetében létezik a jelenléti kényszer, míg ilyesmiről a kizárólag a saját jövedelmet és szabadidőt a turizmusra fordító szegmenseknél nem beszélhetünk. A hivatásturizmusban részt vevők lehetőség szerint egyágyas elhelyezést igényelnek. A szabadidő eltöltése azonban jellemzően társas tevékenység, ami kétágyas- és alkalmanként pótágyas szobákban való elhelyezési igénnyel jár. A két kapacitás-kihasználtsági mutató közötti rés tágulása azt igazolja, hogy a szállodák vendégkörének motivációi között 2010 után nagyobb szerephez jutottak a MICE⁴ szegmensei.

Az EU-hoz csatlakozással, majd az ország 2007-ben a schengeni övezethez való csatlakozásával tovább nőtt az utazás szabadsága. Ez bővítette a szállodai szolgáltatások szélesebb körű és tapasztalati úton történő megismerésének lehetőségét és a hazai kínálattal való összehasonlíthatóságot. Ehhez hozzájárult az egy főre jutó reáljövedelem növekedése (KSH), ami lehetővé tette a diszkrecionális jövedelemrész növekedését és ennek – igény esetén – részben vagy egészben a turizmusra történő fordítását. Fentiek okozata a minőség iránti igények és elvárások növekedése volt (3. ábra).

³ Occupancy: kihasználtság

⁴ Meetings: találkozók, Incentives: teljesítményelismerő és -ösztönző utazások, Conferences: konferenciák, Events: események



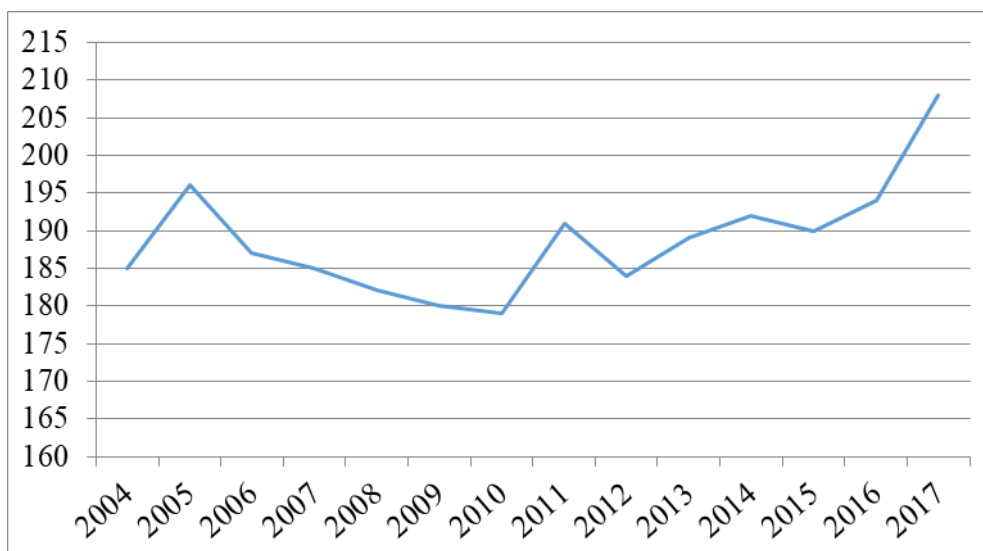
3. ábra: A vendégéjszakák számának megoszlása a Balaton Régióban a szállodák minősége szerint
Forrás: KSH adatok szerint saját számítás (2004-2007) és szerkesztés

Az adatok azt igazolják, hogy a 2 és 1 csillagos szállodák iránti kereslet folyamatos csökkenéssel elsorvad. A kategória nélküli szállodák megnövekedett részesedésének oka az, hogy a 239/2009-es Korm. r. szerint a szállodák 2012. június 30-ig használhatták a korábban megszerzett és csillaggal kommunikált minősítésüket. A 45/1998-as IKIM r. még kötelezővé tette a szállodák osztályba sorolását. Ez 2009-től már nem így van. A szállodák minősítése kötelezettség helyett lehetőséggé vált. Az ezzel élni kívánó egységek csatlakozhatnak a Hotelstars Union-hoz (HSU) és a követelmények teljesítésével (www.hotelstars.hu) meghatározott időre jogot szerezhetnek a Hotelstars Nemzeti Tanúsító Védjegy használatára, ami lehetővé teszi a minőségük csillaggal való kommunikálását. Megjegyzendő, hogy a védjegy megszerzéséért eljárási díjat kell fizetni, ami a kézirat leadásakor a szobák száma és a megszerezni kívánt minőség⁵ függvényében nettó 120-tól 391 ezer Ft-ig terjedő összeg és 3 évnyi védjegyhasználatra jogosít (HSU). A bevezetőben a tulajdonszerzéssel és a minőséggel kapcsolatban leírtak és az egységek költségviselő képessége is oka lehet annak, hogy a KSH adatai szerint a minősítés nélkül üzemelő szállodáknak az egységek számában mért részesedése a 2012-es 15,2%-ról 2017-ben már 74% volt. A szobák számában mért részarány valamivel kedvezőbb képet mutat, mely szerint a kategória nélküli üzemeltetett szobák aránya 2012-ben 11,6%, 2017-ben pedig 54,5% volt. A jóval kedvezőbb képet az magyarázza, hogy az érintett egységek jellemzően kicsi szállodák, emellett az átlagos üzemméretük 53-ról 48-ra csökkent 2012 és 2017 között. A tendencia azonban változni látszik, mégpedig kedvezően. 2017-hez képest hússzal kevesebb szálloda működött 2018-ban, viszont 47 egységgel csökkent a minősítés nélkül üzemelő szállodák száma (KSH). Ez arra enged következtetni, hogy a kereslet szállodaválasztási döntését a szálloda kommunikált minősége is befolyásolja, amihez a kínálatnak alkalmazkodnia kell.

3.2. A kínálat alakulása

2004 és 2011 az egységek- valamint a szobák és férőhelyek számának (4. és 5. ábra) és a kapacitások kihasználtságának alakulását (2. ábra) vizsgálva megállapítható, hogy a piaci szereplők között nem volt összhang. A 2005-ben és 2011-ben a kínálatba lépett egységek kis üzemméretű szállodák voltak, jóval a méretgazdaságosnak tekinthető legalább 100 szoba (Kátay 2017) alatti kapacitással, ugyanakkor nagyobbak a családi vállalkozásnak megfelelő és inkább panzióként üzemeltethető 15-20 szobásnál. Többségük a kínálatba lépését követő évben már nem szállodaként üzemelt, amihez a válság keresletcsökkentő hatásai is hozzájárultak.

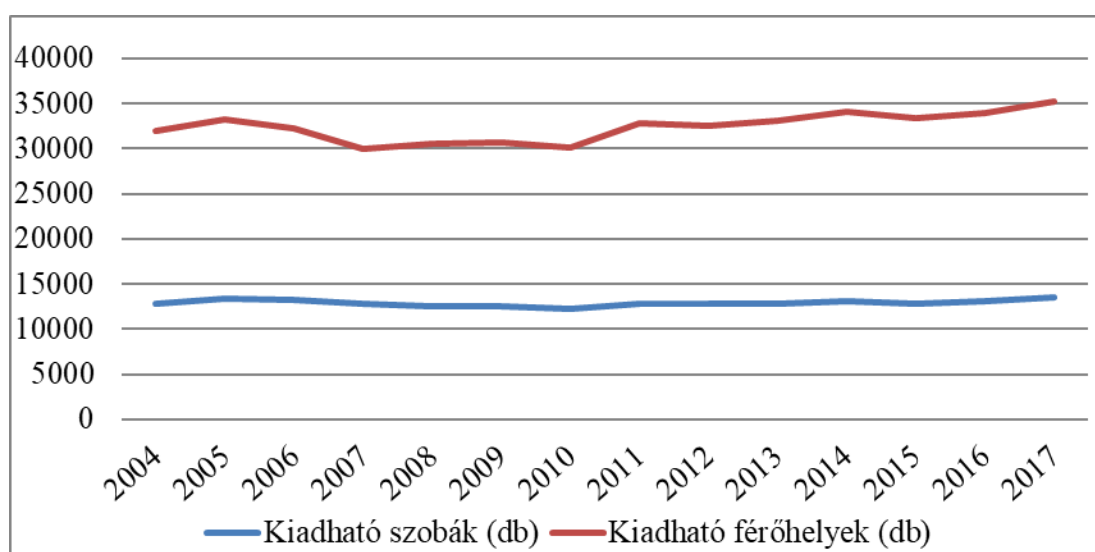
⁵ Legalább egy csillag, legfeljebb öt csillag superior.



4. ábra: Szállodák száma a Balaton Régióban (egység)

Forrás: KSH adatok és saját adatbázis szerint a szerző számítása (2004-2007) és szerkesztése

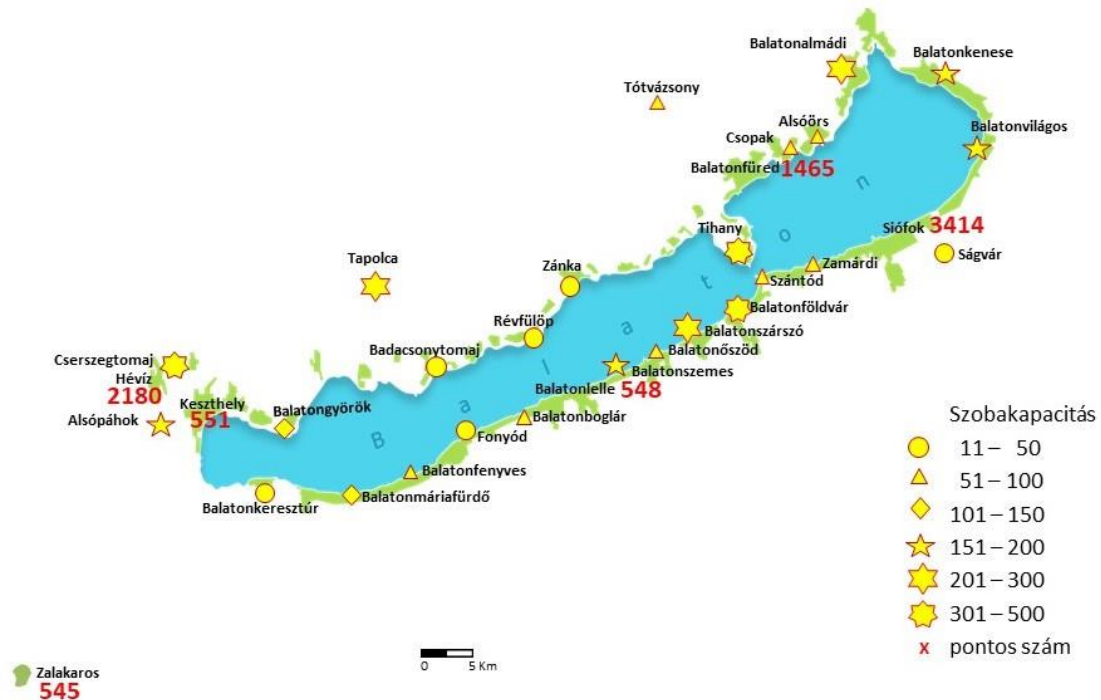
A kereslet érdemi növekedéséről 2011-től beszélhetünk (1. ábra). Ehhez a régió szállodáipara szintén növekedéssel reagált (4. ábra).



5. ábra: Kiadható szobák és férőhelyek száma a Balaton Régióban (darab)

Forrás: KSH adatok és saját adatbázis szerint a szerző számítása (2004-2007) és szerkesztése

Az egységek és a szobák számának növekedése közötti látványos eltérés ellenére az átlagos szállodaméret a 2012-es 69 szobáról 65 szobára módosulva szinte változatlanak tekinthető, ami a korábban már említett kis szobakapacitású szállodák dominanciájával magyarázható. Ugyanez figyelhető meg az átlagos férőhelykapacitás tekintetében is, ami 177-ről 169-re csökkent. Az adatokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a szobák átlagos férőhely-kapacitása 2,5-ről 2,6-re nőtt (5. ábra). Ezt azt igazolja, hogy a szállodák alkalmazkodtak a döntően a főszezonban érkező családi vendégek elhelyezési igényéhez, vállalva a főszezonon kívüli időszak alacsonyabb férőhely-kapacitás kihasználtságát is.



6. ábra: 2004-ben szállodával rendelkező települések szobakapacitása a Balaton Régióban
Forrás: Saját kutatás és KSH adatok alapján a <https://balaton.hotel.hu> térképének felhasználásával a szerző számítása és szerkesztése

2004-ben 185 szálloda 12.866 szobával és 31.885 férőhellyel működött a régióban. A kapacitások tekintetében jelentős a területi koncentráció mind a partmenti, mind a gyógyvízzel rendelkező települések esetében. A szobára vetített átlagos minőségük 3,2 csillag, ami a közepesnél alig valamivel jobb színvonalat tükröz. A 3. ábra adatai azt igazolják, hogy folyamatosan csökken a vendégkör érdeklődése a háromcsillagos minőség iránt és a négycsillagos szállodák felé fordul.

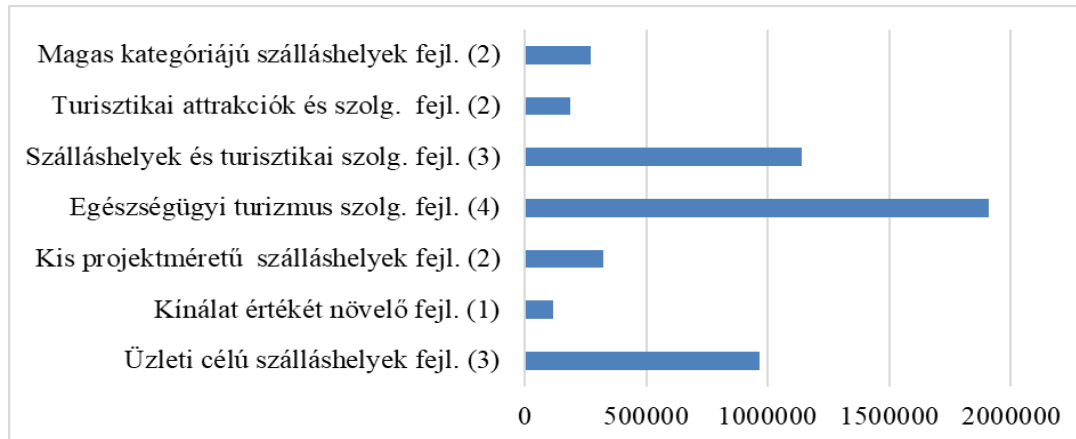
A Nemzeti Fejlesztési Tervnek a 2004-2006 közötti időszakot felölelő Regionális Fejlesztés Operatív Programjának (ROP) átfogó célja a területi fejlődés kiegyensúlyozása volt. Az ezzel összefüggésben meghatározott prioritások sorában pedig elsőként a „Turisztikai potenciál erősítése” szerepelt (Baráth, 2004). Az időszak során a régióban három projekt esetében született támogatási döntés, összesen 394.641.261 Ft-ról. A kedvezményezettek (137 M Ft) egyike⁶ a „Club Hotel Atlantis négycsillagos színvonalú, éves szinten üzemelő wellness-, ill. konferenciaszálloda létrehozását” (NFÜ 2013) ígérte Siófokon. Erről a projektről nincs további nyilvános információ. Hotel Atlantis**** superior Medical, Wellness & Conference⁷ néven, Hajdúszoboszlón nyitott meg egy szálloda 2011-ben. A kedvezményezett cég éves beszámolóiban⁸ a 2006-2011 közötti időszakban a megítélt pályázati forrás nem szerepel, így a két projekt okkal feltételezhetően nem azonos. Ez a projekt tehát nem valósult meg és a támogatás sem került felhasználásra. A másik kettő projekt Balatonfüreden és Balatonföldváron megvalósult.

Az Új Magyarország Fejlesztési Terv (ÚMFT) eredetileg az Európai Unió költségvetésével azonos, a 2007-2013-ig terjedő időszakra készült. 2011 januárjától az Új Széchenyi Terv lépett a helyébe. Az ÚMFT Regionális Operatív Programjaiban egyértelműen a minőség javítása jelenik meg a szállodaipar kívánatos fejlődési irányaként. Ennek megfelelően támogatásban azok a beruházások részesülhettek, amelyek jellemzően a négycsillagos szállodaosztályban valósultak meg. Ennek keretében 17 projekt részesült összesen 4.915.468.684 Ft támogatásban (7. ábra) és a projektek kivétel nélkül megvalósultak.

⁶ Bankconsult Pénzügyi és Befektetési Tanácsadó Kft.

⁷ <https://hotelatlantis.hu/>

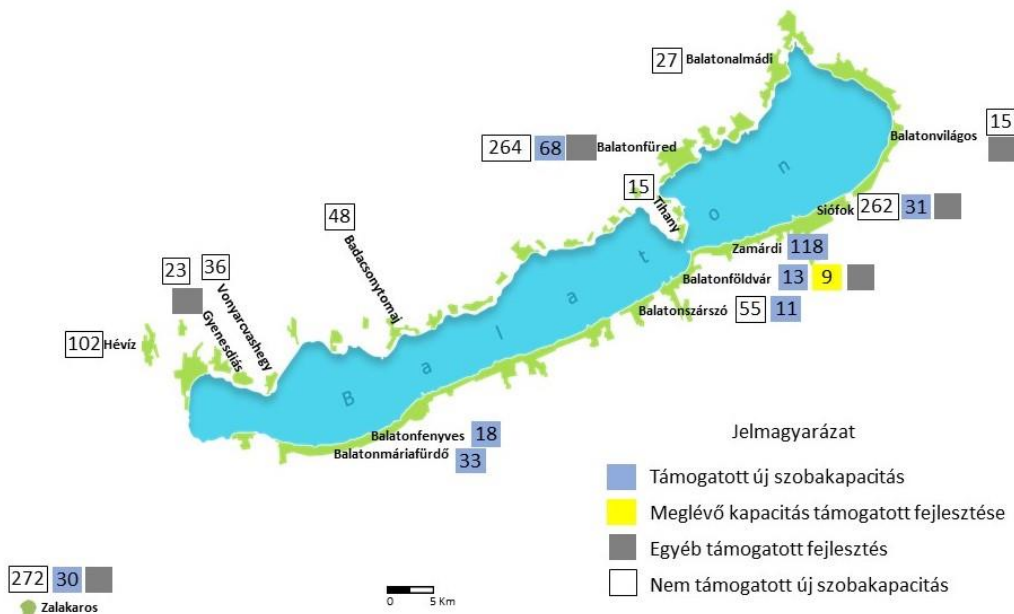
⁸ Elektronikus Beszámoló Portál <http://e-beszamolo.im.gov.hu>



7. ábra: Az Új Magyarország Fejlesztési Terv (2011-től Új Széchenyi Terv) keretében a Balaton Régióban elnyert pályázati támogatások a kiírt pályázati cél⁹ szerint (E Ft)

Forrás: Saját szerkesztés a támogatott szállodafejlesztési projekteknek a szerző által készített adatbázisa alapján <http://www.nfu.hu/content/10814>

Gyenesdiáson a támogatásnak köszönhetően lett szálloda (8. ábra). Egyéb támogatott fejlesztések között szerepelt a minőségfejlesztés például a Hotelstars kritériumainak való megfelelés miatt, szolgáltatásterjedelem növelése, wellness és konferenciaszolgáltatások bevezetése. A legtöbb támogatást az „Egészségügyi turizmus szolgáltatásfejlesztésére” irányuló projektek kapták Balatonfüreden, Siófokon és Balatonmáriafürdőn. A projektek témáiban a kis projektméretű fejlesztés (Balatonfüreden 14, Balatonszárszón 11 szoba) kivételével jól érzékelhetően megjelenik a minőség javításának igénye. Ennek köszönhetően a támogatásban részesült szállodák átlagos minősége 4,3 csillag, szemben a nem támogatott egységek szobáinak 3,5 csillagos átlagos minőségével. Megjegyzendő, hogy utóbbiak minősége is meghaladja a 2004-es állapotot. A támogatott egységek magas átlagos minősége annak köszönhető, hogy közülük három „Superior” minősítést is szerzett, ami a szobára vetített minőség számításakor + 0,5 csillaggal került a szorzatba¹⁰.



8. ábra: 2007-től megvalósult szállodafejlesztések a Balaton Régióban (szoba)

Forrás: Saját kutatás és a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség adatai alapján a <https://balaton.hotel.hu/> térképének felhasználásával a szerző számítása és szerkesztése

⁹ Zárójelben a projektek száma szerepel

¹⁰ Átlagos minőség = a szálloda szobaszáma × csillagjainak száma ÷ a szálloda szobaszáma

A 2007-től a kínálatba lépett új szobakapacitások több mint kétharmada (67,15%) pályázati forrás nélkül valósult meg. Ezt azt jelenti, hogy a beruházók a teljes mértékben saját tőke illetve a visszafizetési és kamatfizetési kötelezettséggel felvett külső forrás kockázatát tudatában is jó befektetésnek tartották a szállodaipart a Balaton Régióban.

A Kormány a 429/2016. (XII. 15.) rendeletével a Balatont „kiemelt turisztikai fejlesztési térség”-ként határozta meg és a rendelet 1. mellékletében felsorolta a térséget alkotó településeket. Ezek között vannak olyanok, amelyek nem tartoznak a tanulmányban eddig érintett Balaton Kiemelt Üdülőkörzethez, így a Balaton Turisztikai Régióhoz sem, viszont rendelkeznek szállodai kapacitással és a tanulmányban tárgyalt időszakban pályázati forrásban is részesültek. Veszprémben a háromcsillagos Gizella Hotel a „Turisztikai fogadóképesség javítása” érdekében 2006-ban, majd 2010-ben a „Kis projektméretű kereskedelmi szálláshelyek fejlesztése” témában összesen 105.963,5 E Ft forráshoz jutott. Szintén Veszprémben továbbá Sümegen a „Nagy projektméretű kereskedelmi szálláshelyek fejlesztése” témában az Ezüsthíd, a Betekints és a Kapitány négycsillagos hotelek kaptak összesen 408.243,3 E Ft támogatást.

Kehidakustány kínálata 2010-ben nőtt egy három csillagos 53 szobás, jelentős bankhitelből épült szállodával, ami kevesebb, mint kettő évnél üzemelés után csődbe ment (hvg.hu), majd Kehida Family Resort néven újra megnyílt és a kézirat leadásakor a honlapja¹¹ szerint ismét zárva van.

4. Következtetések, javaslatok

A vendégéjszakák száma az időszak során közel másfélszeresére (+48,7%) emelkedett, a négycsillagos szállodák iránti kereslet 52,4%-kal nőtt, míg a három csillagosok kereslete 32,8%-kal csökkent. A szobakapacitás-kihasználtság 11,6 százalékponttal, a férőhelykapacitás-kihasználtság 4,5 százalékponttal nőtt. Ez azt jelenti, hogy a kínálat 23 egységgel és 597 szobával történt mennyiségi növekedését egyrészt a megnőtt kereslethez való alkalmazkodás váltotta ki. A kapacitások kihasználtságának javulása az eladatlan termékmennyiség (szoba) csökkenését jelenti, ami a szállodák hatékonyabb gazdálkodását tette lehetővé. Az eredmények igazolták a kutatás hipotézisét. A pályázati forrásokkal támogatott és a támogatás nélkül megvalósított szállodai beruházások egyaránt a kínálat minőségének javulását eredményezték, ami összhangban van a keresletnek a magasabb szállodaosztály – jellemzően a négycsillagos – iránti igényének növekedésével.

5. Felhasznált irodalom

- Aubert, A. (2001): A turizmus és a területfejlesztés stratégiai kapcsolata Magyarországon. –Turizmus Bulletin, V. évfolyam 1. szám, 44–49.p.
- Baráth, E. (2004): A magyar Nemzeti fejlesztési terv. KSH Területi Statisztika 2004/03, pp. 203-217.
- Benyó, J. (1932): Budapest fürdőváros és az idegenforgalom. Magyar Idegenforgalmi Érdekeltségek Szövetsége, Budapest, 113 p.
- Deményné, L. Zs.; Holka Gy. (2001): Századok statisztikája (Statisztikai érdekességek a magyar történelemből). KSH, Budapest, 246 p.
- Hahn, L. (1983): Külföldi turisták Magyarországon (1958–1968). História 1983 (4) <http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/historia/83-04/ch18.html> (2018. 12. 18.)
- Hotelstars Union (2018): <http://www.hotelstars.hu/> (2018. 12. 29.)
- hvg.hu (2012): Csődben a Club Kehida wellnesshotel. https://hvg.hu/kkv/20120329_kehid_club_csod (2019. 01. 07.)
- IKIM (1998): a Regionális Idegenforgalmi Bizottságok, valamint a Regionális Idegenforgalmi Bizottságok munkaszervezeteinek feladatairól szóló 28/1998. (V. 13.) IKIM rendelet. http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=34593.54820 (2018. 12. 28.)

¹¹ <https://kehidafamilyresort.hu/>

- IKIM (1198): 45/1998 IKIM rendelet a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről neta.itthon.hu/download.php?docID=436 (2019. 01. 09.)
- Jávor, J. (1999): Szállodai ismeretek. KIT Képzőművészeti Kiadó és Nyomda, Budapest, 166 p.
- Kátay, Á. (2017): Szállodák térben és időben Magyarországon. Kodolányi János Főiskola, Orosháza, 171 p.
- Kolacsek, A.; Borda J. (1974): Az idegenforgalmi piac. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 396 p.
- Kormány (2009): A szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet. http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=126547.345066 (2018. 12. 12.)
- Kormány (2016): A turisztikai térségek és a kiemelt turisztikai fejlesztési térségek meghatározásáról szóló 429/2016. (XII. 15.) Korm. rendelet. http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=199225.359934 (2018. 12. 29.)
- KSH (2018): Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása 2008-2018. <http://statinfo.ksh.hu/Stainfo/haDetails.jsp?query=kshquery&lang=hu> (2018. 12. 30.)
- KSH (2018): Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma 2004-2007. <http://statinfo.ksh.hu/Stainfo/haDetails.jsp?query=kshquery&lang=hu> (2018. 12. 30.)
- KSH (2018): Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma 2008-2017.
- KSH (2019): A reáljövedelem és a reálbérindex változása 1991-től. http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_qpt007.html (2019. 01. 02.)
- Lengyel M. (1995): A balatoni turizmus fejlesztési koncepciója. Képzőművészeti Kiadó, Budapest, 314 p.
- Michalkó, G. (2008): A turisztikai tér társadalomföldrajzi értelmezésének új dimenziói. MTA doktori értekezés <http://real-d.mtak.hu/95/1/Michalko.pdf> (2018. 12. 18.)
- Nemzeti Fejlesztési Ügynökség (2013): Támogatott szállodafejlesztési projekteknek a szerző által készített adatbázisa <http://www.nfu.hu/content/10814> (a honlap már nem elérhető)
- Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2005-2013, Elérhető: <http://2010-2014.kormany.hu/download/4/5c/20000/NemzetiTurizmusfejlesztésiStrategia.pdf#!DocumentBrowse> (2018. 12. 18.)
- Országgyűlés (2000): A Balaton Kiemelt Üdülőkörzet Területrendezési Tervének elfogadásáról és a Balatoni Területrendezési Szabályzat megállapításáról szóló 2000. évi CXII. törvény. http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=49661.338685 (2018. 12. 28.)
- Új Magyarország Fejlesztési Terv (2007) <http://www.terport.hu/teruletfejlesztes/orszagosszint/fejlesztési-dokumentumok/ii-nemzeti-fejlesztési-terv-uj-magyarorsza> (2018.12. 21.)
- Új Széchenyi Terv (2011)
- https://polgariszemle.hu/images/content/pkm/Uj_Szechenyi_Terv.pdf (2018. 12. 2)

A Hévízi-tó és a Fedett fürdő látogatóinak összehasonlítása

Dr. Lőke Zsuzsanna¹ – Dr. Kovács Ernő²

¹egyetemi docens – Pannon Egyetem Georgikon Kar – ²egyetemi docens – Pannon Egyetem Georgikon Kar

¹⁻²Keszthely, 8360, Deák Ferenc utca 16.

e-mail cím: loke@georgikon.hu, kovacs-e@georgikon.hu

Absztrakt

Magyarország kedvező termálvízadottsága révén nemzetközi összehasonlításban az 5. termálnagyhatalom, melyre alapozva a hazai egészségturizmus gyógyfürdő kínálata 98 minősített létesítménnyel büszkélkedik. Közülük az egyik legjelentősebb szolgáltató a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház az empirikus vendégkör vizsgálat helyszíne. Primer vizsgálati módszernek 300 fő kérdőíves megkérdezését választottuk. A minta 50-50%-ban a Hévízgyógyfürdő Fedett fürdőjében és a Hévízi-tavon zajlott a szolgáltatást igénybe vevő magyar vendégek körében. Vizsgálatunk a létesítményt igénybe vevő vendégkör sajátosságait kívánja feltárni egyszerű leíró statisztikákat és keresztábra elemzést használva a két szolgáltatási helyszín vendégkörének összehasonlítása céljából. A Hévízi-tó és Fedett fürdő vendégei szignifikánsan eltérnek kor, foglalkozás, az OEP támogatás igénybevétele és például a motiváció tekintetében, mely információk a vendégközpontú működés, szolgáltatásfejlesztés terén hasznosíthatóak.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

Az Országos Egészségturizmus Fejlesztési Stratégia az ország területének 80%-a alatt megtalálható termálvízkinccs alapján az ötödik termálnagyhatalomként említi hazánkat Japán, Izland, Olaszország és Franciaország után (Aquaprofit Rt., 2007). E kedvező természeti adottság nagyszámú fürdőlétesítmény háttére. A hazai egészségturizmusnak a gyógyfürdő kínálatát alapul véve 98 minősített létesítménnyel büszkélkedik Magyarország (ÁNTSZ, 2019). E bőséges kínálat a szolgáltatókat arra ösztönzi, hogy tegyenek a vendégek elégedettségéért, ehhez pedig első lépés, hogy ismerjék meg alaposan vendégkörüket.

Veres is leszögezi (2009), hogy az elégedettség vizsgálatok alapvető problémája a szubjektivitás, ezért el kell dönteni, kinek a minőségképe érdekel bennünket, a törzsvevőé például, hogy a célcsoport homogenizálásával csökkentjük a véleményszóródást. „Egyidejűleg nem lehetséges minden fogyasztói réteg igényeit kielégíteni, ezért elengedhetetlen” a célcsoport behatárolása (Karakasné Morvay, 2014). De lehetséges, hogy egy szolgáltató két szolgáltatási helyszínén különböző elvárások mentén tökéletesíti a szolgáltatásokat. Ehhez tehát először a vendégkört szükséges megismerni, mely a fogyasztói magatartás vizsgálatok körébe tartozik.

A sikeres marketingstratégia érdekében a fogyasztó megismerése, viselkedésének megértése, szükségleteinek beazonosítása feltétlen szükséges, de a feladat nem könnyű, mert a fogyasztói magatartást nagyszámú tényező komplexen befolyásolja (Hofmeister-Tóth, 2006). A fogyasztói magatartást befolyásoló tényezőket a szakirodalom 4 csoportba sorolja: a kulturális, a társadalmi, a személyes élethelyzet és a pszichológiai jellemzők közé (Kotler, 1992). A kulturális tényezők a legerősebb befolyásolók, melyhez a kultúra, szubkultúra, szerepek, státusz tartozik. A társadalmi jellemzők közé soroljuk a viszonylag tartós, hierarchikus rendszerű társadalmi osztályok tagjainak hasonló érték, érdek- és magatartásnormái mellett a férfi-nő, azaz a nem, a kor és az életciklus fontos befolyásoló tényezőket. A személyes élethelyzet csoportba tartozik a foglalkozás, gazdasági körülmények, életmód, személyiség, énkép, referenciacsoportok és a család. S pszichológiai jellemzőként a motiváció, az észlelés, tanulás, várankozások és attitűdök említendőek. E véleményalkotást befolyásoló tényezők közül szemezgettünk jelen kutatásban a Hévízi-tó és Fedett fürdő vendégeinek megismerése céljából.

2. Anyag és módszer

A hazai gyógyfürdő létesítmények közül olyan unikális értékkel, mint a természetes termálgyógytóval csak a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház az empirikus vendégkör vizsgálat helyszínére rendelkezik. A Hévízi-tó 38 méter mélyen fekvő forrásbarlangjában több hideg és meleg vizű ásványi anyagokban gazdag forrás tör fel, melyek együttesen táplálják a tavat és évszaktól függően 24-38°C víz hőmérsékletet eredményezve egész évben fürdésre alkalmassá teszik azt. A tónál a XVIII. század végétől a Festetics-család építtette ki fürdőtelepet, melyen 1952-ben megalapították az Állami Gyógyfürdő Kórházat, a vizsgálati helyszín a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház jogelődjét. Két fürdőszolgáltatási helyszínük a Hévízi-tó és a Fedett fürdő, mely 7 medencével rendelkezik. Az intézmény 100%-ban állami tulajdonban van, fenntartója az Állami Egészségügyi Ellátó Központ (ÁEK).

Primer vizsgálat módszerének a szubjektív eljárások explicit módszerét, a szolgáltatást igénybe vevő vendégek primer kérdőíves megkérdezését választottuk, mert így nagyszámú kérdés feltevésére nyílt mód. 2017. február 27. és március 31. között a Hévízgyógyfürdő vendégei körében 300 fő kérdőíves megkérdezésre került sor véletlenszerű, ún. szisztematikus mintavétellel (minden 5. fürdővendég megkérdezésével). A lekérdezés a minta 50-50%-ban az intézmény Fedett fürdőjében és a Hévízi-tavon zajlott a szolgáltatást igénybe vevő magyar vendégek körében. Kérdőbiztosként 13 turizmus-vendéglátás szakos egyetemi hallgató segítette munkánkat, akik a kérdőívek 83%-át kérdezték le.

A Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház életében különös kettősség okoz kihívást: a vendégkör egyrészt a létesítményt egészségügyi intézményként igénybe vevőkből, valamint a méltán unikális Hévízi gyógyító - nemcsak gyógyturizmus motivációjú - turista látogatóiból tevődik össze (Lőke et al., 2018). E kettősség a kezdetektől jellemzi az intézmény működését, tehát nem új kihívásról beszélünk. E vizsgálat keretében egyidejűleg mindkét vendégkör egyszeri keresztmetszeti vizsgálata volt a célunk alapos megismerésük céljából. A szolgáltató belső adataiból rendelkezésünkre bocsájtott Fedett fürdő 2016 évi igénybevevőinek nemek szerinti megoszlásadatát a minta ellenőrzésére használtuk. A Hévízi-tó szolgáltatáshelyszín esetében sajnos nem rendelkeznek ilyen adattal.

A kiértékelést SPSS 22. statisztikai programmal végeztük. Az elemzéshez egyszerű leíró statisztikákat, gyakorisági megoszlásokat, az adatsorok összefüggés vizsgálatához kereszttábla elemzést használva. A kiértékelést Malhotra (2002) és Sajtos – Mitev (2007) munkáinak felhasználásával készítettük.

3. Eredmények és értékelésük

A mintába a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház látogatói közül 300 fő került be véletlenszerű mintavétellel. A minta nemek szerinti megoszlása a Fedett fürdő 2016-os belső adatokhoz viszonyítva jól reprezentálja a vendégkört. A Hévízi-tó vendégei esetében nem áll rendelkezésre ilyen nemek szerinti vendégmegoszlás statisztika, amihez hasonlíthatnánk. A Fedett fürdő megkérdezetteinek 38,7%-a férfi és 61,3%-a nő (1. táblázat). A tavon szintén a nők magasabb arányát tapasztaltuk, 42:58 volt a férfi:nő nemek aránya.

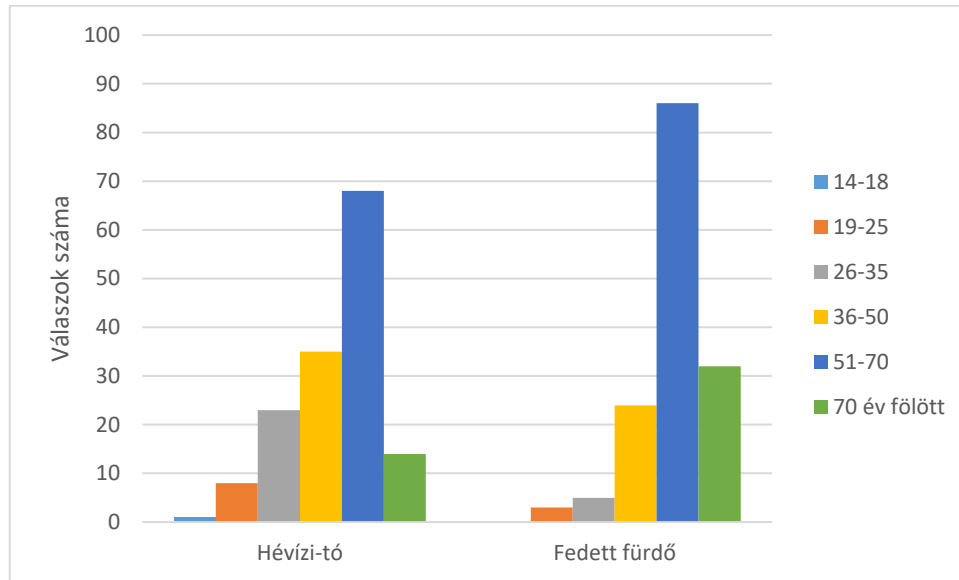
1. táblázat: A válaszadók nemek szerinti megoszlása a két helyszínen

Nemek szerinti megoszlás	Férfi	Nő
Belső adatokból Fedett fürdőre számított átlag 2016 évben	38%	62%
Fedett fürdő (n=150) a jelen primer kutatásban	38,7%	61,3%
Hévízi-tó (n=150) a jelen primer kutatásban	42,0%	58,0%
Válaszadók (n=300) a jelen primer kutatásban	40,3%	59,7%

Forrás: Saját kutatás, 2017

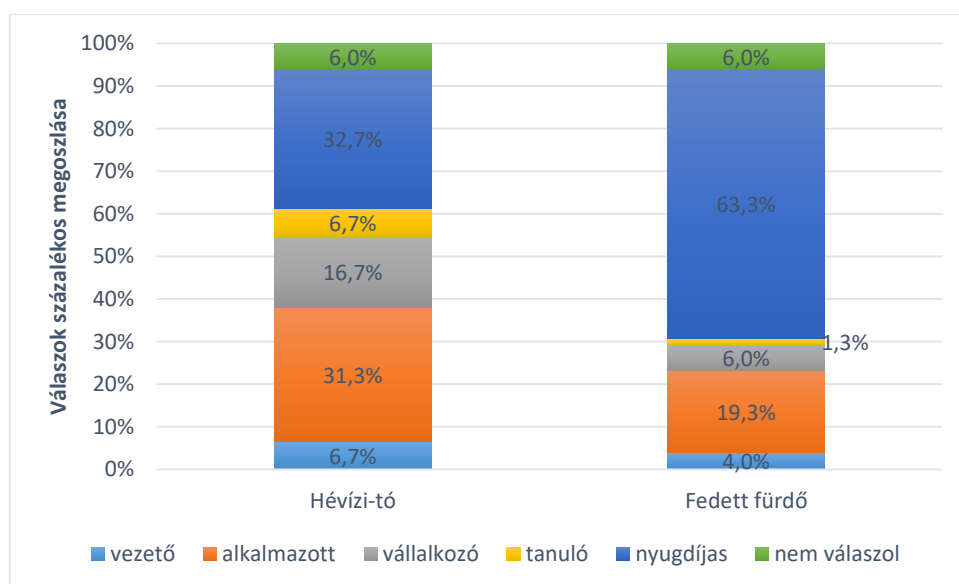
A mozgásszervi, reumatikus megbetegedések kezelésére szakosodott Hévízgyógyfürdő vendégkörében az idős korosztály a meghatározó, ami a mintában visszatükröződik. A megkérdezettek 51,5%-a 51 és 70 év közötti kategóriába esik.

A Fedett fürdő és a Hévízi-tó látogatói a korcsoport alapján szignifikánsan eltérnek ($\chi^2=26,039$; $df=5$, $p=0,000$). A Fedett fürdő látogatói jellemzően idősebbek, mint a Hévízi-tó látogatói (1. ábra), de a szolgáltatás igénybevétel helyszíne és az életkor változók között gyenge ($\Phi=0,295$) e szignifikáns kapcsolat 299 válaszadó értékei alapján (a cellagyakoriság megfelelt a feltételnek, hogy 20% alatti – esetünkben 16,7%-os volt - az alacsony elemszámú cella).



1. ábra: A Hévízi-tó és a Fedett fürdő látogatóinak korcsoport szerinti megoszlása
Forrás: Saját kutatás, 2017

A Hévízi-tó és a Fedett fürdő vendégköre szignifikánsan eltér foglalkozás tekintetében. A Pearson-féle Kínégyszöglet próba szerint a helyszín és a foglalkozás változók kapcsolata szignifikáns, és a kontingenciatáblázatbeli elvárt értékek alapján a táblázat megbízható ($\chi^2=32,820$; $df=5$, $p=0,000$). A vizsgálat igazolta a tapasztalatot, hogy a Fedett fürdő látogatói jellemzően, számszerűleg 63,3%-ban nyugdíjasok a fürdőszolgáltatást igénybe vevők (2. ábra). A Cramer V értéke 0,331; szignifikanciaszint=0,000; $N=300$. A Hévízi-tó és a Fedett fürdő látogatóinak további foglalkozás szerinti megoszlását a 2. ábra szemlélteti.



2. ábra: A lekérdezés helye és a foglalkozás keresztábrája összefüggése
Forrás: Saját kutatás, 2017

A következőkben azt vizsgáljuk, hogy igazolódik-e a tapasztalat, miszerint a Fedett fürdőt igénybe vevők meghatározóan OEP-es betegek, míg a Hévízi-tó igénybe vevői elsősorban vendégek és csak kisebb részt OEP-es betegek. A nullhipotézis az, hogy a Hévízi-tó és Fedett fürdő látogatói körében azonos az OEP támogatás igénybevétele.

Keresztábra elemzésben 290 választ volt módunk vizsgálni, mivel 10-en nem válaszoltak arra a kérdésre, hogy OEP támogatással veszik-e igénybe a fürdő szolgáltatásait. A Fedett fürdő vendégei 79,1%-ban OEP támogatással veszik igénybe a szolgáltatást és 20,9% anélkül, míg a Hévízi-tó vendégei 28,9%-uk OEP támogatással, illetve 71,1%-uk OEP támogatás nélkül (2. táblázat). A teljes mintára vonatkozóan 54,5% OEP-es beteg és 45,5% nem OEP-es vendég.

2. táblázat: Keresztábra elemzés a szolgáltatás helyszíne (Hévízi-tó és Fedett fürdő), illetve a fürdő OEP támogatással való igénybevétele között

Válaszok száma		Szolgáltatási helyszín		Összesen
		Hévízi-tó	Fedett fürdő	
A fürdőt Ön OEP támogatással veszi igénybe?	igen	41	117	158
	nem	101	31	132
Összesen		142	148	290

Forrás: Saját kutatás, 2017

Keresztábra-elemzéssel vizsgáltuk, hogy van-e összefüggés a Hévízi-tó és Fedett fürdő szolgáltatási helyszín, valamint az igénybe vevők azon jellemzője között, hogy OEP támogatással vagy anélkül veszik-e igénybe a szolgáltatást. A Fedett fürdő vendégei meghatározóan OEP-es betegek, míg a Hévízi-tó vendégeinek többsége nem vesz igénybe OEP támogatást, így megnevezésükre is a vendég kifejezést érdemes használni. A Pearson-féle Khi-négyzet próba szerint a helyszín és az OEP-támogatás változók kapcsolata szignifikáns, és a kontingencia-táblázatbeli elvárt értékek alapján a táblázat megbízható ($\chi^2=73,586$; $df=1$, $p=0,000$), így tehát a nullhipotézis elvetendő. A Likelihood arány (77,085) közel megegyezik a Khi-négyzettel (73,586) és szintén szignifikáns nemcsak 5, hanem 1%-os szinten is. A két változó között közepesen erős, szignifikáns kapcsolat van, a Phi értéke 0,504. A lambda szerint 47,4%-kal csökken az előrejelzés hibája, ha tudjuk, hogy a Hévízi-tó vagy a Fedett fürdő a vendég szolgáltatás igénybevétele helyszíne. A minta igazolja a tapasztalatot, hogy a tóon kevesebb az OEP-es beteg, és a Fedett fürdőn jellemző az OEP támogatással szolgáltatást igénybe vevők jelenléte.

A két fürdőszolgáltatási helyszín vendégeit együtt vizsgálva a nők (54,3%) és a férfiak (54,8%) közel megegyező arányban veszik igénybe OEP támogatással a fürdő szolgáltatásait (3. táblázat). Keresztábra-elemzés alapján nincs eltérés a nemek között a támogatás igénybevételeiben ($\chi^2=0,07$; $df=1$; $p=0,934$). Mindössze fél százalékos eltérés tapasztalható a két nem között az OEP-támogatottak arányában. OEP támogatott a megkérdezett férfiak 54,8%-a, a nők 54,3%-a. Átlagosan a vendégek 54,5%-a OEP támogatással veszi igénybe a fürdőszolgáltatásokat és a vendégek kevesebb, mint fele (45,5%-a) az, aki nem OEP támogatott fürdőjegyek valamelyikét vásárolta meg.

3. táblázat: Nemek szerinti bontásban az OEP támogatás igénybevétele

Válaszadó neme	A fürdőt OEP támogatással veszi-e igénybe?		Összesen
	Igen	Nem	
Férfi	54,8%	45,2%	100,0%
Nő	54,3%	45,7%	100,0%
Összesen	54,5%	45,5%	100,0%

Forrás: Saját kutatás, 2017

A következőkben a szolgáltatás-igénybevétel helye és hogy orvosi javaslatra jött-e a vendég összefüggését vizsgáltuk keresztábra elemzéssel. A Fedett fürdőben a látogatók több, mint háromnegyede 79,1%-a orvosi javaslatra érkezett a fürdőbe, míg a Hévízi-tó vendégei körében csak 30,1% az orvosi tanácsra a fürdőt választók aránya (4. táblázat).

4. táblázat: A Hévízi-tó és Fedett fürdő helyszínen a fürdőt orvosi javaslatra látogatók százalékos megoszlása (N=291)

A fürdőt orvosi javaslatra látogatók	Igen	Nem	Összesen
Hévízi-tó	30,1%	69,9%	100,0%
Fedett fürdő	79,1%	20,9%	100,0%

Forrás: Saját kutatás, 2017

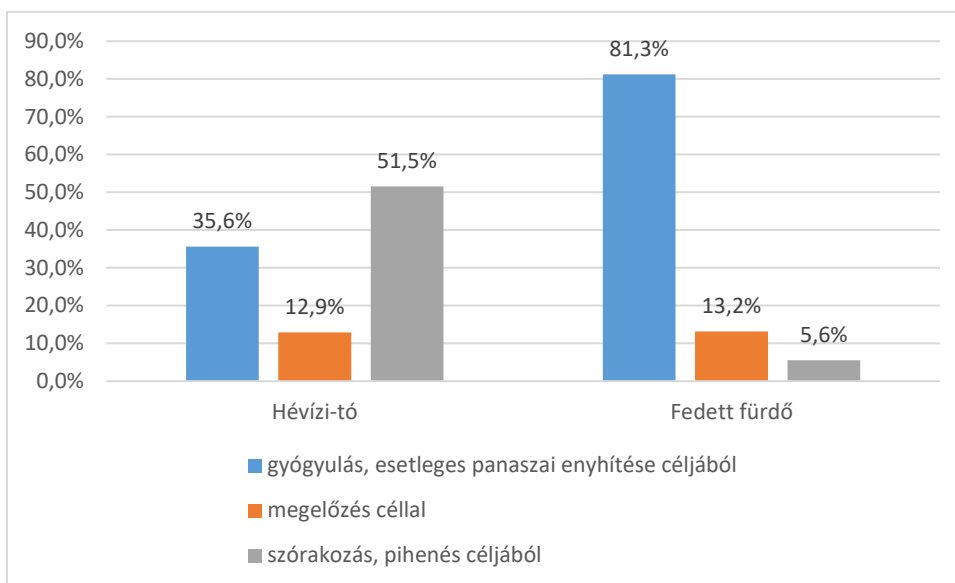
A Pearson-féle Khi-négyzet 1%-os szinten szignifikáns ($\chi^2=70,503$; $df=1$, $p=0,000$) (5. táblázat), mely megerősíti, hogy van összefüggés a két változó között. A 2x2-es tábla közepes erősségű kapcsolatát igazolja Phi 0,492-es értéke. Lambda azt méri, hogy a független változó milyen mértékben képes a függő változót előre jelezni. Értéke 0,5 közelében van, mely a hiba csökkenésének mértékét mutatja: a lekérdezés helyének ismeretében 48,3%-kal javul a becslése annak, hogy orvosi javaslatra érkezett-e a látogató. A szolgáltatási helyszín jó előre jelző változónak tűnik a tekintetben, hogy orvosi javaslatra jön-e vagy sem a vendég.

5. táblázat: A lekérdezés helye és hogy orvosi javaslatra jött-e a vendég a fürdőbe keresztábra összefüggése

	Megfigyelt érték	Kétoldali szignifikanciaszint
Pearson-féle Khi-négyzet	70,503	0,000
Yates folytonossági korreláció	68,538	0,000
Likelihood valószínűségi arány	73,722	0,000
	Megfigyelt érték	Szignifikanciaszint (Approx. Sig.)
Lambda szimmetrikus	0,460	0,000
Lambda lekérdezés helye alapján	0,483	0,000
Lambda orvosi javaslatra jött alapján	0,435	0,000
Phi	0,492	0,000
Cramer V	0,492	0,000
Kontingencia együttható	0,442	0,000
N	291	

Forrás: Saját kutatás, 2017

A két szolgáltatáshelyszín vendégkörét külön vizsgáltuk a három leggyakoribb fürdőlátogatási célt figyelembe véve (a 24 több választ megjelölő esetét hiányzó adatként kezeltük, mivel alacsony esetszámuk miatt túl sok a statisztika érvényességét csorbító cella adódott volna). Tehát 276 válaszadó értékeit elemeztük tovább. A Hévízi-tavon megkérdezett vendégek 51,5%-a szórakozás, pihenés céllal érkezett a Hévízi gyógyfürdőbe, 35,6%-uk gyógyulás, esetleges panaszuk enyhítése céljából és 12,9% megelőzés végett (3. ábra).



3. ábra: A fürdőlátogatás célja szerinti megoszlás a Hévízi-tavon és a Fedett fürdőben
Forrás: Saját kutatás, 2017

A Fedett fürdő látogatói 81,3%-ban gyógyulás céllal érkeznek, 13,2% megelőzés okán és 5,6%-uk szórakozás, pihenés miatt (3. ábra).

A két változó közötti összefüggést Pearson-féle Khi-négyzet statisztikával vizsgáltuk, mely 1%-os szinten szignifikáns eltérést igazolt (6. táblázat), a szolgáltatási helyszín és a látogatási cél között tehát összefüggés van. Mivel nem 2x2-es a keresztábránk, hanem 2x3-as a kapcsolatukat a Cramer V értékkel vizsgáljuk, mely Sajtos és Mitev (2007) szerint a legmegbízhatóbb mutató. A Fedett fürdő vagy Hévízi-tó helyszín és a látogatási cél szignifikánsan összefügg egymással, esetünkben 0,528-as Cramer V érték közepes erősségű kapcsolatot igazol: ahol a Fedett fürdőt jellemzően gyógyulási céllal látogatják (az összes megkérdezett 44,5%-a), míg a Hévízi-tavat inkább szórakozás-pihenés céljából (összes válaszadó 24,6%-a) ($\chi^2=76,981$; $df=2$, $p=0,000$). Lambda előrejelző mutató 45,5%-ban képes a látogatási célt előre jelezni a szolgáltatási helyszín ismeretében.

6. táblázat: A Chi-négyzet statisztika és Cramer V és Lambda együttható

	Megfigyelt érték	Kétoldali szignifikanciaszint
Pearson-féle Khi-négyzet	76,981	0,000
	Megfigyelt érték	Szignifikanciaszint (Approx. Sig.)
Cramer V	0,528	0,000
Kontingencia együttható (C)	0,467	0,000
Lambda Symmetric	0,332	0,000
Lambda Lekérdezés helye Dependent	0,455	0,000
Lambda "Milyen célból érkezett a fürdőbe" Dependent	0,188	0,049
N	276	

Forrás: Saját kutatás, 2017

4. Következtetések, javaslatok

A Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház életében különös kettősség okoz kihívást: a vendégek egyrészt a létesítményt egészségügyi intézményként igénybe vevőkből, valamint a méltán unikális Hévízi-tó látogatóiból tevődik össze. Jelen vizsgálat keretében egyidejűleg mindkét vendégek egyszeri keresztmetszeti felmérésére sor került az alaposabb megismerés céljából.

Primer vizsgálati módszerek a szubjektív eljárások explicit módszerét, a szolgáltatást igénybe vevő vendégek primer megkérdezési módszerét választottuk, melynek keretében a Hévízgyógyfürdő vendégei körében 300 fő kérdőíves megkérdezésre került sor. 150 főt a Hévízi-tó, míg 150 főt a Fedett fürdő szolgáltatásait igénybe vevő magyar vendégek közül kérdeztünk meg.

Az összehasonlító vizsgálat igazolta, hogy a Hévízi-tó és a Fedett fürdő vendégei szignifikánsan eltérnek kor, foglalkozás, OEP támogatás igénybevétele és fürdő látogatási cél tekintetében. A két szolgáltatási helyszín vendégei tehát markánsan különböznek. A Fedett fürdő vendégei idősek, túlnyomó többségben 51-70 év közötti, illetve 70 év feletti nyugdíjasok. Jellemző, hogy OEP támogatással veszik a fürdőt igénybe. 81,3%-uk gyógyulás, esetleges panaszaik enyhítése céljából érkezik a Fedett fürdőbe, így megnevezésükre a beteg kifejezés helytálló. Ellenben a Hévízi-tó vendégei fiatalabbak, a többség OEP támogatás nélkül veszi igénybe a fürdőszolgáltatást, s 51,5%-ban szórakozás, pihenés motivációval érkezik a Hévízgyógyfürdőbe, így esetükben a vendég megnevezést javasoljuk.

A vizsgálat eredményei alapján célszerű a szolgáltatónak a Hévízi-tó és a Fedett fürdő vendéglátásait, igényeit külön kezelni a vendégközpontúság érdekében. Javasoljuk, hogy az elégedettséget befolyásoló tényezőket a két szolgáltatási helyszín vendégköre esetében külön-külön azonosítsák be, s a Hévízi-tó vendégek, míg a Fedett fürdőn a betegek elvárásait szem előtt tartva fejlesszék a szolgáltatásminőséget. Veres (2009) szavaira utalva, nem lehet minden fogyasztó igényeit maradéktalanul kielégíteni, mivel az elégedettség szubjektív. Az elégedettség vizsgálatoknál a célcsoport homogenizálásával tudjuk csökkenteni a véleményezőrádást. Be kell tehát határolni ki a tipikus vendég, s kinek az elégedettségére törekszünk. A szolgáltatónak érdemes a jövőben a két szolgáltatási helyszínen a beteg-vendég különböző elvárások mentén tökéletesíteni a szolgáltatásait.

5. Felhasznált irodalom

- ÁNTSZ (2019): Természetes gyógytényezőkkel összefüggő nyilvántartások. http://www.antsz.hu/felso_menu/ugyintezes/hatosagi_nyilvantartas/termeszetes_gyogytenyezok_nyt Letöltve: 2018. november 21.
- Aquaprofit Rt. (2007): Országos egészségturizmus fejlesztési stratégia. Aquaprofit Rt., Budapest, 12 p.
- Hofmeister-Tóth, Á. (2006): Fogyasztói magatartás. Aula Kiadó Kft., Budapest CORVINUS Egyetem, 11-12 p.
- Karakasné Morvay, K. (2014): A minőségfejlesztés és a vendéglégedettség összefüggései a hazai wellness szállodákban című doktori PhD értekezés. SZIE, Gödöllő, 59 p. Letöltés helye: https://szie.hu/file/tti/archivum/Karakasne_Klara_ertekezes.pdf Letöltve: 2016. november 6.
- Kotler, P. (1992): Marketing management – Elemzés, tervezés, végrehajtás és ellenőrzés. Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 158-184 p.
- Lőke Zs.; Kovács E.; Bacsó Zs. (2018): Assessment Of Service Quality And Consumer Satisfaction In A Hungarian Spa. DETUROPE The Central European Journal of Regional Development and Tourism, 10(2), 124-146 p.
- Malhotra, N. K. (2002): Marketingkutató. KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft., Budapest, 309-566 p.
- Sajtos L.; Mitev A. (2007): SPSS Kutatási és adatelemzési kézikönyv. Alinea Kiadó, Budapest, 91-161 p.
- Veres, Z. (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Akadémiai Kiadó Zrt., Budapest, 125 p.

Térségi turisztikai sérülékenységvizsgálat lehetőségei Magyarországon és gyakorlati alkalmazás a pécsi járás példáján

Dr. Czira Tamás¹– Sütő Attila²– Vásárhelyi Csenge³

¹főosztályvezető, Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat Nemzeti Alkalmazkodási Központ Főosztály –
²vezető tervező Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat Nemzeti Alkalmazkodási Központ Főosztály –
³szakmai munkatárs Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat Nemzeti Alkalmazkodási Központ Főosztály
¹⁻²Budapest, 1143, Stefánia út 14.

e-mail cím: czira.tamas@mbfsz.gov.hu, suto.attila@mbfsz.gov.hu, vasarhelyi.csenge@mbfsz.gov.hu

Absztrakt

A NATÉR továbbfejlesztése, KEHOP-1.1.0-15-2016-00007 azonosítószámú projekt keretében kidolgozott C3 „A turizmus szektor sérülékenysége” munkacsomag fő célja volt hozzájárulni a turizmus szektor klímabarát irányba való elmozdulásához, ahol az ágazat tudatosan számol az éghajlat megváltozásával és felkészül ennek kedvező és kedvezőtlen következményeire egyaránt. Ma világszerte ugyanúgy, mint Magyarországon, alapvető kihívás a klímaváltozás hatásaival szembeni reagálóképesség megteremtése és megerősítése. Ebben kulcsszerepet játszhat az egyes turisztikai desztinációk adaptációs folyamatai kialakításának elősegítése, ennek keretében a klímatudatosság erősítése, az alkalmazkodási gyakorlatok fejlesztése. A munkacsoportban a feladat két szinten valósult meg: helyi szintű konkrét példák feltárásával és ezeken, valamint nemzetközi tapasztalatokon és hazai adatelemzéseken és értékeléseken alapuló, általánosan hasznosítható ajánlások formájában.

A helyi szintű vizsgálatok alappillérei azok a desztinációs esettanulmányok, amelyek kidolgozására az előzetesen kiválasztott fogadótérségekben (Nyugat-Balaton, Mátra-Bükk térség, Pécsi járás) került sor a kifejlesztett éghajlati sérülékenységvizsgálat gyakorlati alkalmazására és a létező alkalmazkodási lehetőségek, eszközök vizsgálatára. A jelen cikkben a pécsi járásban végzett terepi munka és kapcsolódó kutatásaink során rögzített és megismert tapasztalatainkat mutatjuk be

Összességében a pécsi térséget a klímaproblematika mibenlétének, fogalmának ismerete jellemzi, a mindennapi életben a kapcsolódó kihívások beazonosításával; ám a turizmus működéséhez, sérülékenységéhez még az ágazatban dolgozók sem társítják a klímaváltozás jelentette kihíváscsokrot. Ennek ellenére számos válaszlépést alkalmaznak (a bemutatottak alapján nem mindig tudatosan) a válaszadók, főként gyakorlati oldalon, kisebb értékben a szemléletformálás terén, míg a stratégiai tervezésben és együttműködések terén viszont minimálisan.

1. Bevezetés: a kutatás háttere, tematikája

A NATÉR továbbfejlesztése címet viselő, KEHOP-1.1.0-15-2016-00007 azonosítószámú projekt keretében kidolgozott C3 „A turizmus szektor sérülékenysége” munkacsomag fő célja volt hozzájárulni a turizmus szektor klímabarát irányba való elmozdulásához, ahol az ágazat tudatosan számol az éghajlat megváltozásával és felkészül ennek kedvező és kedvezőtlen következményeire egyaránt. Ma – világszerte és Magyarországon egyaránt – alapvető kihívás a klímaváltozás hatásaival szembeni reagálóképesség megteremtése és megerősítése. Ebben kulcsszerepet játszhat az egyes turisztikai desztinációkban az adaptációs folyamat kialakításának elősegítése, ennek keretében a klímatudatosság erősítése, az alkalmazkodási gyakorlatok fejlesztése. A munkacsoportban a feladat két szinten valósult meg: helyi szintű konkrét példák feltárásán, valamint –ezeken és nemzetközi tapasztalatokon, továbbá hazai adatelemzéseken, értékeléseken alapuló – módszertani és általánosan hasznosítható ajánlások formájában.

A helyi szintű vizsgálatok alappillérei azok a desztinációs esettanulmányok voltak, amelyek kidolgozására a kiválasztott fogadótérségekben került sor. Ezek során alkalmazkodási attitűdök, lehetőségek, eszközök vizsgálata történt meg, a klímaváltozás okozta hatások helyben való realizálódását és érzékelését, és a már esetlegesen kimunkált válaszlépések meglétét elemezve. Az alábbi esettanulmányban a terepi munka és kapcsolódó kutatásaink során rögzített és megismert tapasztalatainkat mutatjuk be a 3 esettanulmány térség egyikéből, a Pécsi járásból.

Turizmus és klímaváltozás

A turizmus szektor a földrajzi helyekhez, fizikai tényezőkhöz (éghajlat, növényzet, vízrajzi és domborzati adottságok, stb.) az egyik legszorosabban kötődő gazdasági ágazat. Az éghajlati elemekre egy oldalról erőforrásként tekint, ám e tényezők, kiemelten az éghajlat változása komolyan befolyásolják egy adott desztináció vonzerejét. A változó klimatikus adottságok korlátozhatnak vagy fokozatosan ellehetetleníthetnek egy adott kínálati elemet, vagy elemeket, ugyanakkor újabb alternatív termékek kialakítását is ösztönözhetik. A szektor számos alágazata közül a klimatikus viszonyok főképp a szabadtéri időtöltést preferáló turizmustermékek esetében bírnak meghatározó jelentőséggel. Ilyen termékek Magyarországon is meghatározóak: vízparti turizmus, kulturális örökségturizmus (városlátogatás, zarándokturizmus, rendezvényturizmus) és az aktív turizmus egyaránt a hazai turisztikai kínálat kulcselemei. A klímaváltozás érinti a különböző termékeket, befolyásolhatja a keresleti trendeket, a szezonalitást, hatással lehet a működési költségekre, de ezek a hatások különböző mértékben érintik az eltérő termékeket és helyszíneket, függően azok kitettségétől, érzékenységétől, alkalmazkodóképességétől.

Pécs járás turizmusa

A projekt során a 3 vizsgált termékcsoporthoz típus (vízparti és wellness üdülő turizmus, kulturális örökségturizmus, természetközeli aktív turizmus) mindegyikére 1-1 minta-desztináció került kiválasztásra, ahol a jelzett termék ha nem is kizárólagos, de legalábbis domináns típusként működik. A pécsi járás így a kulturális örökségturizmus és részben az aktív turisztikai elemek miatt került a vizsgálatba.

A turizmus sajátos helyzetet mutat a pécsi járásban. A szektor (főként Pécssett, de környékén is, s a járáson túlmutatva a tágabb környezetben szintén) számos adottsággal, kulturális örökségi attrakcióval rendelkezik; a Mecsek és a természetközeli területek, Orfű és Abaliget barlangjai pedig az aktív turizmus számtalan válfajának biztosítanak kellő terepet. Orfűn a vízparti fürdőturizmus is megvetette a lábát. Mégis, a megkérdezettek – főleg a pécsi interjúalanyok – általános értékelése szerint a város és környéke turizmusa stagnál, a 2000-ig tartó forgalomnövekmény erősebb visszaesés után a 2010-es, az EKF rendezvénysorozatnak köszönhető egyszeri fellángolást leszámítva inkább konstans vagy csak enyhén nő/csökken egyik évről a másikra. A korábbi, 300.000 fős évi pécsi városi vendégérkezés is jó 30-40.000 fővel visszaesett napjainkra. Az okok között a turisztikai paletta hiányosságát, a vízparti fürdő-, wellness- és gyógyturizmus szegmensnek gyengeségét (Pécs esetében hiányát) említették alanyaink, illetve általános problémaként merült fel a forráshiány mind az önkormányzatoknál, mind –értelemszerűen– a TDM-eknél.

2. A vizsgálat módszertana

A leírtakból világosan látszik, hogy az éghajlatváltozáshoz való sikeres alkalmazkodáshoz elengedhetetlen az éghajlatváltozás hatásainak mélyreható ismerete. Magyarországon 2015-öt megelőzően azonban nem állt rendelkezésre olyan komplex, több ágazatot átfogó adatbázis és ismeretanyag, amely az alkalmazkodási intézkedések megtervezéséhez szükséges területi felbontásban nyújtott volna információkat a várható változásokról. Az adat- és módszertani hiányok következtében csupán korlátozott mértékben és néhány szűk szakterületre vonatkozóan készültek csak olyan elemzések, amelyek az éghajlatváltozás területi sérülékenységéről és az alkalmazkodási lehetőségekről adtak volna egzakt információkat. A kutatás célja volt tehát egyrészt egy átfogó turisztikai éghajlati sérülékenységvizsgálati módszertani leírás elkészítése a hazai

desztinációk számára; másrészt kiválasztott esettanulmány térségekben interjúkkal, terepbejárással részletesebb helyzetfeltárást is kívántunk végezni.

2.1. A terepi vizsgálatok módszerei

Területi lehatárolás

Pécs és térsége a kulturális örökségturizmust leképező desztinációként került kiválasztásra, a hazai városnéző turisztikai kínálat egyik jellemző elemeként, hangsúlyozva, hogy a térségben a természetközeli aktív turisztikai vonzerők kapcsán is számos lehetőség kínálkozik. A desztinációk esetében mindhárom mintavizsgálatnál térségben gondolkodott a kutatás, praktikus elemzési és adatelérhetőségi okokból pedig lehetőleg létező statisztikai, adminisztratív egységekkel lefedhető területi elemekben. Utóbbi szempontot figyelembe véve így Pécs és környéke, mint városkörnyék és az elérhető szereplők sokszínűsége kapcsán értelemszerűen adta magát, hogy a pécsi járással foglalkozzon a kutatás.

Alkalmazott technikák

A vizsgálat alapvetően kétféle megközelítést alkalmazott. Egyaránt részét képezte a kutatásnak a létező adatbázisok, adatkészletek szekunder vizsgálata; csakúgy, mint az elsődleges információk beszerzését célzó terepi munka. A jórészt szekunder információkra építkező **statisztikai adatelemzés és dokumentumelemzés** során KSH és TeIR adatok vizsgálatával elemeztük a sérülékenységvizsgálat során a járáson belüli térségi különbségeket a turisztikai szempontú kitettség, érzékenység és alkalmazkodóképesség terén.

A fenti elemzések során kapott átfogó területi helyzetképet árnyalta a **terepi munka**. Ez utóbbi részét képezték a Pécsi járásban lefolytatott interjúk és beszélgetések; a látottak **fényképes dokumentálása**; valamint a vizsgált és meglátogatott objektumokról (attrakciók, szálláshely- és vendéglátó egységek, települések, stb.) készített **terepi leírás** is. E vizsgálatípusok elvitathatatlan előnye a primer információk beszerzésének lehetősége a kutatási helyszínen, amely alkalmat adott a jelenségcsoport teljes körű feltérképezésére; szűrőpróba-szerű, egyedi vizsgálatokra, vagy akár kiegészítő, orientáló vizsgálatokra is. Egyértelmű hátrány a nagy élőmunka-igény és a szubjektivitás, ugyanakkor esztétikai értékelést, pontszerű információk, területi (térhasználat, térszerkezet, területtípusok) jelenségek beazonosítását teszi lehetővé, megalapozva ezzel a társadalmi/gazdasági fókuszú stratégiai tervezést és a környezeti hatások beazonosítását.

A nyert kvalitatív adatok fő forrásai a **turisztikai szereplőkkel folytatott interjúk** voltak. A beszélgetések átmenetet képeztek a kérdőívezés és az egyéni, félig strukturált szakmai interjúk között; néhány zárt mellett, főként nyílt kérdéseket alkalmazva. A beszélgetések során számos másból, mások által korábban nem gyűjtött adat, egzakt módon, statisztikai adatokkal nem nyomon követhető „szoft” információ megismerésére nyílt lehetőség, amelyek ellensúlyozták a módszer hátrányait (nagy élőmunka-igény, magas költségszint; a kérdező hatására fellépő szubjektivitás; a válaszok esetleges nem őszintesége vagy relevanciája – ilyen esetekben kiegészítő módszerek, pl. adatelemzés, távérzékelés, terepbejárással segíthet). Az interjúra megnyerhetőség nehézségét (főképp a szálláshelyek, vendéglátóegységek esetében) magunk is tapasztaltuk, meglepő bizalmatlanság érződött a felkért interjúalanyok egy részénél (a fele az említett célcsoportbeli megkeresetteknek nem is vállalta a beszélgetést). A lezajlott interjúk azonban lehetőséget biztosítottak több, a szektort érintő helyi konfliktus feltárására, a kvantitatív elemzések kiegészítésére, lakossági és településvezetési attitűdök azonosítására a turizmus és a klímaváltozás kapcsán; valamint települési, turizmusfejlesztési jövőképek, fejlesztési szándékok megismerésére.

Interjúalanyok

A térségben folytatott helyszíni interjúk, beszélgetések során kifejezett cél volt a desztináció turisztikai szektorának lehető legteljesebb körű leképezése, a klímaváltozási hatások megtapasztalása és a lehetséges alkalmazkodási válaszok kapcsán is potenciálisan aktív szereplők felkeresése. A kutatás e fázisában 4 fő célcsoport került beazonosításra és megkeresésre.

- **helyi önkormányzatok** – a 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezik Magyarország helyi önkormányzatairól. A törvény II., feladatokkal és hatáskörökkel foglalkozó fejezete 13. §-ában taglalja

a helyi közügyeket, valamint a helyben biztosítható közfeladatok körében ellátandó helyi önkormányzati feladatokat, a 13. pontban említve a „*helyi adóval, gazdaságszervezéssel és a turizmussal kapcsolatos feladatokat*”. Értelemszerűen kerestük fel így a desztináció központi településének, Pécsnek az önkormányzati hivatalát, továbbá a turisztikailag frekventált *Abaliget* és *Orfű* településvezetését, valamint a természeti értékekben gazdag *Pogány* település polgármesterét.

- **helyi és térségi turisztikai szervezetek** – a turizmus szektor helyi irányítása, koordinálása az önkormányzatok mellett (ma még) a turizmus desztináció menedzsment szervezetek és a Tourinform irodák által is ellátott feladat. Interjúalanyaink között így helyi (*Pécs*) és térségi (*Orfű*) TDM is megjelent.
- **attrakciók** – a turizmus kínálatának legfontosabb elemei között jelentkeznek a konkrét attrakciók. Ezek üzemeltetői, fenntartói, működtetői képezték interjúalanyaink legjelentősebb hányadát (*Orfűi tó, Orfűi barlangok, Tettyei mésztufa barlang, Pécsi Székesegyház, Zsolnay-negyed, Cella Septichora, Pécsi Állatkert*).
- **szolgáltatók** – a szektorban dolgozók másik jelentős szegmense a különböző, szállásadással, vendéglátással, illetve egyéb kapcsolódó szolgáltatásokkal (pl. kölcsönzés) foglalkozó vállalkozások. A vendéglátóegységek részéről jellemzően elzárkózást tapasztaltunk az interjúszervezések során; a szálláshelyek közül viszont törekedtünk a spektrum egészét lefedő vizsgálatra, így 4 csillagos szállodáktól kezdve a panzióig bezárólag több típust is felkerestünk (*Hotel Makár ****, Hotel Fordan ***, Diás Panzió, Gilice Panzió, Napraforgó Panzió*).

2.2. A sérülékenységvizsgálat módszertana

A különböző tematikák mentén vizsgált sérülékenység meghatározásának alapja a NATÉR rendszerben is alkalmazott vizsgálati módszertan-keret, amelyben az egyes, környezeti, társadalmi és gazdasági hatások egyértelmű azonosítása jelenti a regionális szintű éghajlatváltozás vizsgálatának kiindulópontját. Az alkalmazott CIVAS (Climate Impact and Vulnerability Assessment Scheme) modell egységes módszertani kereteket biztosít a kvantitatív éghajlati hatásvizsgálatokhoz: összetettségében ragadva meg a hatások teljes láncolatát, kiterve egyúttal a társadalmi következményekre is.

A CIVAS modell regionális adaptációjában bevezetett meghatározások a következők (Sütő (szerk), 2016 nyomán):

- **kítettség**, amely megmutatja, hogy térségi szinten (gyakorlatilag „helyben”) hogy változik az éghajlat. Szemben a hatásviselőt jellemző érzékenységgel, a kítettség egy adott földrajzi területre /desztinációra/ jellemző (információforrások itt a klímamodellek);
- **érzékenység**, amely a hatásviselő (pl. turisták, vonzerők állapota) időjárásfüggő viselkedését járja körül (pl. hő- és fagykárookra érzékenység, erdőtüzekre érzékenység, épített és természeti értékeket veszélyeztető ár- és belvív-kockázat) és független a klímaváltozástól; elsősorban a hatásviselő rendszerre jellemző. Meghatározásához szakirodalmi információkra támaszkodhatunk;
- **a várható hatás** az érzékenység és a kítettség kombinációja, mely egyaránt jellemző a földrajzi helyre és a vizsgált hatásviselő rendszerre (pl. egészségügyi károkat és így látogatottság-csökkenést okozó, mortalitással súlyozott városi hősziget-hatás);



1. ábra: A CIVAS modell felépítése.

Forrás: MBFSz-NAKFO (2016).

- *az alkalmazkodóképesség* a lokális közösség társadalmi-gazdasági válaszainak erősségét (pl. anyagi helyzet – klímaberendezések beépítési költségeinek viselése; a turisztikai kínálat komplexitása, sokfélesége; vagy a belföldi turisták aránya, mely mutatók az ágazat reagálóképességének indikátorai) mutatja meg;
- *sérülékenység*: jellemzően egy komplex mutató, amely a várható hatásokat kombinálja az alkalmazkodóképességgel; figyelembe véve például a lehetőséget, hogy adott várható hatás egy gyengébb alkalmazkodóképességű területi egységben súlyosabb következményekkel járhat a jobb adaptációs kapacitásokkal bíró térségben tapasztaltakhoz képest.

Az alaplogika tehát a NATÉR által következetesen alkalmazott CIVAS modellre építkezett, a szektor sérülékenységét a kitettség, a turisztikai ágazatok térségi érzékenysége, a térségeket érő hatások, a desztinációs társadalmi és gazdasági alkalmazkodóképesség felől közelítve, 5 komponensű vizsgálatot alkalmazva. A kitettséget a NATÉR első fázisának 3 turisztikai komplex mutatójának újrakalibrálásával közelítettük, TCI, mTCI és CIT mutatókat számolva 3 kiemelt turisztikai termékre (vízparti fürdő, városnéző kulturális örökség- és természetközeli aktív turizmus) a hazai járásokban és településeken (ezen egységekre rácspontri adatok átlagolásával kaptunk térségi adatot). Az érzékenység és alkalmazkodóképesség egy-egy komplex mutatóval lett reprezentálva, turizmus termékenként (vízparti, kulturális örökség és aktív turizmus) eltérő 4-6 mutató normalizált összegzéséből képezve ezeket a komplex termékindexeket. A hatásmutató a kitettségi és érzékenységi mutatók; a sérülékenységi mutató a hatás és alkalmazkodóképességi mutatók normalizált összegzéséből született meg. A vizsgálatok záró fázisában adatértékek térbeli allokációjára, azaz tematikus térképek előállítására is sor került.

3. Eredmények és értékelésük

Fontos szempontot jelentett, hogy túllépjünk a NATÉR első fázisa (2013-2016) turisztikai eredményein, amely a KRITÉR társprojekt kimeneteinek integrálásával érintette a turizmus témakörét. A KRITÉR elemzése azonban megálltak az éghajlati kitettségi vizsgálatoknál, azt elemezve, hogy az éghajlati elemek változása hogyan befolyásolhatja a turizmus kondícióit az ország különböző részein. A C3 turisztikai modul munkacsomagjának feladata e kezdeti lépések folytatása, és az érzékenységi /alkalmazkodóképességi/ sérülékenységi dimenziók elmélyítése; az egyes desztinációkat érintő kockázatokat, a fogadóterületeket jellemző kitettségi, érzékenységi, alkalmazkodóképességi, és sérülékenységi mutatókat komplexen, integráltan kezelő, a különböző térségeket összehasonlítani képes vizsgálatok feltételeinek megteremtése volt. A vizsgálat a jelenlegi helyzet bemutatásán túl jövőbeli időablakokra vonatkoztatott modellezésre is kísérletet tett, továbbá ajánlásokat fogalmazott meg mind a módszertan-fejlesztés, mind a további kutatások számára, de a gyakorlati alkalmazkodási teendőkre is kitért.

A munkacsomag a módszertan-fejlesztésen és a kistérségi szintű országos vizsgálaton túlmenően helyi szintű konkrét példák felkutatását, esettanulmányok kidolgozását is megvalósította kiválasztott desztinációkban: egy hazai városi desztináció, egy tóparti térség és egy hegyvidéki aktív turisztikai terület bevonásával, továbbá egy külföldi mintaterület elemzésével.

Terepi vizsgálati eredmények

A hazai pilot vizsgálatok keretében a kidolgozott turisztikai éghajlati sérülékenység-vizsgálati módszer gyakorlati alkalmazása mellett alkalmazkodási attitűdök, lehetőségek, eszközök vizsgálata történt meg. A pécsi járásban lefolytatott interjúk és terepbejárások alapján megállapítható, hogy a megvizsgált objektumok többsége – jellemzően nem klímareziliencia iránti tudatosságból, hanem megtakarítási vagy egyéb fenntarthatósági, hatékonyságnövelési szempontból – alkalmaz valamilyen válaszlépést a működését negatívan befolyásoló hatások ellen, ám ezek közül külön kiemelhető jó példa (pécsi sétálóutcák, állatkert), egyedi, innovatív megoldás (Székesegyház, Orfű TDM) kevés akad. A túlnyomó többség inkább elszórtan 1-1 rész megoldást alkalmaz, amelyek egyedül, önmagukban nem elegendők, ám a jövőre nézve jó szemléletbeli és technikai/fizikai kiindulási alapként szolgálhatnak a további klímatudatos fejlesztésekhez, alkalmazkodási lépésekhez.

Az interjúk tapasztalata szerint a klímaváltozáshoz való viszony többrétegű. Általánosságban elmondható, hogy a problémakörrel a megkérdezettek többsége hallott és tisztában van a fogalom mibenlétével. Az értesülések, információk főbb forrásai kiemelten a saját napi tapasztalások, de a médiát és az internetet is többen említették. A problémakör jelenlétét tehát mindenki azonosítja és érzékeli –ugyanakkor a kiváltó okok kapcsán kevésbé nyilvánultak meg. A megkérdezettek túlnyomó többsége viszont mind a mindennapi életben, mind a turizmusban komoly kihívásnak tartja a klímaváltozást.



1. kép: Pécsen a Múzeumok utcája gesztenyefáinak lombkoronája már augusztus végén sárgulni és barnulni kezd – jóval előbb, mint évtizedekkel ezelőtt az megszokott volt. Forrás: saját felvételek (2018)

Ez az ambivalens hozzáállás inkább abban nyilvánul meg, hogy a kérdezettek nem kapcsolják össze a klímaváltozás fogalmát a konkrét helyi történésekkel, káreseményekkel, az extrém időjárási jelenségek okozta lokális problémákkal. Számos interjúalanyunk kezdte a beszélgetést, hogy a turizmusban szerintük a klímaügy irreleváns kérdés, csupán a beszélgetések végére realizálva, hogy majdnem minden helyi problémánál közvetlenül vagy közvetve felbukkan a klíma-kérdéskör.

A **konkrét hatások, időjárási elem-változások** közül a megkérdezettek szinte mindegyike említette az év(tized)ek óta megfigyelhető nyári hőmérséklet-növekményt, a felmelegedés trendjét, a száraz időszakok elhúzódását. Konkrétan a turizmus szektort érő hatások közül a felmelegedés miatt tavasszal és ősszel kitolódó, hosszabbodó szezonnak, a melegedő, enyhülő telek is pozitívumként kerültek elő, viszont negatívumnak értékelik a forgalom generálása szempontjából a szélsőséges időjárási események (pl. szélsőséges hőhullámok, szélviharok, felhőszakadások) gyakoriabbá és pusztítóbbá válását. Több interjúalany emelte ki a „hajós turisták” kapcsán felmerülő negatív hatást: a nyári felmelegedéssel drasztikusan csökkenő Duna vízszint miatt az utóbbi években többször is előfordult, hogy a város idenegenforgalmának jelentős szegmensét jelenő, skandináv, olasz és észak-amerikai, a Dunán hajóval érkező turisták egyes turnusai elmaradtak: az aktuálisan érkező hajó egyszerűen nem tudott kikötni Mohácsnál. Néhány turisztikailag frekventált objektum, pl. állóvizek, barlangok kapcsán felmerülő érzékenység és kitérő is visszatérő elem volt a válaszok során, elsősorban természetesen az ilyen jellegű attrakciók üzemletetőinél, ezeknek helyet adó önkormányzatoknál.



2. kép: Az impozáns Széchenyi tér egy zsúfolt belvárosi térből sétálóövezeti központtá alakult, ám fásítása nem kellő mértékű: a nyári hőségnapokon sötétedésig nem optimális turistacélpont. Forrás: saját felvételek (2018)

Több interjúalany is jelezte, hogy nem tartják igazából időjárás-specifikus vonzerőnek a kulturális, városnéző turizmust, amelyre a térség főleg szakosodott, így **a klímaváltozás kérdését irrelevánsnak vélték** egyes válaszadók **a szektorra**. Ilyen esetekben is előfordult viszont a korábban említett jelenség, hogy a beszélgetés végére változott a kérdezett véleménye, és az induláshoz képest erőteljesebbnek ítélte a klímahatást a turizmusra. A szektorban dolgozók efféle megközelítése azért is meglepő, mert a turizmus jellemzően érzékeny ágazat, és az időjárástól, így értelemszerűen annak változásától kiemelten függ. A NATÉR továbbfejlesztése projekt C3 munkacsoportjának nemzetközi, Montenegróban lezajlott esettanulmányához hasonlóan érezhető Pécsen is, hogy a jelenségkör turisztikai kihatásai még nem érték el igazán az ingerküszöbét az ágazati szereplőknek, de a helyzet annyival jobb az amúgy erősebben kitett Montenegrónál, hogy itt legalább nem kizárólag pozitívumként üdvözölték a megkérdezettek a klímaváltozás folyamatát, inkább megmaradtak egy semleges álláspontnál.

A térségben a turisztikai forgalom stabilnak tekinthető, a forgalom szegmensenkénti, motivációbeli, származási ország/régió szerinti összetételében sehol sem tapasztaltak eddig lényegi változást. A minimális mértékű ingadozás indokai nagyrészt a klímaváltozástól függetlenek. A szezonhossz változása kapcsán megoszlanak a tapasztalatok: van, ahol már érzékelnek szeptember eleje felé való szezon-megnyúlást (Orfű TDM, orfűi szolgáltatók, Fordan Hotel, Mecsek Háza, Napraforgó Panzió): a korábban augusztus 20-ával beköszöntő szezonvég ezen interjúalanyok tapasztalása szerint egyre inkább csúszik még 2-3 hetet. Többen említették a szezon beindulásának korábbra húzódását a tavasz folyamán (Orfű, Abaliget) is. Ugyanakkor a Pécsi ZOO, a Tettyei Barlang, a Székesegyház, a Gilice Panzió ilyen nem érzékel. Szerintük, ha vannak is változások, azoknak a szabadságolások, a tanévkezdet, vagy a fizetőképes kereslet alakulása a fő befolyásolói, nem a klímaváltozás.

A klímaváltozási hatásokra adott válaszok a térség turizmusában több csoportba sorolhatók. A megkérdezettek közül a legtöbben **gyakorlati beavatkozás** jellegű válaszlépésekről számoltak be.



3. kép: Új főépület és zöldtető a Pécsi Állatkertben. Forrás: saját felvételek (2018)

Érdekesség, hogy ugyan számos szállás- és vendéglátóhely végez ide sorolható tevékenységeket (*energia és víztakarékosság, szelektív hulladékgyűjtés, épületszigetelés*), mégsem tudatosul bennük, hogy ez klímavédelem. Néhány szereplő pedig szimpatikus módon nem akarta érdemtelenül klímatudatos színben feltüntetni magát, ha nála az elsődleges szempont az energiamegtakarítás volt.



4. kép: Az állatkerti csimpánzkifutót körülvevő vizesárok elhasználandó vize, a gyűjtött csapadékvízzel egyetemben, öntözővízként kerül újrahasznosításra. Forrás: saját felvételek (2018).

Jó példa erre az attitűdre az Állatkert. Az intézményben a 2014-2016 során lezajlott felújítás során – az állatkert hegyoldali fekvéséből is adódóan – **természetalapú vízbeszivárogatási rendszerek kialakítására** is sor került. Kavicsos dréneket, zöldtetőt, illetve az állatházak és kifutók között megtalálható fás-cserjés területeket alakítottak ki, amelyek elősegítik a csapadékvíz hatékonyabb elnyelődését és hasznosulását. A **szürkevíz-használat** szempontjait figyelembe véve tervezték meg az új csimpánzkifutót is, kiterjedt vizesárok alkalmazásával.

Külön kérdés foglalkozott azzal, hogy a **klímaváltozás hatásaira reagáló, célcsoport-orientált termékfejlesztés vagy marketingtevékenység** folyik-e a megkérdezetteknél. A ritka pozitív példa egyike Orfű, ahol a fedett programlehetőségek diverzifikálása határozott fejlesztési, éghajlati alkalmazkodási irány. A Medvehagyma-házat pár évvel ezelőtt alakították ki közösségi térként és látogatóközpontként. Korszerű IT módszerekkel dolgozó ökoturisztikai tematikával várnak elsősorban fiatal korosztályokat, játékos formában mutatva be a Nyugat-Mecsek és az Orfű körüli tórendszer ökológiai értékeit, földtörténetét, flóráját és faunáját. Egyben megteremtik a lehetőséget a kedvezőtlenebb időjárási körülmények esetén is a szabadtéri aktív turizmust kiváltó program eltöltésének.



5. kép: Az orfűi Medvehagyma-ház látogatóközpont. Forrás: saját felvételek (2018)

E szempontnál – a fenti orfűi példát leszámítva – szinte mindenhol egységes „nem” volt a válasz. Egyes válaszadók ugyanakkor nem is voltak tisztában azzal, hogy egy-egy megoldásuk tulajdonképpen termékfejlesztési válasz – lásd a Székesegyház nyitva tartásának módosítását: A Bazilika nyitva tartása általában a korábbi években 17 órakor zárult minden nap, viszont nyáron az érkező turisták számára a 14 és 17 óra közötti, legmelegebb időszak kevésbé alkalmas a városnézésre, a délután későbbi részében azonban misék folynak a Bazilikában. Újítás, hogy 2018 nyaratól pénteken és szombaton esténként 19 és 22 óra között újranyitották a templomot (és a Magtár Látogatóközpontot is), lehetővé téve az e két napon érkezőknek a későbbi látogatást. A gyakorlat sikeres volt, vélhetően jövő nyáron újraindul.

A beavatkozások között leggyakoribbak az *energia- és anyagtakarékossági megoldások* voltak. A végrehajtott beavatkozásokon túl számos további jövőbeni fejlesztés is tervben van. Ezek közül a legtöbb válaszadónál a napkollektor alkalmazásán túl napelem-rendszerek kiépítésének tervével találkozhattunk, a vízfogyasztás további mérséklését célzó fejlesztések mellett.



6. kép: A klimatizált látogatóközponttá avanszáló Püspöki Magtár épületben kávézó is üzemel, ennek felsőbb teraszán a fiatal fák ültetése miatt még nem teljes az árnyékolás. Forrás: saját felvételek (2018)

Megoldandó problémákat is találunk azonban. A Cella Septichora felújítása során figyelmen kívül hagyták a szélsőséges csapadékesemények fokozódó gyakoriságát és intenzitását, így a Mecsek felől pont a

Székesegyház felé is lerohanó csapadékvíz jelentős beázásokat okoz rendszeresen a műemléki helyszínen. E problémák kiküszöbölését egy újabb felújítási kör keretében jelenleg végzik. A tudatos, klíma-reziliens tervezés itt számos problémát megelőzhetett volna.



7. kép: A Székesegyház előtti téren a vízvezetés megoldása és az ókeresztény sírkamrák újraszigetelése sürgős feladat. Forrás: saját felvétel (2018)

Klíma-változási aspektusból szintén nem a feltétlenül követendő példák közé sorolható a látvány szempontjából kétségtelenül impozánssá varázsolt Széchenyi tér, ahol a korábbi autóparkoló-zsúfoltság helyett egy sétálóövezet főtere alakult ki, viszont a térkövekkel leburkolt tér fásítása nem kellő mértékű, így a nyári hőségnapokon nem a legvonzóbb helyszín napközben a turisták számára - szemben egy-két közeli sétálóutca fényvédelmével - az árnyékot alig adó tér.

A **szemléletformálási aktivitás** terén két csoportot különíthetünk el a válaszadók között. Az egyik kisebb részben saját, nagyobb részben mások által szervezett programok, kampányok részeként, azokba becsatlakozva hajt végre tudatformálást, vagy közreműködik szemléletformálásban. A másik csoport viszont csak említésszinten hoz fel más ilyen programokat, de saját maga nem szervez és nem is vesz részt ilyenben.

Stratégiai tervezés igazán az önkormányzatoknál és a TDM-eknél releváns kérdés. A kisebb önkormányzatoknál humán erőforrás- vagy anyagi erőforrás-hány indokkal ilyen anyagokkal nem találkoztunk, stratégiai tervdokumentum (településfejlesztési koncepció, program, integrált vagy „hagyományos” településfejlesztési stratégia, klímastratégia, turizmusfejlesztési stratégia) nem jellemző. A vállalkozások sem számoltak be ilyen jellegű anyagaikról. Ahol azonban léteznek is a fent jelzett stratégiák, ott is teljesen hiányoznak a kifejezetten klíma-specifikus helyzetelemzési fejezetek, jövőképrések, célrendszeri elemek, beavatkozások, esetleg a környezeti témakörön belül kerülnek marginálisan említésre. Turisztikai részleg, vagy ilyen témakörrel foglalkozó önálló munkatárs sem jelenik meg a kisebb településeken. Érdekes, és némileg meglepő, hogy az évente stabil, 250.000 főt meghaladó vendégéjszaka-számmal bíró kulturális turisztikai desztináció Pécs önkormányzatnál a szervezeti felépítésben és a stratégiai irányvonalakban sem kap kellő hangsúlyt a turizmus ágazat.



8. kép: Hőhullámok elleni válaszok Pécsen. Forrás: saját felvételek, pecsstop.hu (2018)

Csupán egy Városüzemeltetési Főosztály működik a hivatalon belül, nevesített turisztikai alegységet nem találni. Mindez főként pénzügyi okok miatt van így, mindazonáltal jelzi az ágazat „fontosságát” is a településfejlesztési gyakorlatban.

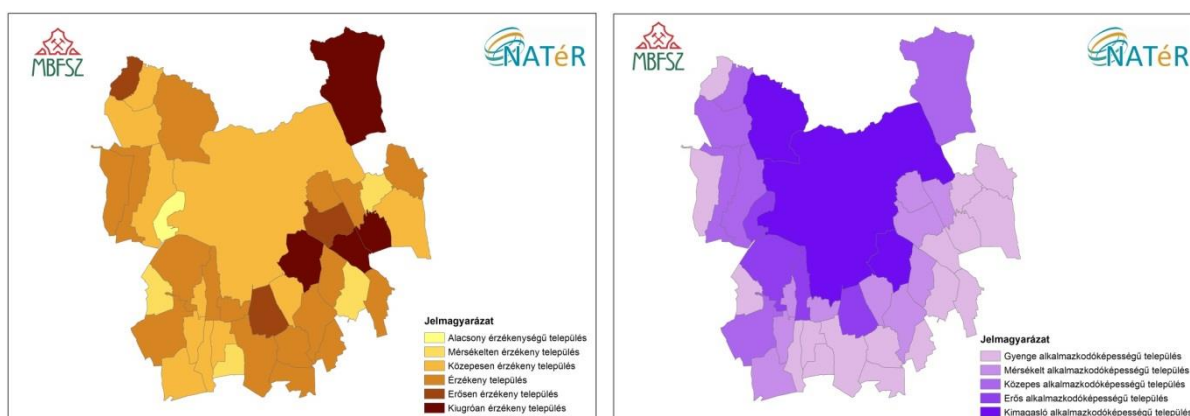


9. kép: Intézményesített válaszok közül kiemelhetjük az Irgalmasok utcájának esztétikusan és hatékonyan megoldott árnyékolását. Forrás: saját felvételek (2018)

Együtműködések és egyéb tapasztalatok kapcsán elmondható, hogy klíma- vagy egyéb környezettudatossági, fenntarthatósági témákban való együttes fellépés, együtműködés, közös projektek, programok generálása a térségben kevésbé jellemző. A TDM-ek működésében kifejezett klímatermatika eddig nem jelentkezett, még leginkább az orfűi szervezet foglalkozik fenntarthatósági, környezetügyi, vízgazdálkodási kérdésekkel, eddig azonban ezeket nem kapcsolva össze az alkalmazkodás és felkészülés fogalmával. A megkérdezett településeken nem készül egyelőre klímastratégia, a megyei dokumentumot viszont elfogadta a megyei közgyűlés 2018 tavaszán. A megyei dokumentum tervezési folyamatáról kevés megkérdezett szervezet tudott, egyeztetésbe bevonást kevesen említettek, a többség teljesen információhiányban volt a folyamat kapcsán. Összességében tehát a pécsi térséget a klímaproblematika mibenlétének, fogalmának ismerete jellemzi, a mindennapi életben a kapcsolódó kihívások beazonosításával; ám a turizmus működéséhez, sérülékenységéhez még az ágazatban dolgozók sem társítják a klímaváltozás jelentette kihíváscsokrot. Ennek ellenére számos válaszlépést alkalmaznak – igaz, az előzőekben bemutatottak alapján nem mindig tudatosan – a válaszadók, főként gyakorlati oldalon, valamint kisebb mértékben a szemléletformálás terén. A stratégiai tervezésben és együtműködések terén viszont csak minimális a kapcsolódó aktivitás.

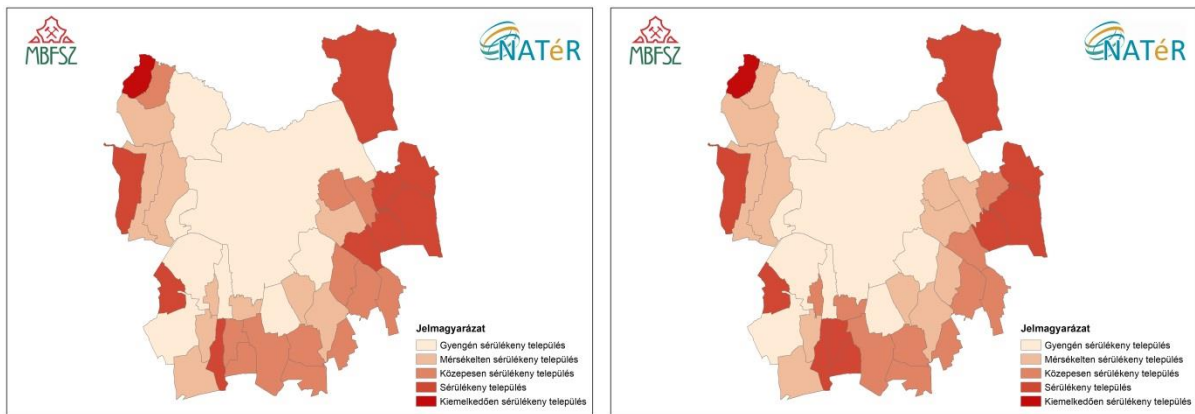
Éghajlati sérülékenység-vizsgálati eredmények a Pécsi járásban

Az ország egészére járási, és a desztinációkra települési felbontásban kifejlesztett módszertan a Pécsi járásban is kísérleti alkalmazásra került. A vizsgálati eredmények és térképi ábrázolások 3 klímamodell időszakra készültek el: a jelen kondíciókat bemutató állapotvizsgálatok mellett 2021-2050-es, és 2071-2100-es időablakok vonatkozásában. A 3 időablak mindegyikére 2-2 meteorológiai modellből és klímaváltozási szcenárióból rendelkezésre álló adatokból a forgatókönyvek és szcenáriók kombinációjaként lettek beazonosítva a települési adatok. A több modell és több szcenárió, illetve ezek kombinációinak alkalmazása biztosítja, hogy a gyakran egymásnak ellentmondó modelledmények természetéből fakadó bizonytalanságokat némiképp kiküszöbölve a valóságot jobban közelítő eredményt adjon a vizsgálat a több verzió összevetésével. A jelzett periódusokra kitettségi, érzékenységi, hatás, alkalmazkodóképességi és sérülékenységi területi különbségeket vázoló térképek és elemző táblázatok készültek.



2. ábra: A térségi turizmus érzékenysége (balra) és alkalmazkodóképessége (jobbra) a pécsi járásban, napjainkban. Forrás: NATÉR (2018)

A Pécsi járáson belül a **legerősebb sérülékenység az északi és keleti pozíciójú települések esetében** jelentkezik. A 0 és 1 közötti skálán meghatározott sérülékenység kapcsán *Húsztot* minden forgatókönyv/modell kombináción átívelő módon vezeti 0,8 feletti kiugró értékével a rangsorokat, de a 0,7 feletti élcsoporthoz tartozó része rendre *Bakonya*, *Ellend*, őket követően pedig 0,6 feletti adatokkal *Szilágy*, *Perekend*, *Berkesd*, *Magyarsarlós*, *Aranyosgadány* és *Szöke*. Esetükben **az erős hatások és a gyenge alkalmazkodóképesség kombinációja** okozza a kiemelkedő értékeket, **vagy a gyengébb hatásereőség mellett is kiemelkedően gyenge alkalmazkodóképesség** (ne feledjük, járáson belüli elmaradottabb részekről van szó, gyengébb társadalmi és gazdasági mutatókkal). A **legalacsonyabb sérülékenység** (0,3-mas érték alatt) a vizsgálatok szerint *Orfű*, *Pécs*, *Kozármisleny*, *Keszű* és *Pogány* településeken jelentkezik, **kiegészülve a pécsi agglomeráció tagjaival** (pl. *Kővágószőlős*, *Kővágótöttös*, *Pellérd*, *Pécsudvard*, *Cserkút*). E települések esetében a **kedvező alkalmazkodóképességi adatok néhol az erősebb hatásokat is ellensúlyozzák** (11. ábra). A kitettségnél és hatásoknál megfigyelt **páros forgatókönyv-együttmozgás** itt is folytatódik. A két 4,5-ös szcenáriójú kombinációnál a települések stabil rangsorpozíciókkal rendelkeznek 2000, 2050 és 2100 vonatkozásában is; míg **a két 8,5-ös szcenáriójú kombináció esetében több pozícióváltás**, sérülékenységromlás vagy -javulás regisztrálható, romló pozíciójú (azaz **növekvő**) **sérülékenységű településekkel jellemzőbben a déli járasterületeken** (pl. *Áta*, *Birján*, *Egerág*, *Görcsöny*, *Gyód*, *Szilvás*, *Szöke*, *Szökéd*, *Aranyosgadány*, stb.) találkozhatunk. Ezzel szemben javuló helyzetű, azaz **csökkenő relatív sérülékenységet mutató falvak és városok a járás keleti és északi részein** (*Bogád*, *Cserkút*, *Ellend*, *Kovácsszénája*, *Kővágószőlős*, *Kővágótöttös*, *Ellend*) gyakoribbak (12. ábra). A trendek a **hatások időbeli alakulására rezonáló képet** mutatnak, azaz az E 4,5 kivételével **minden esetben enyhén csökkenő sérülékenységet** jelezve térségi átlagban, ami a korábban hangoztatottaknak megfelelően valamiféle **relatív helyzetjavulást feltételez az országos viszonyokhoz képest**.



3. ábra: A térségi turizmus sérülékenysége a pécsi járásban, TCI értékek a pécsi járásban E 8,5 modell/forgatókönyv kombinációban, az 1971-2000 (balra) és a 2071-2100 időablakokra (jobbra).
Forrás: NATÉR (2018).

4. Következtetések, javaslatok

A bemutatott NATÉR turisztikai mintatárségi éghajlati sérülékenység-vizsgálat a magyarországi turisztikai fogadótérségeket jellemző, éghajlatváltozási folyamatokból és hatásokból adódó kockázatok, illetve a területileg változó kitettség, valamint a turisztikai alágazatonként eltérő érzékenység és alkalmazkodóképesség differenciáit taglaló sérülékenységi vizsgálatokhoz kínál a magyarországi desztinációk számára hasznosítható módszertani ajánlást. A kutatás eredményei ezen felül a hazai gyakorlatból vett példákkal segítik elő a klímaváltozási hatásokra adható válaszok lehetőségeinek megismerését.

A jövőre nézve javasolható az ország kiemelt desztinációinak egész sorára kiterjeszteni a terepi kutatómunkát; kiemelt tematikák mentén összehasonlító vizsgálatok lefolytatásával; részletesebb turizmustipizáláson alapuló térképi vizualizáció kidolgozásával és megvalósításával; a jelenleg járási szinten készülő sérülékenységi térkép települési szintre történő kidolgozásával. Segítheti az eredmények további elmélyítését és terjesztését a desztinációs szintű klímakockázati érékelést és turizmus szakterületi stratégiai tervezését támogató részletes és gyakorlatorientált kézikönyvek kidolgozása, az eredmények rendezvényeken keresztüli disszeminációja, valamint települési szinten az egész országra kiterjedő, érzékenységi és alkalmazkodóképességi adatbázis kialakítása.

A kutatás során kiderült: szembesülve a létező kihívásokkal, a turizmus szektor szereplőinél szinte kivétel nélkül felmerült a problémakörrel nyerhető információk iránti jelentős igény. Látva az ágazatot érő, már létező és potenciális hatásokat, és ezzel szemben a lehetséges felkészülési, alkalmazkodási vagy megelőzési válaszok hiányát, kialakulatlanágát, vagy nem tudatos voltát, egyértelműen jelentkezik a szükséglet a jövőben az ilyen irányú, a turizmusra vonatkozó éghajlatváltozási tudáskészletek elmélyítésére és terjesztésére hazánkban. Ehhez első jelentős lépésként a jelenlegi kutatás eredményei szolgálhatnak.

5. Felhasznált irodalom

- Bihari, Z. (szerk.) (2016): A Klímaváltozás okozta sérülékenység vizsgálata, különös tekintettel a turizmusra és a kritikus infrastruktúrákra (KRITÉR) - összefoglaló a projekt eredményeiről. OMSz, 2016.
- Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Környezetgazdaságtan Tanszék (2010): Tanulmány az éghajlatváltozás turizmusra gyakorolt hatásáról és az alkalmazkodás lehetőségeinek változásáról. BME, Budapest, 2010.
- Csete, M.; Pálvölgyi T.; Szendrő G. (2013): Assessment of climate change vulnerability of tourism in Hungary, Reg. Environ. Change 13, 1043-1057. p.
- Dövényi, Z. (szerk.) (2010): Magyarország kistájainak katasztere. MTA Földrajztudományi Kutatóintézet. Budapest, 2010.

- Eco-Cortex Kft, MSB Fejlesztési Tanácsadó Zrt. (2014): Pécs Megyei Jogú Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája 2014-2020. Pécs, 2014.
- KSH (2011): Jelentés a turizmus 2010. évi teljesítményéről. KSH, Budapest.
- KSH (2014): A Dél-Dunántúl nemzetiségi sokszínűsége. KSH, Budapest.
- KSH (2017): Magyarország közigazgatási helynévkönyve. KSH, Budapest.
- Marton ,G., Csapó, J., Hinek, M., Kiss, R. (2017): Pécs turizmusának vizsgálata a turisztikai szezonális tükrében a Gini-index segítségével, In: Területfejlesztés és innováció, 11. évf. 1. sz. / 2017
- Munkaszervezetek fejlesztése Projektmenedzsment Kft., MSB Fejlesztési Tanácsadó Zrt Pécs, Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara (2017): „Foglalkoztatási szövetkezés Baranya Felzárkózásáért 2020” Foglalkoztatási Stratégia és Akcióterv. Pécs, 2017.
- Nagy, A (2004): Turizmusfejlesztési prioritások Pécsen a városfejlesztés részeként, In: Táj, tér, tervezés, Geográfus Doktoranduszok VIII. Országos Konferenciája, Szeged, 2004. szeptember 4-5.
- Pálvölgyi, T.; Czira T.; Dobozi, E., Rideg, A.; Schneller, K. (2010): A kistérségi szintű éghajlatváltozási sérülékenységvizsgálat módszere és eredményei. Klíma-21 füzetek 62.
- Stemler, M (2016): Pécs kárán tanulhat az új kulturális főváros. HVG, 2016.01.24. http://hvg.hu/itthon/20160124_ekf_2023_pecs_2010_tarossy_szalay
- Sütő, A (szerk.) (2016): A Nemzeti Alkalmazkodási Térinformatikai Rendszer (NATÉR) kialakítása - Egy hatékony eszköz a megfelelő válaszokhoz, MFGI-NAK, 2016.
- Sütő, A. – Vásárhelyi Cs. – Nagy K. (2018): Magyarországi esettanulmány: Pécs és térsége turizmus szektorának alkalmazkodási kérdései. NATÉR továbbfejlesztése projekt C3 munkacsomag esettanulmány jelentés, Budapest, 2018.
- Sütő, A. (szerk.) (2018): Turizmus és klímaváltozás – kutatási jelentés a szektor sérülékenységvizsgálatához. NATÉR továbbfejlesztése projekt C3 munkacsomag esettanulmány jelentés, Budapest, 2018.

Egyéb internetes források

- www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/pecsnemzetiseg.pdf
- www.pecsgazdasaga.hu/tartalomkezelo/tartalom/jelentos_kulfoldi_befektetok_baranyaban
- www.ksh.hu/docs/hun/hnk/hnk_2017.pdf
- Medvehagyma Ház: <https://www.medvehagymahaz.hu/medvehagyma-haz/>
- www.teir.hu
- www.ksh.hu
- www.terport.hu/webfm_send/4616
- www.ddnp.hu/_user/browser/File/downloads/ddnpi_terkep_1126x1600.jpg
- natura2000.eea.europa.eu/
- www.baranyapaktum.hu/dokumentum/7
- www.pvfzrt.hu/userfiles/dokumentumok/ITS20142020

Biztonságos városok – a városfejlesztés új kihívásai

Kézy Béla¹ – Janza Frigyes² - Barna-Lázár Zoltán³ – Erdélyi Dániel⁴

¹ügyvezető – Megakom Tanácsadó Iroda Kft. - ^{2,3}ügyvezető – Ex Ante Tanácsadóiroda Kft. – ⁴Ph.D. hallgató
– Szent István Egyetem

¹4400 Nyíregyháza, Kölcsey utca 28. – ^{2,3}1037 Budapest, Seregély utca 20. – ⁴2100 Gödöllő, Páter Károly
utca 1.

e-mail cím: ¹kezy@megakom.hu, ²janza@exante.hu, ³barna@exante.hu, ⁴erdelyiphd@gmail.com

Absztrakt

A városokat érintő globális folyamatok eredményeként a városfejlesztés egyre hangsúlyosabb elemévé válik azok élhetőségének javítása, negatív környezeti hatásaik csökkentése és a biztonsági szempontok előtérbe helyezése. Jelen tanulmány definiálja a város, biztonságos város fogalmát, rávilágítva azok főbb szempontjaira, kulcsterületeire. Az egyes kulcsterületek szakértőivel való interjúkészítés, a szakirodalmi háttér feldolgozása segítségével bemutatja a városokban megjelenő fejlesztési igényekre ható tényezőket. Áttekinti továbbá az azonosított fejlesztési igényekre reagáló, a valós körülmények között működő jó gyakorlatokat, példákat, melyek támpontot adhatnak a hazai városok jövőbeli fejlesztési irányainak meghatározásában.

1. Bevezetés

Az urbanizáció növekedésével a városok működése és működtetése egyre több kihívást jelent világszerte. A nagyvárosok élhetőségének fenntartása, működésük környezetre gyakorolt negatív hatásának csökkentése, az itt élők igényeinek kielégítése és biztonságuk növelése jelentős feladatok elé állítja a városok vezetőit és a működtetésben résztvevő szakembereket. Az egyre összetettebb rendszerek működtetése, a veszélyhelyzetek kiküszöbölése és megelőzése folyamatos fejlesztést tesz szükségessé. A mára rendkívül összetetté váló terület nagyon sokféle technológiai és módszertani megoldást használ és számos termék és szolgáltatás egyidejű alkalmazásával képzelhető csak el. A folyamatos fejlesztési igény egy dinamikusan bővülő piaci keresletben nyilvánul meg, ami jó lehetőséget jelent az innovatív hazai vállalkozások számára is, hogy kreatív, újszerű megoldásokkal sikeres piaci szereplőként vegyenek részt megoldások fejlesztésében és megvalósításában.

Az elemzés elkészítésének céljai az alábbiak:

- a város, „biztonságos város” fogalmak definiálása, a téma koncepcionalizálása,
- a városok biztonságát meghatározó öt tényezővel összefüggő legfontosabb kihívások azonosítása,
- az azonosított kihívásokra reagáló jó gyakorlatokról, fejlesztési lehetőségekről leltár készítése.

A dokumentum a célok elérése érdekében több potenciális érdekelt kör számára kíván információkat eljuttatni, különösképpen a hazai technológia fejlesztő, gyártó és szolgáltató vállalkozásoknak, a K+F intézményrendszer szereplőinek és a finanszírozó szervezeteknek.

Hasznos információkat tartalmaz az elemzés a magyar városok vezetői számára is, akik segítségével felkészülhetnek képet kaphatnak a városbiztonsági problémákkal kapcsolatos trendekről, és információkat kaphatnak a legfontosabb problémákra reagáló megoldásokról.

2. Irodalmi áttekintés

A biztonságos város fogalmának meghatározása a város és a biztonság fogalmak értelmezésén keresztül valósítható meg. Mindkét fogalom igen komplex, a különböző tudományterületek által eltérően definiált. Jelen tanulmányban nem célunk, hogy átfogó képet adjunk a különböző szakterületek által meghatározott definíciókról. A tanulmány elsősorban az általánosan elfogadott, a hétköznapi értelemben is használt fogalom meghatározásokat ismerteti. A fogalmak definiálása mellett rámutatunk arra is, hogy mit tekintünk a városi biztonság kulcsterületeinek.

A város definíciója

A biztonságos város fogalmának meghatározása előtt tisztázni szükséges, hogy mit értünk a város fogalma alatt. Egyes tudományterületek számos kísérletet tettek a város fogalmának meghatározására, a városi területek különböző típusok szerinti csoportosítására, ugyanakkor sok esetben e definíciók, csoportosítások nem képesek arra, hogy kifejezzék a városok valódi sokszínűségét. A város fogalom igen komplex. Léteznek úgynevezett egykomponensű városfogalmak (pl. jogi városfogalom, statisztikai városfogalom), amelyek leegyszerűsített definíciókat adnak, a gyakorlatban történő alkalmazásuk mégis elterjedt. A városok jogi, államigazgatási szerepköre szerinti besorolás egyértelmű, ugyanakkor országonként és időben változó. A város demográfiai, statisztikai megközelítésű fogalma alapján a város nagyobb számú népesség relatív kis területre koncentrált állandó lakhelye, amelynek neve, valamint közigazgatásilag lehatárolt területe van, ugyanakkor a város minimum méretének a meghatározása szintén nem egységes (www.terport.hu). Hamza városdefiníciója alapján a város az emberek agglomerációja egy adott központi szolgáltató pont körül, amelynek az alapját általában lakossági, üzleti, kulturális és szabadidős, valamint kormányzati funkciók adják (Hamza et al., 2014).

Biztonságos város definíciója

A biztonság szintén egy nehezen definiálható fogalom, amelynek nincs általánosan elfogadott meghatározása. A szó a latin „securus” szóból származik, amelynek jelentése aggodalom, félelem nélküli állapotot takar. World Health Organisation (1998) dokumentuma alapján „a biztonság olyan állapot, amelyben a fizikai, lelki vagy anyagi kárhoz vezető veszélyforrások és körülmények kontrolálva vannak annak érdekében, hogy az egyének és a közösség egészségét és jólétét megőrizzék. A biztonság egy alapvető, mindennapi erőforrás, amelyre az egyének és a közösségnek szüksége van ahhoz, hogy megvalósítsák céljaikat”.

A biztonságot különböző szinteken és különböző területeken értelmezhetjük. E szintek és területek együttesen lefedik a különböző élethelyzeteket. Beszélhetünk egyén vagy a közösség biztonságáról, nemzetközi, politikai, katonai, jogi, gazdasági, szociális, környezeti, közlekedési stb. biztonságról. A biztonság különböző szintjei az emberek és környezetük (gazdaság, politika, társadalom, környezet stb.) viszonyainak a minőségét fejezik ki, egymással kölcsönhatásban, egymást befolyásolva jelennek meg az állam, város biztonságának állapotában, a társadalmat alkotó egyének közérzetében (Galántai, 2012).

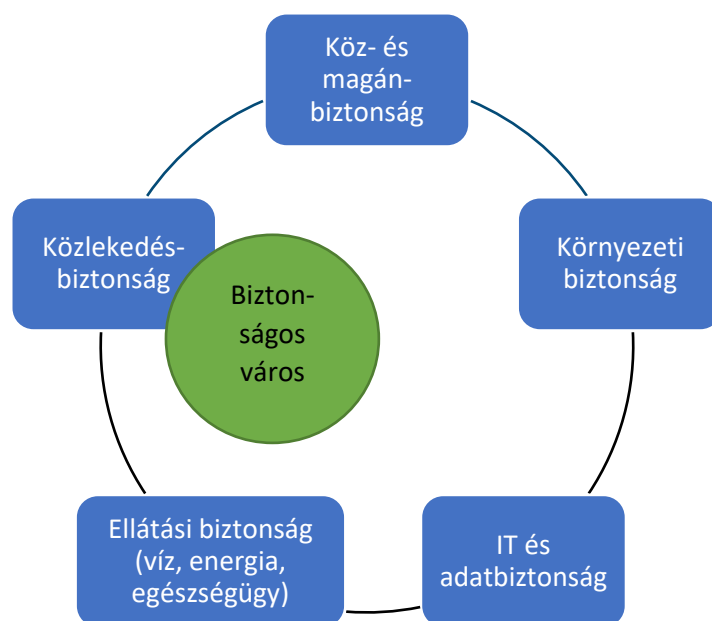
Az emberek, a városi lakosság biztonságérzete ugyanakkor sok esetben nem hozható összefüggésbe az adott város vagy ország objektív biztonsági helyzetével. A lakosság városi biztonsággal kapcsolatos megítélését a város objektív biztonsági helyzete mellett a lakosok szubjektív biztonságérzete is meghatározza. A szubjektív biztonságérzetet számos tényező befolyásolhatja, a valós biztonsági tényezők mellett hatással lehet rá a média, a politika, mások által megélt események és egyéb problémák (pl. egzisztenciális gondok) (Jármí – Tomay, 2011).

Fontos megemlíteni, hogy a „safe city” – biztonságos város – fogalmát több tanulmány is kapcsolatba hozza a „smart city” – intelligens, vagy okos város – fogalommal. A tanulmányok – a safe és smart city közötti kapcsolat alapján – két csoportra oszthatók. Az egyik csoportban a safe city a smart city egyik alrendszere, míg a másik csoportban a smart city alrendszereit a biztonság, mint horizontális elv járja át (Bremner, 2014, Frost – Sullivan, 2012).

A biztonság fogalmából adódóan a városi biztonságuk is különböző területei vannak. A „The safe cities index 2015 – Assessing urban security in the digital age” című tanulmány 50 világváros biztonsági helyzetét elemzi négy kategória (biztonsági terület) vizsgálatán keresztül. A kategóriák lefedik a városi élet biztonsági aspektusból legfontosabb területeit, amelyek a következők: „Digitális biztonság” (Digital security); „Az emberi élet, egészség biztonsága” (Health security); „Városi infrastruktúrák biztonsága” (Infrastructure safety); „Személyes biztonság” (Personal safety) (The Economist Intelligence Unit, 2015).

3. Anyag és módszer

Jelen tanulmány a városi biztonság területeit (kulcsterületek) „A létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről szóló 2012. évi CLXVI. törvény” ágazati, illetve alágazati besorolásának figyelembevételével (azok városi körülményekre és hatáskörökre történő adaptálása mellett) határozta meg. A kulcsterületek kialakításánál továbbá figyelembe veszi a nemzetközi szakirodalomokban előforduló biztonsági területek körét is. Az előzőekben tárgyaltak alapján a tanulmány a városi biztonság öt kulcsterületét határozza meg, amelyek a következők.



1. ábra: Biztonságos város koncepció tematikus kategorizálása
Forrás: (Saját szerkesztés, 2018)

Az egyes városbiztonsági kulcsterületekhez kapcsolódóan mélyinterjúkat végeztünk az adott területek hazai szakértőivel, specialistáival. Összesen 15 fővel készítettünk interjút, akik az egyes területeken működő szervezetek jelenkori tudását, véleményét képviselték. Az interjúalanyok által képviselt szervezetek között a legjelentősebbek: Nemzeti Agrárkutatói és Innovációs Központ, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, Belügyminisztérium, Budapest Főváros Önkormányzat, Semmelweis Egyetem, Fővárosi Gázművek Zrt., Magyar Villamosenergia-ipari Átvételi Rendszerirányító Zrt., Magyar Vízipari Klaszter, BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság. Az interjúk készítésének célja az volt, hogy az adott területen szakértők segítségével azonosítsuk a koncepció elemeinél felmerülő fejlesztési igényekre, illetve azok alkalmazhatóságára ható tényezőket.

A fejlesztési feladatok beazonosítása után nemzetközi irodalmi áttekintés és interjú adatgyűjtés alapján bemutatunk néhány jellemző jó gyakorlatot a városbiztonsági problémák kezelésére valamennyi kulcsterületre vonatkozóan. A jó gyakorlatok bemutatásánál nem törekedtünk a teljeskörűsége, azok korántsem fedik le az összes lehetséges területet, csak néhány pozitív példát ismertetnek.

4. Eredmények és értékelésük

Az egyes várostípusok biztonsági kihívásai jelentősen különbözőek lehetnek. Más típusú kockázatokat kell kezelni egy mega-city méretű városban és egy közép-európai nagyvárosban; más határozza meg a lakosság biztonságérzetét egy fejletlenebb, nehéz gazdasági helyzetben lévő ország nagyvárosában és egy modern, ipari nagyvárosban. Sok városbiztonsági kihívás ugyanakkor hasonló alapproblémán nyugszik, így megoldásuk is hasonló, jól adaptálható a helyi adottságokhoz.

Az interjúk eredményei alapján elmondható, hogy az egyes városbiztonsági kulcsterületek esetében az alábbi főbb tényezők határozzák meg a lehetséges fejlesztési megoldások iránti igényeket és azok alkalmazhatóságát (1-5. táblázat). Az igényekre ható tényezők alatt azokat a kockázatokat gyűjtöttük össze, amelyek szükségessé tehetik a biztonságot növelő új megoldások alkalmazását. Az alkalmazhatóságot befolyásoló tényezők alatt azokat az előfeltételeket tekintettük át, amelyek megléte szükséges ahhoz, hogy az adott kulcsterületen feltárt új megoldások bevezethetők legyenek egy adott városban. Ezen két tényező a következőképp alakul a biztonságos város koncepció öt eleménél.

1. táblázat: Köz- és magánbiztonság fejlesztési igényeire és azok alkalmazhatóságára ható tényezők

Az igényre ható tényezők	Az alkalmazhatóságot befolyásoló tényezők
Társadalmi, szociális szélsőségek, feszültségek.	Politikai, gazdasági stabilitás.
Nagy népsűrűség, zsúfolt városrészek.	Telekommunikációs infrastruktúra fejlettsége, eszközök elterjedtsége.
A lakosság közbiztonsággal kapcsolatos elvárásai.	Rendvédelmi szervek szervezett működése, megfelelő eszközellátottság.
Terror fenyegetettség.	Lakosság együttműködési készsége.
Jelentős idegenforgalom.	-

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

2. táblázat: Közlekedésbiztonság fejlesztési igényeire és azok alkalmazhatóságára ható tényezők

Az igényre ható tényezők	Az alkalmazhatóságot befolyásoló tényezők
Nagy terheltségű, zsúfolt közlekedési rendszerek.	Kommunikációs eszközök fejlettsége, használata.
Közösségi közlekedési eszközök jelentős használati aránya.	Közlekedésbiztonsággal összefüggő szabályozás fejlettsége.
Kedvezőtlen baleseti statisztikák.	Közlekedési kultúra.
Gyalogos, kerékpáros, motoros közlekedést használók jelentős aránya.	Lakosság, város gazdasági helyzete.

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

3. táblázat: Ellátásbiztonság fejlesztési igényeire és azok alkalmazhatóságára ható tényezők

Az igényre ható tényezők	Az alkalmazhatóságot befolyásoló tényezők
Energia ellátás	
Lakosság, ipar, szolgáltatások jelentős energiafogyasztása.	Erőmű rendszer fejlettsége, alkalmazott primer energia hordozók, megújuló energia használat elterjedtsége.
Szélsőséges klimatikus viszonyok.	Villamos energia rendszerirányítás fejlettsége.
Elavult ellátó infrastruktúra.	Ellátó hálózat fejlettsége, rugalmassága.
Megújuló energiák használata iránti igény.	Fogyasztók árérzékenysége, együttműködési készsége.
Ellátási problémák.	Informatikai rendszerek fejlettsége, eszközök elterjedtsége.
Nehezen kezelhető fogyasztási csúcsok.	-
Vízi rendszerek	
Vízkezelők rendelkezésre állása, minősége, veszélyeztetettség.	Vízbázisok védelmével kapcsolatos szabályozás.
Vízigény növekedése.	Szolgáltatók motiváltsága.
Vízhez köthető fertőzésveszély, szennyeződési kockázat.	Vezetékrendszer állapota, veszteségei. Keletkező szennyvizek jellemző paraméterei.
Élelmiszer ellátás	
Élelmiszer hiány, készletek szűkössége.	Alapvető élelmiszerellátás biztosíthatósága
Élelmiszerek minőségével kapcsolatba hozható egészségügyi problémák.	Élelmiszer ellátási lánc szervezettsége, ellenőrizhetősége.
Hamisított, fertőzött, káros anyagot tartalmazó élelmiszerek megjelenése.	Élelmiszer biztonsági szabályozás fejlettsége.
A fogyasztók igényeinek növekedés az élelmiszerek minőségével, és a kapcsolódó információkkal kapcsolatban.	Fogyasztási szokások, fogyasztók „igényessége”.
Egészségügyi ellátás	
Lakosság romló egészségi állapota.	Egészségügyi szakszemélyzet kapacitása, felkészültsége.
Egészségügyi ellátó rendszer elégtelen kapacitása, túlterheltsége.	Egészségügyi rendszer eszközellátottsága, informatikai eszközök használata.
Lakosság egészségtudatosságának növekedése.	Lakosok tájékozottsága, kulturális helyzete, nyitottsága.
Idősek, rendszeres egészségügyi ellátásra szorulóknak számának növekedése.	Egészségügyi rendszer forrásellátottsága.

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

4. táblázat: Informatikai-, adat és információbiztonság fejlesztési igényeire és azok alkalmazhatóságára ható tényezők

Az igényre ható tényezők	Az alkalmazhatóságot befolyásoló tényezők
IT eszközök használatának széleskörű elterjedése.	Adatbiztonsági szabályozás megléte.
Kritikus adatokat tartalmazó adatbázisok nagy száma a köz- és magánszférában.	Adatbiztonságot felügyelő szervezet, szakemberek.
Fejlett informatikai hálózatok.	Rendszerszintű adatvédelem iránti igény.
Kibertámadások növekvő száma.	

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

5. táblázat: Környezetbiztonság fejlesztési igényeire és azok alkalmazhatóságára ható tényezők

Az igényre ható tényezők	Az alkalmazhatóságot befolyásoló tényezők
Környezeti kockázatok tekintetében kedvezőtlen földrajzi elhelyezkedés.	Környezetbiztonsághoz kötődő szabályozás fejlettsége.
Negatív környezeti hatások gyakorisága.	Környezetvédelmi intézményrendszer fejlettsége.
Szélsőséges időjárással összefüggő események növekvő száma.	Telekommunikációs hálózat fejlettsége.
Lakosság klíma – és környezeti tudatosságának növekedése.	Érintett infrastruktúrák kiépítettsége, állapota.
Környezeti kockázattal járó ipari termelés.	-

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

A koncepció öt kulcsterületének fejlesztési igényeire, azok alkalmazhatóságára ható tényezőkből látható, hogy a biztonságos városok megteremtése komplex feladat, mely sokrétű tudás, szakértői kör bevonását teszi szükségessé. A felmerült tényezőkre különböző országok, városok eltérő 21. századi válaszokat adtak, a helyi adottságokhoz, lehetőséghez illeszkedő jó gyakorlatokat hoztak létre.

Az egyes szakértőkkel történő mélyinterjúk, az írott és online szakirodalom alapján összeállításra került egy jó gyakorlat leltár, mely irányt, lehetőséget mutathat a biztonságos város koncepció mentén fejleszteni kívánó szakemberek számára. Az alábbi táblázatban a legfontosabb kezdeményezések kerülnek áttekintésre, melyek részletes bemutatása túlmutat jelen tanulmány keretein.

6. táblázat: Köz- és magánbiztonság elérését szolgáló eszközök, szolgáltatások és jó gyakorlatok

Területek, eszközök, szolgáltatások	
Térfigyelő rendszerek, biometrikus felismerő rendszerek.	Világítástechnikai eszközök – intelligensen szabályozható, környezetbarát technikát alkalmazó megoldások. Példák: - Phillips –IntelligentCity világítástechnika; - Cisco – smart + connected lighting; - General Electric (GE) – LightGrid pilot program).
Video elemző rendszerek (Video Analytics Technologies).	Térképezés (GIS, távérzékelés és adatleképező térképes alkalmazások –rendvédelmi és magánbiztonsági szervezetek együttműködése).
Szenzorok, riasztó rendszerek.	Okostelefon alkalmazások, internetes jelentések.
Lövésérzékelő rendszerek (Gunshot Identification & Location Systems).	Közösségi média vészhelyzet elhárítási rendszerek (Social Media Emergency Response System).
Physical Security Information Management (PSIM). Összegyűjti és összehasonlítja a meglévő, különböző biztonsági berendezésektől, információs rendszerektől (videó-, beléptető-, érzékelő-, elemző-, hálózati-, épületgépészeti rendszerek stb.) származó információkat.	Bűnmegelőzési modellek, szolgáltatások. Példák: - Együttműködést segítő szolgáltatások (neighborhoodwatch – SZEM); - Társszervek együttműködése (NYÍRBÁTOR); - Építészeti bűnmegelőzés.

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

7. táblázat: Közlekedésbiztonság elérését szolgáló eszközök, szolgáltatások és jogyakorlatok

Területek, eszközök, szolgáltatások	
Intelligens közlekedési rendszerek (ITS) és az „eBiztonság” kezdeményezés. Bizottság 2008. december 16-án cselekvési tervet indított az intelligens közlekedési rendszereknek (ITS) a közúti fuvarozás terén történő elterjesztése érdekében (TRICITY, LENGYELORSZÁG).	Intelligens jelzőlámpa kezelő rendszer -intelligens jelzőfej.
Digitális, valós idejű, intelligens utastájékoztató és e-jegy rendszerek.	Automatikus Eseménydetektáló Rendszer (<i>Automatic Incident Detection = AID</i>). Információkat gyűjt az adott szakasz áramlási jellemzőiről.
Intelligens forgalomirányító rendszer. A beérkező adatok alapján döntést hoz az adott közlekedési szituációra alkalmazható irányítási stratégiára vonatkozóan valamilyen célfüggvények segítségével, majd a kiválasztott irányítási stratégia alapján a hatókörben tartózkodó egyes járművekre meghatározza a beavatkozó jelet. Példa: ZARAGOZA –BITCARRIER, AGORA NETWORK.	Beépített segélyhívók. Autókba olyan segélyhívó gombot építenek be, amely baleset vagy vészhelyzet esetén rögtön a legközelebbi rendőr-, mentő- vagy tűzoltóállomásnak továbbítja a hívást.
Intelligens buszmegálló kiépítése. Példa: MANCHESTER CITY VERVE.	Szenzorok. A megkülönböztetett jelzésű jármű az úti célját és az útvonalát elküldi a forgalomfigyelő központnak, amely úgy irányítja a jelzőlámpák váltakozását, hogy a legelső áthaladó legyen.
Önvezető taxik, elektromos autók.	Intelligens parkolás megoldások, applikáció segítségével. Bevezetés alatt: Kecskemét városában.
Intelligens gyalogátkelőhelyek. Példa: NEW YORK – LIGHTGUARD SYSTEMS.	Szenzoros közvilágítás.

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

8. táblázat: Ellátásbiztonság egyes területeinek jógyakorlatai

Területek, eszközök, szolgáltatások	
Energia	<ul style="list-style-type: none"> - Demand Response Management (energia- keresletet és kínálatot kiegyenlítő rendszer); - Okos mérő és intelligens otthon (smart home) megoldások valós idejű kommunikációra képesek az energi irányítási rendszerrel; - Okos hálózat infrastruktúra integrálja az elektromos és informatikai hálózatokat, és valós idejű információkat használva a villamosrendszer hatékonyságát és megbízhatóságát növeli; - Időjárásfüggő megújuló energia termelő egységek illesztése a villamos energia rendszerhez; - Termelés előrejelző rendszerek; - Elektromos járművek – gyorstöltők; - Gázvezetékek vezérlő rendszerei (nyomás).
Víz	<ul style="list-style-type: none"> - Minőségi (fizikai, kémiai) és mennyiségi monitoring rendszerek. „Smart water” – okos víz városi megoldások összetett adatgyűjtő, monitoring és elemző funkciók.
Élelmiszer	<ul style="list-style-type: none"> - Élelmiszerbiztonsági rendszerek. Fontos területek: hormonok és állatgyógyászati segédanyagok, a növényvédőszer maradványok, mezőgazdasági eredetű szennyező anyagok és a környezetből származó toxikus anyagok kimutatására alkalmas módszerek továbbfejlesztése; - Élelmiszerút nyomkövetési rendszerek, IT alkalmazások.
Egészségügy	<ul style="list-style-type: none"> - Távdiagnosztikai eszközök; - Szimulációs berendezések és eszközök; - Közgazdasági elemzések és informatikai megoldások (népegészségügy, megelőzés);

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

9. táblázat: Környezetbiztonság elérését szolgáló eszközök, szolgáltatások és jogyakorlatok

Területek, eszközök, szolgáltatások	
Korai előrejelző rendszerek és azok IT összekapcsolása.	Eszközökre példák: - Drónok; - Robotok; - Hordozható informatikai eszközök.
Mobilalkalmazás és egy hozzá kapcsolható hordozható mérőeszköz (akár a lakosság számára).	Komplett szolgáltatás nyújtása a városoknak az előrejelzés és tájékoztatás terén. Szintén Rio de Janeiro példája, ahol az IBM egy komplex időjárási-katasztrófavédelmi monitoring rendszert alakított ki, és üzemeltet.
Kiterjesztett valóság (Augmented Reality – AR) alkalmazások, amely a katasztrófa sújtotta területeken használható például az élelmiszer-, ivóvíz- és orvosi ellátó egységek megtalálásában.	Mobil-adatátvitelre alkalmas mérőműszerek.
SMART alagút, melynek legfőbb feladata az autók és esővíz/árvíz elvezetés. Példa a megvalósításra: KUALA LUMPUR városa.	Zöld infrastruktúra, melynek legfőbb célja a csapadékvíz és légszennyezettség csökkentése, komplex rendszerben. Példa a megvalósításra: NEW YORK városa.
Hulladékmentes város, okos megoldások. Példa a megvalósításra: SAN FRANCISCO városa.	Példák: - „RecycleWhere” nevű nyílt forráskódú szoftver, egy online elérhető alkalmazás, amely segít a lakosoknak a legújabb és legkönnyebben elérhető újrahasznosítási lehetőségek megtalálásában; - „Zero Waster Signmaker”, amely a magánszemélyeknek és vállalkozásoknak segít táblákat készíteni, a szelektív hulladékok megjelölésére.

Forrás: (Saját kutatás alapján saját szerkesztés, 2018)

A fenti táblázatok az egyes kulcsterületekhez kapcsolódó, a városok biztonsága szempontjából leginkább releváns nemzetközi és hazai fejlesztési irányokat, lehetséges válaszokat, tevékenységeket tekintik át. A fejlesztési irányok keretében megvalósuló beavatkozások egyaránt lehetnek **infrastrukturális**, valamint **szoft** típusú megoldások, valamint magukban foglalnak szabályozási elemeket, közösségi kezdeményezéseket, termék szintű megoldásokat is.

A jó gyakorlatokból kitűnik, hogy a biztonságos város integrált megközelítésének a következő elemeket kell tartalmaznia:

- Helyi szereplők együttműködése,
- IKT (okos) megoldások,
- Termékek és szolgáltatások,
- Infrastruktúra,
- Közösségi kezdeményezések,
- Oktatási programok,
- Szabályozók.

A hatékony beavatkozáshoz, fejlesztéshez a fenti elemek együttes megvalósítása, komplex rendszerben való üzemeltetése a leghatékonyabb.

5. Következtetések, javaslatok

A biztonságos város definíciója, annak kulcsterületei rávilágítanak, hogy a jövő városfejlesztése komplex megoldások megvalósítását teszi szükségessé. A nemzetközi példákat alapul véve láthatjuk, hogy – csakúgy, mint a városokat érő biztonsági fenyegetések - a biztonság megteremtésére és fenntartására törekvő kezdeményezések is egyre összetettebbek.

A komplexitás két szempontból rendkívül fontos: a *szereplők* (városvezetés, lakosság, gazdasági szereplők) minél *széleskörűbb bevonása*, illetve az *egyes kulcsterületek szakértői közötti együttműködés, közös megoldások megteremtése*.

A tanulmány bemutatta a köz- és magánbiztonság, környezeti biztonság, IT és adatbiztonság, ellátási biztonság és közlekedési biztonság legfontosabb fejlesztési igényeit, illetve az azokra ható tényezőket. A kulcsterületeknél felsorolt tényezők rávilágítanak arra, hogy melyek azok a legfontosabb elemek, melyekre a városoknak gyakorlatban is működő, fenntarthatóan üzemeltethető megoldásokat kell találniuk, vagy kifejleszteniük. Fontos megjegyezni azonban, hogy a felsoroltakon kívül az adott város egyedi adottságainak megfelelően további tényezők is fontosak lehetnek, melyek egyedi, a helyi lehetőségekhez és akadályokhoz illeszkedő megoldások létrehozását tehetik szükségessé.

Az összegyűjtött jó gyakorlat leltár egy nem kizárólagos felsorolása azon példáknek, melyek az egyes városok esetében működőképesnek bizonyultak, jövőbe mutató megoldásnak számítanak. A felsorolás azonban támpontot adhat egy „jövőálló” városfejlesztési stratégia elkészítéséhez, ötleteket nyújt a helyi szintű megoldás-keresésben.

6. Felhasznált irodalom

- Bremner, P. (2014): What is the „SafeCity” concept. White Paper, IHS Technology
- Frost & Sullivan (2012): Safer Cities – A Plethora of Opportunities for Technology Providers
- Galántai, B. (2012): A magánbiztonsági szolgáltatás közbiztonsági aspektusairól. Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara Szakmai Kollégium
- Hamza, C.; Frangenheim, A.; Charles, D.; Miller, S. (2014): The role of cities in Cohesion Policy 2014-2020. Study, Directorate General for Internal policies, Policy department, B: Structural and cohesion policies. European Parliament
- Jármí, Gy.; Tomay, K. (2011): Biztonságos város – Kézikönyv a városi bűnmegelőzés lehetőségeiről. VÁTI Magyar Regionális Fejlesztési és Urbanisztikai Nonprofit Kft. Területi Tervezés és Értékelési Igazgatóság
- The Economist Intelligence Unit (2015): The safe cities index – Assessing urban security in the digital age

- WHO (1998): Safety and Safety Promotion – Conceptual and Operational Aspects. Québec

Jogszabályok

- A létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről szóló 2012. évi CLXVI. törvény

Elektronikus források

- www.terport.hu, letöltés ideje: 2019. 02. 08.

A minőségmenedzsment jelentősége a hazai szállodaiparban

Sebesi Petra¹ – Oláh Péter Károly²

*¹hallgató – ²mesteroktató – ¹⁻²Budapesti Gazdasági Egyetem
¹⁻²1054 Budapest, Alkotmány utca 9-11.*

e-mail cím: sebesipetra@gmail.com, olah.peter@uni-bge.hu

Absztrakt

A gazdaságra jellemző piaci telítettség a szolgáltatásokra, így a szállodaiparra is hat, ahol a differenciálás nem könnyű, a kereslet a kínálat minősége alapján tesz különbséget, így a minőségmenedzsment fontossága egyértelmű.

A kutatás 7 szállodacsoportot és -láncot elemez, hazánkban működő házakból álló mintával dolgozik. 83 szálloda több, mint 15 ezer szobája került vizsgálat alá. Korábbi tanulmányok feldolgozása után a primer kutatás során kérdőívet és interjút alkalmaztunk.

A vezetőkkel kitöltetett kérdőívek és a minőségmenedzsmentben illetékes dolgozókkal készített interjúk megmutatták a cégek minőséghez való viszonyát.

3 fő témát elemeztünk: a szállodák minőséghez való hozzáállását; a szállodai dolgozók helyzetét, és a szálloda vendégeit. A felállított 8 hipotézis közül 3 került elfogadásra.

Eredményként megmutatkoznak a jelen minőségszemlélet erősségei és gyengeségei, a GAP-modellt figyelembe véve pedig javaslatok fogalmazódtak meg, hogy a minőség még nagyobb volumenű lehessen.

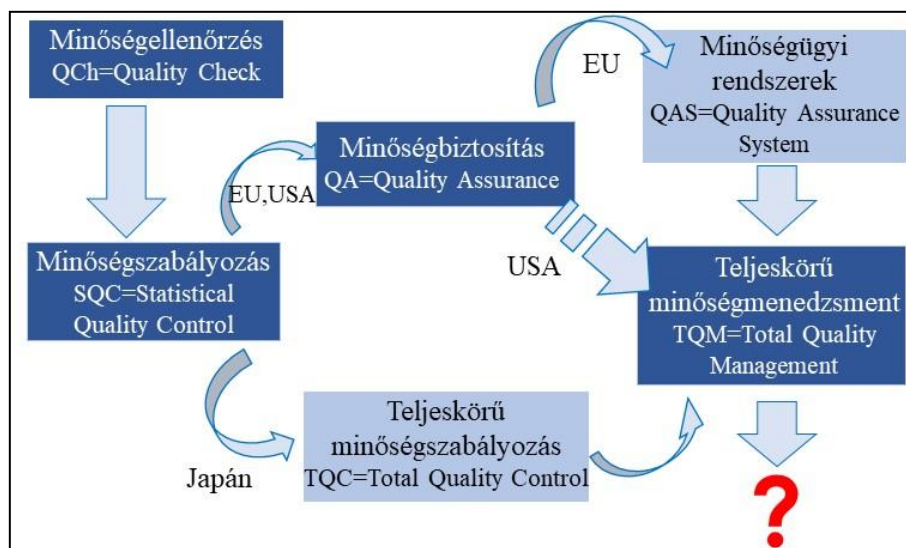
1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

A kutatás fő témája a minőségmenedzsment vizsgálata 7 Magyarországon működő szállodaláncon és szállodacsoporton keresztül. A minőségmenedzsment egy szervezet életében mindenre kiterjedő vizsgálatot igényel, komplexitásának megértése, rendszerben való átlátása elengedhetetlen. A szállodaipart vizsgálva a minőséghez való viszonyulás nagyon kardinális kérdés, mivel ez a terület a terciér szektorba sorolandó, amely a szolgáltatásokat foglalja magába, nem tárgyiasult termékeket kínál. A szolgáltatások minősége pedig meglehetősen szubjektív, ebből kiindulva a minőség mérése igen nehéz feladat, hiszen annak alapja az igény és az elvárás, amely egyénenként, csoportonként eltérő lehet. Tehát a minőség menedzselése nagyon pontos és precíz munkát igényel, a szervezet minden területére kiterjedt mély elemzés után lesz csak lehetőség effektív változtatásra.

A kutatás célja, hogy feltérképezzük a magyarországi körülményeket a szállodai minőségmenedzsment tekintetében az országban jelen lévő jelentős szállodaláncon és szállodacsoportok által. Összesen 7 vállalat keretein belül 83 szálloda került vizsgálat alá, amely országos szinten a hazai szállodai szobák 25,5%-át, 15 ezer szállodai szobát jelent, 23 városban. A piacon való differenciáltság miatt felmerült a kérdés, hogy vajon ugyanúgy, vagy a piacon való megjelenéshez hasonlóan, eltérően gondolkodnak-e az egyes szállodák a minőségről és annak jelentőségéről. A folyamatosan változó világhoz igazodva fontos vizsgálni, hogy a fejlesztés milyen módon van jelen a szállodaiparban, és ezek mennyire látható teljesítmények a felhasználók, jelen esetben a vendégek szemszögéből. A szállodák esetében a minőség a mérőszámokon túl- mint a szállodai szobakapacitás-kihasználtság- a vevői és dolgozói visszajelzések alapján mérhető. A kutatás során figyelembe vettük ezen elemeket is, hogy még konkrétabb és reálisabb képet kaphassunk a jelenlegi helyzetről.

A **minőségmenedzsment** rendszerek alapjai a tudományos munkaszervezés megjelenéséig nyúlnak vissza, amely a 19. század második felére tehető. Ekkor fogalmazódottak meg a klasszikus vezetéselméleti irányzatok, melynek kiemelkedő egyénisége Frederick Winslow Taylor. Az ő alapelveit figyelembe véve az előállított termékek minősége egyenletesebbé vált, megbízhatóvá váltak a gyártott produktumok. A vezetés tudományos alapon szabályozta a munkavégzés minden elemét, amely egy teljesen forradalmi ötletnek bizonyult. (Roóz-Heidrich, 2013)

Később egyre több szakember foglalkozott a minőségmenedzsmenttel, amely alapján számos módszer került kidolgozásra. A folyamat során három különböző minőségiskolát különböztetünk meg, a japánt, az amerikai és az európai. A fejlődés szakaszait az alábbi ábra szemlélteti, mely figyelembe veszi az egyes minőségiskolák sajátosságait is. (Kövesi-Topár, 2006)



1. ábra: A minőségmenedzsment fejlődésének szakaszai
Forrás: (Kövesi-Topár, 2006 alapján, saját szerkesztés)

Fontos megjegyezni, hogy habár az ekkor kialakuló rendszerek a termelési folyamatokra fókuszáltak, megfelelő átdolgozással nem termelő területek esetében is sikeresen alkalmazhatók.

A **szállodai szolgáltatásokon** a különböző egységekben, a szálloda személyzete vagy tárgyi eszközei által, a vendég elvárásainak, a tartózkodás során felmerült igényeinek, térítésmentesen vagy térítés ellenében igénybe veheti, belső vagy külső források felhasználásával, kötelezően vagy fakultatív módon nyújtott, magas színvonalon történő kielégítést értjük. (Bárfai, 2006)

A minőségmenedzsment és a szállodai szolgáltatások fogalmát szem előtt tartva kezdődhetett meg a kutatás fő része.

2. Anyag és módszer

A kutatás 7 Magyarországon működő szállodacsoportot és -láncot vizsgált. Előzetesen a vállalatok egy vezetőségi tagja egy 6 kérdésből álló kérdőívet töltött ki, mely a szállodákkal kapcsolatos általános kérdéseket tartalmazott. Ezt követően minden szállodalánc egy képviselőjével interjúk készültek el ugyanazon fő kérdések alapján. Az interjúk alanyai a szállodaláncnál dolgozó a minőségmenedzsment témakörében leginkább jártas személyei voltak, akik az előzetes kérdőívben lettek megnevezve.

A vizsgált szállodacsoportok és -láncok összesen 83 szállodát jelentenek, melyek közül 53 Budapesten, míg 30 másik, vidéki városokban található meg. Összesen több mint 15 ezer szállodai szoba került vizsgálatra, a legtöbb szoba és emellett a legtöbb szálloda is a Danubius Hotels Group esetében volt megfigyelhető. Az összes vizsgált szállodaláncba tartozó szobák 73,2%-a, azaz 11057 szoba található a fővárosban, a vidéki szállodákban pedig a vizsgált szállodai szobák 26,8%-a realizálódik. A minta a hazai szállodapiac 8,13%-át,

míg a 15109 vizsgált szállodai szoba a hazai piac 25,5%-át teszi ki. Ez alapján elmondható, hogy a vizsgált minta a szállodák átlagméretéhez képest nagyobb szobaszámmal bírnak. A primer kutatások során két formája került alkalmazásra: a kérdőív és az interjú. A kutatásban vizsgált mintában szerepeltett 7 szállodalánc a magyar viszonylatban legjelentősebbnek vélt piaci szereplő, ez volt az ok ezen minta alkalmazására.

Accor Hotels

Az Accor Hotels nevéhez 4283 szálloda fűződik világszerte; a legnagyobb arány Európában mutatkozik. Az üzemeltetési formát tekintve Magyarországon tulajdonosi, illetve management szállodák vannak jelen. Az Accor Hotels hazai szállodáinak vendégkörére elmondható, hogy igen vegyes, szezononként eltérő. Nyáron főként a szabadidős egyéni és csoportos vendégek vannak a legnagyobb arányban, emellett a konferencia és egyéb rendezvényszervezési lehetőség miatt jellemzőek a corporate partnerek is. 2017-ben a magyarországi szállodák szobakapacitás-kihasználtsága az Accor Hotels 3434 szobájában 76%-os volt.

Continental Group

A teljesen magyar tulajdonban lévő szállodaüzemeltető cég az elmúlt 12 évben 5 szállodát nyitott, a D8 Hotel nyitása a kutatás közben történt, így a vizsgálat erre a szállodára nem terjed ki. A vendégek főként egyéni foglalás után érkeznek, jellemzően párok, angolszász országokból, 40 év feletti korosztályban. A csoportos foglalások száma nem jelentős. Üzemeltetés szempontjából 3 szálloda tulajdonosi, míg 2 szálloda management szállodaként üzemel. 2017-ben a magyarországi szállodák 330 szobájának szobakapacitás-kihasználtsága 90% feletti volt.

Danubius Hotels Group

A szállodacsoport jelenleg 5 országban van jelen, amely összesen 43 szállodát jelent, ezek közül a 20 magyarországi szálloda mindegyikét tulajdonosi formában üzemeltetik. A szegmenseket tekintve szabadidős motiváció mellett a konferencialehetőségek miatt megjelent az üzleti típusú vendégcsoport is. A MICE főként a külföldi vendégek esetében jelentős. 2017-ben a magyarországi szállodák 5166 szobájának szobakapacitás-kihasználtsága 75%-os volt.

Hunguest Hotels

A szállodacsoport három fő szegmenst célozott meg: a termál, vakáció és üzleti turizmust. Főként az ennek a beállítottságnak leginkább megfelelő célcsoportot tudják bevonzani, amely főleg egyéni és buszos csoportokból áll. A fürdők főleg az idősebb generációk számára vonzóak, a nyugdíjas buszos csoportok száma jelentős, a magyar vendégek csupán 55%-ot jelentenek. Emellett csekély mértékben megjelennek a MICE turizmus vendégei is. Magyarországon 20 szálloda tartozik a szállodalánchoz, melyek közül 16 tulajdonosi, 1 franchise üzemeltetés alatt áll, 3 szálloda pedig partnerszállodaként van jelen. 2017-ben a magyarországi szállodák 3500 szobájának szobakapacitás-kihasználtsága 70%-os volt.

InterContinental

A világ 100 országában találkozhatunk az IHG csoporthoz tartozó szállodával, amely több, mint 5000 szállodát jelent. Magyarországon 2 szálloda tartozik az IHG csoporthoz, a budapesti InterContinental Budapest, illetve a budaörsi Holiday Inn Budapest – Budaörs, mindkettő management üzemeltetési formában működik. A két szálloda összesen 562 szobával rendelkezik. Főként MICE turizmusban részt vevő vendégek vannak jelen a szállodai szolgáltatás felhasználói közt, de egyre nagyobb arányban jelentkeznek a hajós cégek, akik Budapesten kikötve szívesen veszik igénybe a Duna-parti szállodát. 2017-ben a magyarországi szállodák szobakapacitás-kihasználtsága az InterContinental esetében 80%-os volt.

Marriott International

A Marriott International a világ legnagyobb szállodaláncának számít, a 130 országban elérhető szállodájával, amely több, mint 6700 szállodát jelent világszerte. Magyarországon 7 szálloda tartozik a szállodalánchoz, melyek többsége management üzemeltetési formában működik. A 6 fővárosi szálloda mellett egy szálloda

vidéken, Kecskeméten található. A szállodalánc hazai szállodáinak szegmensei igen nehezen körülhatárolhatóak, mivel minden brand külön szegmentálást igényel. Minden szálloda esetében jelentősek a szabadidős egyéni és csoport, a corporate és a MICE foglalások. A szegmentáció a Budapest Marriott Hotel esetében a leginkább diverzifikált, ebben az esetben 14 szegmenst különböztetnek meg, ebben a szállodában az üzleti célú utazások száma 72%-ban, a szabadidős utazásoké 28%-ban realizálódik. 2017-ben a magyarországi szállodák 1257 szobájának szobakapacitás-kihasználtsága esetében 81%-os volt.

Mellow Mood Hotels

A Mellow Mood Hotels minden szállodája Budapesten található, szám szerint 12, melyhez összesen 860 szoba tartozik. 5 branddel rendelkeznek: luxury hotel, fashion hotel, congress hotel, city hotel és TopHotels. A szállodák főként tulajdonosi üzemeltetés alatt működnek. A vendégek nagyrészt a szabadidős egyéni turizmus résztvevői, a corporate partnerek száma alacsony. A szegmenseket főként a revenue management alapján állítják össze, figyelembe véve a vendég viselkedését. A 8 fő szegmens csoporthoz 40 alszegmenst rendeltek. 2017-ben a magyarországi szállodák szobakapacitás-kihasználtsága a Mellow Mood Hotels esetében 84,31%-os volt.

Először minden vizsgált szállodalánc vezetősége részére kiküldésre került egy hatkérdéses kérdőív, amely nyílt és zárt kérdéseket tartalmazott. Ezek a kérdések elsősorban a hipotézisek 3 fő témakörét érintették: a szálloda kapcsolatát a minőséggel, a dolgozók és a vendégek helyzetét. Emellett olyan információk forrásául is szolgált, amelyek valamilyen számszerűsíthető adatra irányulnak. A kérdőívek online, emailben lettek kiküldve magyar és angol nyelven, minden vizsgált szállodalánc/szállodacsoport képviselőjének azonos időpontban.

Az előzetes kérdőív utolsó kérdésében feltüntetésre került a minőségmenedzsment témakörében leginkább jártas személy neve, hiszen a kérdőívek feldolgozása után a megnevezett személyekkel készültek el az interjúk. A félig strukturált interjú 12 kérdést tartalmazott, melyek főként nyitott kérdések voltak, de ugyanakkor standard kérdéseket is magába foglalt. Minden alkalommal személyes találkozó keretein belül készültek az interjúk, melynek válaszai főként nem objektív, számszerűsíthető tények voltak.

A bevezetésben megfogalmazott főbb irányvonalak alapján a hipotézisek 3 csoportba sorolhatók.

1) A Magyarországon működő szállodaláncok minőséggel való kapcsolatának vizsgálata.

H1: A Magyarországon működő szállodaláncok minőségéről való elképzelései nem azonosak.

H2: A Magyarországon működő szállodaláncok véleménye azonos a HOTELSTARS szállodai minősítési rendszer alkalmazásáról.

H3: A Magyarországon működő szállodaláncok jövőbeli minőséget érintő fejlesztéseiben nagy szerepet kapnak a technológiai fejlesztések.

2) A Magyarországon működő szállodaláncoknál dolgozók helyzetének vizsgálata.

H4: A Magyarországon működő szállodaláncok vezetősége folyamatos visszajelzést ad a dolgozók teljesítményéről.

H5: A szállodaláncoknál dolgozók lojalitásának alapját a megfelelő fizetés és egyéb juttatások képezik.

3) A Magyarországon működő szállodaláncok vendégeinek vizsgálata.

H6: A szállodára és annak szolgáltatásaira érkező visszajelzéseket a szálloda vezetősége minden esetben figyelembe veszi.

H7: A vendégek foglalásainak jelentős része történik az OTA-kon keresztül.

H8: A minőségmenedzsment alapja a vendégek igényeinek kielégítése.

3. Eredmények és értékelésük

A szállodaláncok minőséghez való viszonyulása

Az interjúk és a kérdőívek során egyértelművé vált, hogy a szállodaláncok a minőséget a szállodai szolgáltatások színvonalával, és az azokat nyújtó emberek teljesítményével teszik egyenlővé. Ez a gondolat kivétel nélkül minden esetben elmondható. Emellett egyes esetekben szóba került a szálloda tárgyi eszközeinek minősége, illetve magának a szállodának a fizikai állapota. A szállodalánc vezetőségének előzetesen kiküldött kérdőívében szerepelt egy, a minőségirányítási szempontok (MSZ EN ISO 9001:2015 alapján) fontossági értékelésére vonatkozó kérdés, amelyre 1-től 5-ig terjedő skálán fejezhették ki egyetértésüket vagy ellenvéleményüket a kitöltők. A szabványba foglalt szempontokat nem ismerték, a kitöltést a saját és a központi nézetek és elvárások alapján készítették el. A eredményeket a 2. ábra szemlélteti.



2. ábra: Minőségirányítási szempontok fontossága a szállodaláncok szerint
(saját kutatás, 2018, saját szerkesztés)

4.

Abban mindegyikük egyetértett, hogy a **megfelelő munkaerő alkalmazása** megkérdőjelezhetetlenül fontos, viszont azt megtalálni és megtartani nagyon nehéz. A kutatás során a későbbiekben részletesebben lesz szó erről a problémáról. A munkaerő kérdéséhez kapcsolódik a szintén magas pontszámmal értékelt **ideális munkaköri légkör megteremtése**, hiszen ez elősegítheti a cégben tapasztalható fluktuáció alacsonyan tartását. Ez végbe mehet azáltal, hogy belső kérdőívet töltenek ki a dolgozókkal, majd ezek alapján fejlesztéseket hajtanak végre. Ezen kérdőív a vizsgált szállodaláncok mindegyikében megtalálható (Guest Satisfaction Survey). Az eredmények alapján az egyik szállodaláncnál a dolgozók kérésére kialakítottak egy dolgozói konditermet, felújították az öltözőket. A HR részleg legnagyobb éves feladata, hogy ezen visszajelzések alapján készítsék el az éves tréningtervet, illetve a juttatási csomagokat.

A fontossági sorrend ezt követő szempontja a **kölcsönösen előnyös partneri kapcsolatok** kialakítása. Ebben az esetben mindenféleképpen azt mérlegelik, hogy milyen áron, milyen előnyökhöz jutva, milyen kötelezettségeket vállalva jön létre a kapcsolat. Csak akkor kötnek szerződést egy-egy partnerrel, ha az ajánlatot valóban érdemesnek vélik.

Ezzel szemben a **tényeken alapuló döntéshozatal** már sokkal alacsonyabb pontszámot kapott. Ennek okában egyetértettek a válaszadók: egy szálloda esetében, ahol folyamatosan szolgáltatásokat nyújtanak, melynek egyik legfontosabb tényezője az emberi erőforrás, elengedhetetlen, hogy minden felmerülő probléma elkerülése érdekében proaktívak legyenek, előre gondolkozzanak, és találják meg egy később előfordulásra esélyes probléma megoldását még a nehézség bekövetkezése előtt.

A **folyamatos fejlesztés** hasonló pontszámmal bír, viszont az okok igen eltérőek. Egyes szállodaláncok sokkal magasabb pontszámot adtak volna, viszont üzemeltetési formájukból adódóan nem tudnak minden tervüket megvalósítani. Más szállodaláncok viszont nem is tartják fontosnak, hiszen úgy vélik, túl nagy investálás lenne túl kevés haszonért, hiszen a folyamatosan változó trendek miatt nem lehet tudni, hogy a jövőben milyen igények lesznek.

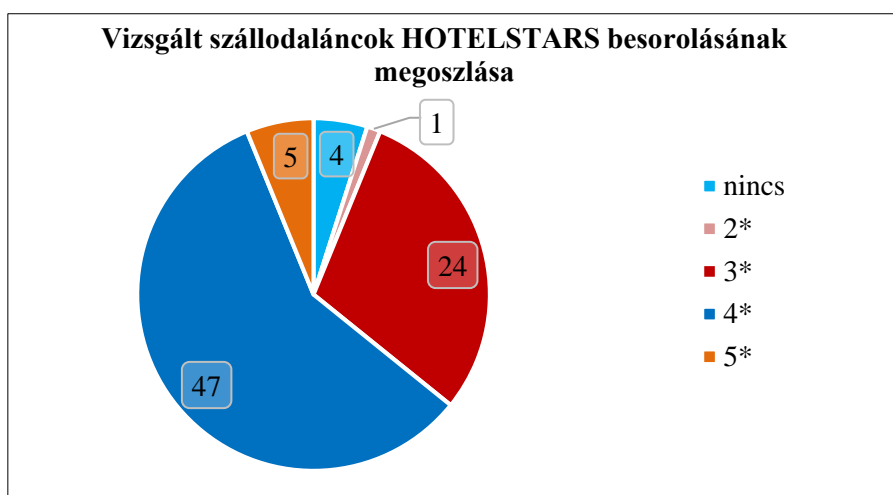
A legkevésbé fontosnak gondolt két elem a **rendszerelmélet az irányításban** és a **folyamatszempléletű megközelítés** volt.

A leginkább megosztó szempont a folyamatos fejlesztéssel kapcsolatos kérdés volt, ott a skála 3 és 5 közti pontozása közt minden előfordult, míg a többi szempont esetében a 4 és az 5 szintű értékelés volt jellemző.

A vizsgált szállodaláncoknál egy kivétellel minden esetben egy külön részleg vagy munkakör foglalkozik a minőségmenedzsmenttel. A legtöbb esetben ez egy dolgozó feladata, de a mintában akadt olyan is, ahol egy hétfős csoport foglalkozik rendszeresen a minőségmenedzsmenttel. Ez a 7 fő lefedi a szálloda munkaköreinek legnagyobb részét, így minden aspektusból vizsgálni tudják az adott kérdéskört. Az a szállodalánc, melynél nem külön részleg vagy személy foglalkozik a minőségmenedzsmenttel, úgy vélik, hogy a standardek betartása miatt nem indokolt egy személy/részleg e célból való fenntartása.

A szállodaláncok és a HOTELSTARS minősítés kapcsolata

A vizsgált 83 szálloda közül csupán négynek nincs HOTELSTARS besorolása. (3. ábra) Emellett a vizsgált minta 56,6%-a 4* besorolással bír (beleértve a 4* superior-t is).



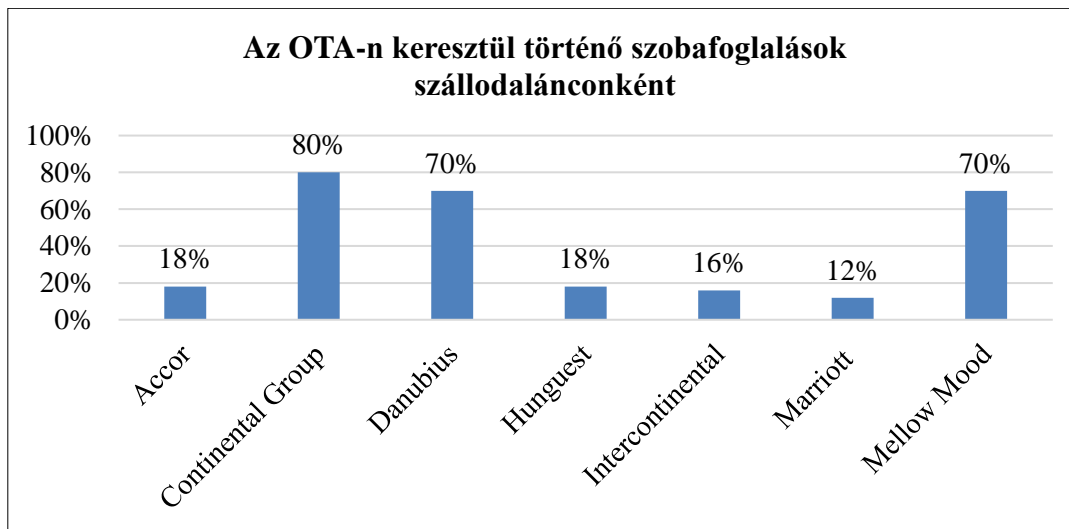
3. ábra: Vizsgált szállodaláncok HOTELSTARS besorolásának megoszlása
(saját kutatás, 2018, saját szerkesztés)

Habár a minta túlnyomó többsége rendelkezik minősítéssel, mégis igen megosztóak a HOTELSTARS minősítés fontosságáról alkotott vélemények. Egyes minősítéssel rendelkező szállodaláncok a minősítés ellenére sem tartják fontosnak, de természetesen vannak olyanok is, akik úgy gondolják, a minősítés elengedhetetlen a színvonal kifejezésére. A szállodaláncok több, mint fele fontosnak tartja a minősítést az előírt standardek miatt, mivel a vendégek ez alapján tudják, mit várhatnak egy adott szállodától. A szállodák fő feladata pedig ezeknek a standardeknek a teljesítése, túlteljesítése. Egy főként butikszállodákkal rendelkező szállodalánc véleménye szerint a besorolás előnyt ad a különböző weboldalak értékelései alapján magasabb pontszámmal bír, de minősítéssel nem rendelkező butikszállókval szemben. Két szállodalánc esetében elmondható, hogy minősített szállodáik meglétével szemben nem tartják fontosnak, mert a visszajelzések alapján a vendégeket kevésbé befolyásolja. Szerintük a minősítés túl konkrét előírásokat követel, amitől minimálisan eltérve nem kaphatják meg a tanúsítványt. Vannak olyan szállodaláncok is, melyeknek nem minden szállodájuk rendelkezik minősítéssel, főleg igaz ez az 5* besorolásúak esetén. Habár megfelelnek az előírásoknak, mégsem minősítik szállodáikat, mert nem akarják ezzel szűkíteni a vendégkört (konferenciaszállodák).

A vendégek fogyasztói viselkedésének vizsgálata

A vendégek fogyasztói vizsgálata során két fő elem került elemzésre: a vásárlási döntés, azaz hogy a vizsgált minták esetében milyen arányban jelentkezik az online utazási irodákon (továbbiakban: OTA) keresztüli foglalások; illetve a vásárlás utáni szakasz a lojalitás és a hűségprogramok oldaláról közelítve.

A szállodalánccok esetében igen eltérő arányban jelennek meg az OTA-foglalások. (4. ábra) Ennek oka az eltérő vendégkör (MICE-vendégek, csoportok nem foglalnak OTA-kon keresztül).



4. ábra: Az OTA-n keresztül történő szobafoglalások szállodalánconként saját szerkesztés

Abban minden szállodalánc egyetértett, hogy az OTA foglalások aránya túl magas, céljuk ennek visszaszorítása. Az online disztribúciós csatornán realizált magas jutalék így nem terhelné a vevőket, így ez számokra is optimális lenne. A fő cél a szállodák saját honlapjukon keresztül történő értékesítések arányának növelése, ennek eszköze a meglévő marketing eszközök használata. A weboldalon történő foglalások mellett az OTA-foglalásokon kívül a telefonos értékesítések és a walk-in vendégek jelentősek.

A szállodalánccoknál működő hűségprogramokról elmondható, hogy a nemzetközileg is kifejezetten jelentős szállodalánccoknál jelentős a hűségprogramokban részt vevők száma is.

Érdekes megfigyelni, hogy nem a világ legnagyobb szállodalánca rendelkezik a legnagyobb hűségprogramban résztvevő bázissal. Két vizsgált szállodalánc esetében jelenleg nincs lojalitási program, és csak egyikük tervezi annak bevezetését.

A vendéglégedettség és a szállodalánc kapcsolata

A vendéglégedettségi kérdőívek több forrásból is származhatnak. A szállodalánccok többsége az általuk a vendég tartózkodása után küldött kérdőívet tartják relevánsabbnak, de figyelemmel vannak az egyéb, online felületeken megjelenő visszajelzésekre is. A vizsgált szállodalánccok mindegyike rendelkezik saját vendéglégedettségi kérdőívvel.

A legtöbb szállodalánc esetében már online küldik ki a vendégek házban tartózkodása után a kérdőívet, de egyes szállodalánccoknál még a szobákban, papír alapon is van lehetőségük a vendégnek a visszajelzésre, esetenként pedig a kettő együtt jelentkezik.

A kérdőívek a vendég szobafoglalásától egészen az elutazásig átfogó időszakot vizsgálják. Minden szállodalánc visszajelzést kér a szálloda minden területéről. Jellemzően egy skálán tudják értékelni a vendégek a felsorolt szempontokat, viszont a skála terjedelme lánconként eltérő. A nyílt kérdésekre pedig a vendégek szabadon adhatnak választ. Ide bekerülnek olyan kérdések is, ami nem feltétlen az ott tartózkodáshoz kapcsolódik, csak a vendég véleményére kíváncsiak (pl. fenntarthatóság).

Egyes szállodalánccok vendéglégedettségi kérdőívüket az OTA véleményezési felületek szempontjai alapján készítik, hogy az eltérő forrásból származó véleményeket egy rendszeren belül tudják monitoringolni. Különböző rendszereket használnak e célból (pl: TrustYou, Revinate, Medallia). Ezek a rendszerek együtt kezelik az összes visszajelzést, melyek jellemzően nem térnek el a forrástól függően. (Kivételes esetben az ár-érték arányban mutatkozik eltérés a különböző disztribúciós csatornákon felszámolt díjak miatt.)

A visszajelzésekről elmondható, hogy minden szállodalánc folyamatosan figyeli, kontrollálja és reagál rájuk. Különböző időközönként a szállodák igazgatói megkapják a vendégek visszajelzéseiből az ezzel foglalkozó dolgozó által készített beszámolót, akik ezek után utasításokat adnak egyes problémák okainak feltérképezésére, azok megoldására. Figyelembe kell azonban venni, hogy nem minden megfogalmazott kérés, igény vehető figyelembe különböző korlátok miatt (brand standard, központi célszám, jogszabály).

A vendégek elégedettsége az igényeinek kielégítése, és annak túlteljesítése esetén lehet maximális. A szállodaláncok igen eltérő véleménnyel voltak arról, hogy a minőségmenedzsment alapját a vendégek igényeinek kielégítése adja-e. Abban egyetértettek, hogy fontos az igények figyelembe vétele, viszont csak három esetben vallották azt, hogy ez a legfontosabb. Azok szerint, akik nem a vendég igényeinek kielégítését fogalmazták meg legfontosabb tényezőként, kivétel nélkül a profitot említették legfontosabbnak, hiszen a szállodaipar profitorientált.

A szállodai dolgozók vizsgálata

A szállodai dolgozók vizsgálatának egyik indítéka, hogy a szállodaiparban nagymértékű a fluktuáció. Minden vizsgált szállodalánc esetében elmondható, hogy a dolgozók teljesítményükről folyamatos visszajelzést kapnak. Ezek a visszajelzések történhetnek felettől, a managementtől, vagy egy próbavásárló által írt beszámoló formájában.

A szállodákban a jó minőségű emberi munkaerő elengedhetetlen feltétel a minőség megteremtéséhez, ezt az is bizonyítja, hogy a kérdőívben feltett kérdésekre minden válaszban megjelent a dolgozó, mint a szállodai minőség alapeleme.

A visszajelzések mellett a dolgozók is évente többször töltenek ki dolgozói elégedettségi kérdőíveket, melyek a munkakörülményekre vonatkoznak. Ez azért fontos a szállodalánc vezetőségének, hogy az ideális munkakörülményeket megteremtve csökkenteni tudják a fluktuációt. Ha figyelnek a dolgozók igényeire, megbecsülik, honorálják munkájukat, úgy nagyobb eséllyel maradnak hosszabb távon is a cégnél. A dolgozók megfelelő bánásmód, összetartó munkatársak, emberséges viselkedés, önmegvalósítási és egyéb karrierlehetőségek rendelkezésre állása esetében nagymértékben elkötelezettek lesznek a szállodalánc felé. Természetesen ezek mellett fontos a megfelelő, versenyképes fizetés, egyéb juttatások és kedvezmények kínálata is. Fontos megjegyezni, hogy egy jó munkaerőt olcsóbb megtartani apró figyelmességgel, juttatással, mint egy teljesen új munkaerőt találni, akit újra be kell tanítani. Manapság nagy problémát jelent, hogy a betanított munkakörök esetében nagyon kevés a munkaerő, így egy dolgozó elvesztése óriási veszteség a cégnek. Míg egy Front Office-ban vagy F&B-n dolgozó motivált lehet egy jutalék által (pl: drágább szoba értékesítése), addig egy housekeeping részlegen dolgozót ilyen jutalék nem érint, őt csak a fizetéssel lehet motiválni. A munkaerőhiány viszont jelenleg olyan méreteket ölt, hogy amennyiben ez a tendencia megmarad, úgy a diplomával rendelkezők alacsonyabb fizetést fognak kapni, mint a betanított dolgozók.

A szállodaláncok jövőbeli tervei

A minőség magasfokú szinten tartása érdekében fontos a folyamatos fejlődés és fejlesztés. A vizsgált szállodaláncok mindegyike rendelkezik egy előzetes jövőt érintő tervvel. Ezek közül sok esetben szerepel a szállodák fizikai állapotának fejlesztése, a szolgáltatások repertoárjának bővítése, munkatársak elégedettségének növelése. A jövőbeli tervek mindegyikében megjelenik a technológiai fejlesztés, legyen szó a vendégek követéséről, a vendégélmény növeléséről vagy a honlap fejlesztéséről. Minden fejlesztési terv egyértelműen a vendégek minél nagyobb kényelmét célozzák.

Egyes szállodaláncok által figyelt trendek alapján elmondható, hogy az eddig megszokott kapcsolat a vendég és dolgozó között új alapokra helyezést igényel: míg eddig nem volt jellemző, hogy a szükségesnél többet kommunikáljanak a vendégekkel, addig mára fontossá váltak az emberi kapcsolatok ezen a szinten, a formális beszélgetések túlnyomó arányát az informális beszélgetések lassan váltani fogják. Emellett a vendégek a megszokott szolgáltatások mellé folyamatosan valami extra különlegességet igényelnek. Ezek a kis plusz figyelmességek, habár sokszor a szállodának nem jelentenek további költségeket, mégis nagyban hozzájárulnak a vendégélmény növeléséhez.

A vendégek és a dolgozók folyamatos megfigyelése, auditja fontos a továbbiakban is, hogy az igényeket és

trendeket követni tudják, arra reagálnak. A megfigyelések módszere főként a Mystery Guest illetve a brand standardok évenként többszöri auditja, mely végbe mehet egy megbízott cég vagy egy belső ellenőrzés által.

Összességében elmondható tehát, hogy a vizsgált szállodaláncok mindegyike tervez a közeljövőben olyan fejlesztéseket, újításokat, amely a minőség szinten tartásához, sőt a minőségi szint emeléséhez segíti elő a cégeket.

4. Következtetések, javaslatok

A kutatás fő célja volt, hogy megmutatkozzon a minőségmenedzsment jelentősége. A szakirodalmi háttérrel és a kutatási eredményeket ismerve következtetések és javaslatok kerültek megfogalmazásra korábban már alkalmazott kategóriák alapján.

1) A Magyarországon működő szállodaláncok minőséggel való kapcsolatának vizsgálata.

Az interjúk alanyaival való beszélgetések során egyértelművé vált, hogy a szállodaláncok a minőség fogalmát a szállodai szolgáltatások színvonalával és az ezeket nyújtó dolgozók teljesítményével hozzák párhuzamba. Ezek mellett a minőség vonatkozik a szállodák általános minőségére és a tárgyi eszközökre is. A minőségirányítási szempontok fontosságáról viszont már nem ugyanúgy nyilatkoztak. Habár a megfelelő munkaerő alkalmazása mindenki számára egyértelműen az egyik legfontosabb tényező, a folyamatos fejlesztések estében igen eltérő vélemények születtek. Mivel egyes aspektusokról teljesen máshogy vélekednek a szállodaláncok, így azon hipotézis, miszerint a Magyarországon működő szállodaláncok minőségről való elképzelései nem azonosak, **elfogadásra került.**

A piaci differenciálás egyik eszköze a HOTELSTARS minősítési rendszer. Minden vizsgált egység fontosnak tartja a piacon való egyértelmű megkülönböztetést, viszont ennek módszeréről eltérő véleményeket fejeztek ki. A legérdekesebb, hogy vannak olyan szállodák, akik, habár megfelelnek egyes minősítési standardnak, mégsem kategorizálják be magukat, hiszen így leszűkítenék a vendégkört. A felvázolt vélemények különbözősége alapján a hipotézis, miszerint a Magyarországon működő szállodaláncok véleménye azonos a HOTELSTARS szállodai minősítési rendszer alkalmazásáról **elutasításra került.**

A minőség szinten tartása és emelése érdekében elengedhetetlenek a fejlesztések; ebben minden szállodalánc egyetértett. Mindegyikük rendelkezik konkrét jövőt érintő tervekkel, melyek a szállodaipar minden részére kiterjed: a szálloda fizikai állapotára, a vendég- és dolgozói elégedettségre, a szolgáltatások kvalitatív és kvantitatív fejlesztésére. A cél minden esetben az elégedett vendég és az elégedett dolgozói állapot elérése. Ennek érdekében különböző technikai és technológiai változásokat terveznek. Az interjúk során kiderült, hogy a trendek alapján a vendégekkel való kapcsolatot új alapokra kell helyezni. A vendégek nyomán követése is egy nagy kihívás, hogy a cégen belül különböző szállodák igénybe vételekor a vendégek igényeiről és szokásairól tudomást szerezzenek, apró figyelmességgel növelhessék a vendégélményt. Figyelembe véve a jövőbeli fejlesztéseket és azok módszereit, a hipotézis, mely szerint az országban működő szállodaláncok jövőbeli minőséget érintő fejlesztéseiben nagy szerepet kapnak a technológiai fejlesztések, **elfogadásra került.**

2) A Magyarországon működő szállodaláncoknál dolgozók helyzetének vizsgálata.

A szállodaláncok dolgozóinak munkája a szálloda minőségét nagyban meghatározza, hiszen a nyújtott szolgáltatások minőségét nagyrészt az emberi munka határozza meg. Ezért fontos a dolgozók munkájának folyamatos figyelése, hogy bármilyen probléma esetén proaktívan fel tudjanak lépni az esetleges kellemetlenségek ellen. A dolgozók munkáját pedig azon felül, hogy folyamatosan figyelik, időszakonként véleményezik is, negatív észrevétel esetén megbeszélik a dolgozóval, hogyan lehetne jobb és effektívebb a munkája, pozitív észrevételek esetén pedig különböző módokon honorálják a magasszintű munkavégzést. A leírt álláspont minden szállodaláncra vonatkoztatva megállja helyét, így a hipotézis, mely szerint a Magyarországon működő szállodaláncok vezetősége folyamatos visszajelzést ad a dolgozók teljesítményéről **elfogadásra került.**

A szállodaiiparban észlelhető fluktuáció igen jelentősnek mondható. A lojalitás alapját a szállodaláncok elmondása szerint a biztonság adja, illetve a munkahelyen való megbecsültség is egy kifejezetten fontos elem. A dolgozók számára a megfelelő munkahely biztosítja az önmegvalósítás és a fejlődés lehetőségét. Ez megvalósulhat többek között különböző tréningek, nyelvi kurzusok által. A dolgozók igényeinek felmérése érdekében visszajelzéseket adhatnak a munkahelyi körülményekről, hogy ezen tényezők figyelembe vételével növeljék a dolgozók elégedettségét. Természetesen fontos a megfelelő fizetés és az egyéb juttatások is, viszont amennyiben a dolgozó nem elégedett a munkahelyi körülményekkel, a pénz önmagában nem elég motiváció. Így a hipotézis, miszerint szállodaláncoknál dolgozók lojalitásának alapját a megfelelő fizetés és egyéb juttatások képezik **elutasításra került**.

3) A Magyarországon működő szállodaláncok vendégeinek vizsgálata.

A vendégek visszajelzéseit a szállodaláncok különböző felületekről összegyűjtik, rendszerezik, majd a kapott információkból egy beszámolót készítenek, amelyet a management mellett a különböző részlegek vezetői kapnak meg. Minden visszajelzést átgondolnak, viszont szükséges ezeknek az alapos megfontolása, hiszen sok esetben a szálloda felé olyan igényeket támasztanak, amelyeket különböző okok miatt nem tudnak teljesíteni. Ezen okok közé sorolandók többek között a különböző jogszabályok, a helyi szabályozások, a házsabályok. Elmondható tehát, hogy a visszajelzéseket óvatosan kell kezelni, így a hipotézis, mely szerint a szállodára és annak szolgáltatásaira érkező visszajelzéseket a szálloda vezetősége minden esetben figyelembe veszi, **elutasításra került**.

A mai világban igen nagy szerep jut az online felületek használatának, amely alól a szállodaiipar sem képez kivételt. A szállodák esetében az online utazási irodákon (OTA) keresztül foglalások száma igencsak jelentősen megugrott az előző évekhez képest. A mintában vizsgált szállodaláncok esetében is megfigyelhetők az OTA-foglalások, viszont nem lehet egyértelműen kijelenteni, hogy a foglalások jelentős része realizálódik ezen online felületeken. A vizsgált szállodaláncok esetében az OTA-foglalások arányai közt nagyon nagy mértékű eltérések mutatkoznak, a legkisebb arány 12%, míg a legnagyobb 80%-os volt. Ezek alapján nem mondható el, hogy a vendégek foglalásainak jelentős része történik OTA-kon keresztül, így a hipotézis **elutasításra került**.

A vendégek elégedettsége a szállodaláncok egyöntetű véleménye alapján az igényeik kielégítésének következményeként fogalmazható meg. Habár abban mindannyian egyet értettek, hogy az igények figyelembe vétele fontos, viszont eltérően gondolkodtak arról, hogy ez az elem számít-e a minőségmenedzsment alapjának. Több szállodalánc véli úgy, hogy habár mindenképp fontos az igény kielégítése és az igények túlteljesítése, de ennek sokkal fontosabb a profit szerzése, mivel a szállodaláncok profitorientált vállalkozásnak számítanak. A hipotézis, miszerint A minőségmenedzsment alapja a vendégek igényeinek kielégítése **elutasításra került**, mivel a vizsgált szállodaláncok különböző véleményeket fejeztek ki.

Javaslatok

A kutatás során észlelte alapján a szolgáltatásminőség elemzésekor gyakran alkalmazott GAP-modellel feltárássra kerülnek azok a pontok, amelyekre az eredmények alapján nagyobb hangsúlyt szükséges fektetni. (1. táblázat) Így a szállodaiipar minősége még magasabb szintet érhet el, amely közvetlenül a bevétel volumenét, közvetetten magasabb profitot generálhat.

1. táblázat: Javaslatok a GAP-modell alapján, Forrás: (saját kutatás, 2018)

Rés* száma	Probléma	Megoldási javaslat
1. rész	A vevő által elvárt szolgáltatás és a vezetés elképzelése a vevői igényről nem azonos (a szolgáltatók nem értik meg a vevők igényeit)	Az elégedettségi kérdőívekben kérdezzenek rá, mennyire valósultak meg a vendégek elvárásai, illetve kerüljön mindenhol bevezetésre a Guest Experience Platform.
2. rész	A vevői elvárások szolgáltatók általi felismerése nem egyezik a szolgáltatás minőségi specifikációinak megjelenésével, az elvárásokat nem megfelelően alakítják standardekké.	A lehető legszínesebb szolgáltatási paletta nyújtása (így minden vendégigényt kielégítenek) VAGY célzott marketinggel a meglévő szolgáltatásokat nyújtják a célpiacnak.
3. rész	A szolgáltatás megvalósulásának módja nem egyezik a szolgáltatás minőségi specifikációival; a dolgozók nem értik standardek, így azok nem megfelelően valósulnak meg	A standardek kialakításában minden szolgáltatást nyújtó szállodai dolgozót be kell vonni, emellett a dolgozók továbbképzése folyamatosan szükséges.
4. rész	A vevők felé közvetített szolgáltatás nem egyezik meg a valós szolgáltatással.	Valós, valóság-hű kommunikáció, így nem fognak irreális elvárásokkal érkezni a vendégek.
5. rész	A vevő által elvárt szolgáltatás egyes esetekben nem egyezik meg a tapasztalt szolgáltatással.	A szálloda által közvetített információkat effektívebben szükséges közölni, figyelembe kell venni a vendégek visszajelzéseit, különös tekintettel a közösségi média felületekre.

*A részek a 'vendéglátás- meg nem felelés'-t reprezentálják.

5. Felhasznált irodalom

- Bártfai, E. (2006): Szolgáltatások a szálloda portáján *Külkereskedelmi főiskolai füzetek (16) 155-162. p.*
- Becser, N. (2005): A SERVQUAL (szolgáltatás-minőség) modell alkalmazhatóságának elemzése sokváltozós adatelemzési módszerekkel, *Vállalatgazdaságtan Intézet, 63. számú Műhelytanulmány*
- Czeglédi, L. (2011): Minőségmenedzsment, *Médiainformatikai Kiadványok*
- Gregász, T. (2014): A minőségirányítás alapjai - Szabványos minőségmenedzsment rendszerek működési elvei, *ÁROP – 2.2.21 Tudásalapú közszolgálati előmenetel* <https://cmsadmin-pub.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/a-minosegiranyitas-alapjai.original.pdf> (letöltés dátuma: 2018.09.05.)
- Haksever C.; Render B.; Russell R. S.; Murdick, R. G. (2000): Service Management and Operations (2nd edition), *Prentice Hall, 584. p.*
- Heidrich, B. (2006): Szolgáltatás Menedzsment, *Human Telex Consulting, Budapest*
- Karakasné Morvay; K.; Rudolfné Katona, M. (2014): A szállodai szolgáltatások minőségteremtése és mérése, azaz a GAP-modell alkalmazásának lehetősége a szállodai szolgáltatások minőségmérésében, *Közgazdász Fórum 17.évfolyam, 4-5. sz. (2014. augusztus-október)*
- Kenesei, Zs.; Kolos, K. (2007): Szolgáltatásmarketing és – menedzsment, *Alinea Kiadó, Budapest*
- Kövesi, J.; Topár, J. (2006): A minőségmenedzsment alapjai, *Typotex Kiadó, Budapest*
- Lengyel, M. (2004): A turizmus általános elmélete, *Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft, Budapest*

- Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (2018): Trend Riport 2017 - A hazai és nemzetközi szállodaipar teljesítményéről
http://www.hah.hu/files/8015/1852/2701/Trend_riport_2017_janur-december-rszletes.pdf (letöltés dátuma: 2018.09.01.)
- Michalkó, G. (2004): A turizmuselmélet alapjai, *Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár*
- MSZ EN ISO 9001:2015 - Minőségirányítási rendszerek
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing p.41-49.*
- Roóz, J.; Heidrich, B. (2013): Vállalati gazdaságtan és menedzsment alapjai, http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_c1_1054_1055_1057_vallalatigazdntan_sco rm /4_3_2_a_megerositesi_elmelet_sXqKa1WkFwdFgfb3.htm (letöltés dátuma: 2018.09.02.)

Lazítás 4.0 - A munkaközi szünetek és a szabadságolások hatása a munkavállalók teljesítményére vezetői szemmel

Dr. Péter Erzsébet¹ – Dr. Németh Kornél²

¹⁻² egyetemi docens – Pannon Egyetem Nagykanizsa Kampusz, Alkalmazott Gazdálkodástani Intézet
Nagykanizsa 8800, Zrínyi u.18.
e-mail cím: peter.erzsebet@uni-pen.hu; nemeth.kornel@uni-pen.hu

Absztrakt

A kutatás egyik alapvető célja annak vizsgálata, hogy a Dunántúlon tevékenykedő vállalkozások és intézmények vezetői szemlélete milyen jellegű, mennyire hajlandóak a változásra az emberi tényező motiválása érdekében. Továbbá feltérképeztük, hogy az elismerés, valamint a pihenésre szánt idő, hogyan hat a munkavállaló teljesítményére. Az ideális munkahelyi légkört az egyenrangú munkatársi kapcsolatok, együttműködő magatartás, vezető és beosztottak közötti jó kapcsolat, egymást támogató, segítő egyének, a szabad információáramlás és a következetesség jellemzik. A kutatásba bevont vállalkozások kultúráját meghatározó tényezők közül nagyon fontos a menedzsment szerepe, ami a munkahelyi légkört érintően kulcsfontosságú. Fontos felismerniük, hogy a munkavállaló akkor tud hatékonyabban dolgozni, ha lehetősége van a felfrissülésre. A munkaközi szünet kiadásának kötelezettsége mellett a gazdasági teljesítmény fenntartása elsődleges szempont, így a munkáltató a törvény értelmében szabadon rendelkezhet arról, hogy a különböző munkakörökben tevékenykedő munkavállalók mikor tartásák a munkaközi szünetet. A pihenőidő a napi munkavégzés során beiktatott szünetet jelenti, az éves szabadságolás a munkavállalók testi és szellemi egészségének fenntartását szolgáló időtartam. A vizsgálat 210 vezetővel készített interjúk részeredményeit mutatja be, különös tekintettel arra, hogy akár adott napon a munkaidőn belül, akár hosszabb távon mennyi pihenést tartanak ideálisnak a munkavállalók körében, amely mind inkább segítheti az eredményességet. Felsorokoztatja azokat a változásokat, amelyek az utóbbi években a munkavállalókat jellemzi, ami függ az egyes generációtól, a munka jellegétől és a munkahelyi kapcsolatoktól és a személyes pihenési igénytől is.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

Ebben a tanulmányban az „Ipar 4.0” ideológiájából indultunk, amely egy olyan jövőbeli diszciplínát ír le, amelyet újfajta fejlesztési irány határoz meg (Lazi et al., 2014). Az „Ipar 4.0” kifejezés különböző - elsősorban IT-alapú - változásokat ír le gyártási rendszerekben. Ezek a fejlesztések azonban nemcsak technológiai jellegűek, de még sokoldalú szervezeti következményei is vannak. Megindíthat egyfajta általános társadalmi, gazdasági és politikai változtatásokat is. A rendszer által generált magas innovációs képesség számos vállalkozás számára kulcsfontosságú sikertényezővé válik (Birkner et al., 2018). Az új keretkövetelményeknek köszönhetően nagyobb rugalmasságot biztosít a termékfejlesztésben, gyorsabb döntéshozatali eljárásokra van szükség, mert ezzel csökkenthető a szervezeti hierarchia, ami a hatékonyabb együttműködés előszobája munkavállaló és munkáltató között.

A termelő és szolgáltató folyamatok soha nem látott sebességgel változnak, hiszen az informatikai eszközök, programok fejlődése rendkívüli sebességgel alakítják át a megszokott, hagyományos eljárásokat, illetve az ezeket támogató rendszereket. Az egyes menedzsment területek vezetőinek és az egyes folyamatokban érintett munkavállalóknak alkalmazkodniuk kell a technológiai és szervezeti változásokhoz. A gazdasági változásokat tehát erősen irányítja a technológia, a digitalizáció, amely révén a vállalatok, vállalkozások változásdinamikája óriási mértékű lett, a lehetőséget a változásra a digitális technológiák adják, a kényszert

pedig az a versenyhelyzet, amelyet szintén a digitális technológiák üzletformáló, szervezetformáló hatása jelenít meg. Ennél a pontnál érdemes megjegyezni, hogy a kényszer másik katalizátora a vállalatok számára lehet maga a fogyasztó, aki a megváltozott környezetben újfajta módon keresi az információkat, és ezek az információk gyakran másféle módon csapódnak le számára, mely változásra a vállalatoknak fel kell készülniük, ha versenyben szeretnének maradni (Dörnyei et al., 2013). Közhelynek tűnik, de igaz: amelyek vállalkozás nem reagál a külső és belső környezetéből érkező folyamatos változásokra, az nem állva marad, hanem visszafelé fejlődik. Korábban viszonylag lassú volt ez a változási folyamat, amelyre ritkábban és kisebb horderejű döntésekkel kellett reagálni, mára azonban villámgyors és drasztikus változásokra kell felkészülniük a szervezeteknek. (Keller, 2017)

A vállalati kultúra mindig fontos részét képezte a szervezeti stratégiának, illetve számos kutatás alapvető témája. Milyensége meghatározhatja, hogy egy cég mennyire nyitott a változásokra. A témakör vizsgálata valójában egyre fontosabbá válik, ahogy a vállalkozások is folyamatosan, és dinamikusan fejlődnek, és az újabb és újabb vállalkozás-architektúrák, vállalatvezetési, és humán erőforrásmenedzsment trendek jelennek meg a gazdasági változások hatására.

Az Ipar 4.0 ideológiáját átvevő szervezeteknek a felelőssége kiterjed tehát az egész hálózatra, a céljuk saját tevékenységük és partnereik minél stabilabb működésének kialakítása. Ezt nem lehet csupán gépekkel megoldani: a sziklaszilárd gyártás, kihozatali számok és minőség csak a megfelelő emberi hozzáadott értékkel biztosítható. A munkavállalók tudása a vállalat hosszú távú versenyképességének egyik legfontosabb erőforrása és egyben a vállalati vagyoni fő része is. Ahogy minden más vagyoni eszköz is szerepel a vállalati leltárban, így ahhoz, hogy a szervezeti tudás is bekerülhessen, első lépésként szisztematikusan fel kell mérni mind a belső mind, pedig a külső tudást.

A tudásnak valódi piaca van a szervezetekben, azaz itt is kereslet-kínálat, eladók-vevők jelennek meg. A vállalati kultúra (értékek, normák, magatartások) jelentősen befolyásolhatja e tudáspiacok működését, és alapvetően meghatározhatja az ismeret sikeres továbbítását, a tudástranszfert is. Szervezeti, kulturális, magatartásbeli változás nélkül nem valósítható meg hatékony tudásmenedzsment.

Úgy tűnik, hogy ma az egész fejlett világban kialakult a közmegegyezés: a 21. században valóban elementáris erejű változások történnek az iparban és a gazdaságban, ezt követően pedig az egész társadalomban, amit negyedik ipari forradalomnak nevezünk. A digitalizáció egyre inkább körbevesz bennünket, ez alól egyetlen ország vagy vállalkozás sem tudja kivonni magát a fejlett ipari világban, így nálunk sem. A kérdés inkább már csak az lehet, hogy ki mikor érzi úgy, hogy már muszáj beszállnia, mert a kimaradás több kárt okoz, mint belevágni a bizonytalanba. Abban reménykedni, hogy majd csak lecsendesül ez a forradalmi hevület, és talán kikerülhető a csatlakozás, hiábavaló: még soha, egyetlenegy ipari forradalom sem fordult vissza. Korábbi vizsgálatokból kiderül, hogy az anyagi és szellemi erőiket az érintett cégek egyelőre elsősorban az értéktermelő folyamatokra vagy azon belül a termelésre koncentrálnak, a komplett vállalati értéklánc fejlesztését is szem előtt tartják. Logisztika 4.0 nélkül ugyanis elképzelhetetlen az Ipar 4.0, és ugyanez vonatkozik a tervezésre, a beszerzésre, sőt a marketingre, értékesítésre vagy a controllingra, valamint a humán erőforrásmenedzsmentre is (Péter-Németh, 2017; Péter, 2018a; 2018b, Gáti et al., 2018).

A lassan járj, tovább érsz elv alkalmazásának elvitathatatlanságát az átváltások és a nem szándékolt következmények fölvezetése alapolhatja meg. A lassú növekedés, alacsony infláció, beszűkült költségvetési mozgástérrel jellemezhető gazdasági környezetben és a digitális gazdaság kibontakozásához szükséges erőforrások (kezdeti beruházás, képzések és tanulási időigény, rugalmasabb munkaerőpiac stb.), valamint az Ipar 4.0-ra történő széles körű és gyors átállás kockázatainak ismeretében a fokozatosság inkább erény, mintsem hátrány. Ennek tükröződnie kell a támogatási politikák időhorizontjában és intézményi működésében is (Autor, 2015; Balgova et al., 2016; Barrot et al., 2017; Jaskó et al., 2018).

Ebben a folytonosan növekvő, állandó készenlétre serkentő ipari forradalomban, úgy tudjuk a leghatékonyabban ösztönözni a munkavállalót, ha időt hagyunk a pihenésre, odafigyelve magára az emberre, amin keresztül

szükségesség válik a Lazítás 4.0 megteremtése is. Meg kell fogalmazni mit értünk munkaidő alatt, milyen előírások vonatkoznak kötelezően a szabadságolásokra, ugyanakkor ki kell térni arra is, hogyan lehet mindezt kipótolni a humánerőforrás megtartása érdekében.

A még 2011-ben elfogadott, de a 2012. évi I. törvénnyel szabályozott Munka Törvénykönyve egyértelműen rögzíti a fogalmi hálójának rendszerében, hogy a munkaidő a munkavégzésre előírt idő kezdetétől annak befejezéséig tartó idő, valamint a munkavégzéshez kapcsolódó előkészítő és befejező tevékenység tartama, utóbbi alatt értve minden olyan feladat ellátását, amelyet a munkavállaló munkaköréhez kapcsolódóan, szokás szerint és rendszeresen, külön utasítás nélkül köteles elvégezni. Meg kell állapítsuk, hogy a fenti definíció összhangban van az évtizedek óta kialakult magyar munkajogi gyakorlattal. Az említett gyakorlat alapján nyilvánvaló, hogy a munkaidő leegyszerűsítve az az idő, amikor a munkavállalónak munkavégzés céljából rendelkezésre kell állnia.

Három esetet különíthetünk el a munkaidőhöz kapcsolódva, amelyek módosíthatják annak időtartamát és minden esetben tisztázni kell munkáltató és munkavállaló között. Ide tartozik a **távoli utazást igénylő munkavégzés**, a munkáltatói utaztatás és a kiküldetés is.

Az első ilyen eset az, amikor a munkavállaló otthonából indulva jelentős távolságokat tesz meg, amíg alkalmi munkavégzési helyére elér (pl. a mezőgazdaságban, vö. Szőke–Kovács 2019). Például egy 3-4 órás autótú a két város (munkavállaló otthona és a munkavégzés helye) között nem minősül munkaidőnek Magyarországon. Ez ugyanakkor az irányelv definíciója alapján valószínűleg nincs így, több, mint valószínű, hogy az uniós bíróság a fenti utazási időt munkaidőnek minősítené.

A **munkáltatói utaztatás** a másik hasonló eset, amikor a munkáltató szervezi meg a munkahelyre jutást, és a „falujáró” busz igen hosszú, akár több órás úttal jut el a munkavégzés helyére. Ez esetben komolyan felvethető, hogy a munkavállaló az objektív szempontból indokolatlanul hosszú úton nem áll-e a munkáltató rendelkezésére.

A harmadik, a másodikhoz némileg hasonló eset a Munka Törvénykönyvének fogalmai szerinti **kiküldetés** esete. Amennyiben a munkavállaló a hétfői üzleti tárgyalás lebonyolítása céljából vasárnap este repülőre száll, azt a magyar munkajog nem ismeri el munkaidőnek, holott az irányelv alapján valószínűleg munkaidő lenne az utazás időtartama.

A fentiekkel kapcsolatban megjegyzendő, hogy formailag az uniós jog az üzleti szféra munkáltatóit nem kötelezi, így természetesen első ránézésre nincs jelentősége annak, ha a magyar munkaidős fogalom nem egyezik az uniós munkaidő-fogalmával. Ugyanakkor az könnyen előfordulhat, hogy a bíróságok a jogértelmezés során az uniós joghoz fordulnak, illetve azt is meg kell jegyezni, hogy a köztulajdonban álló munkáltatók számára az uniós jog de facto közvetlenül alkalmazandó.

A munkavállaló részére, ha a beosztás szerinti napi munkaidő vagy a munkaidőbeosztástól eltérő rendkívüli munkaidő tartama, ha a hat órát meghaladja, húsz perc, de ha a kilenc órát meghaladja, akkor további huszonöt perc munkaközi szünetet kell biztosítani. A beosztás szerinti napi munkaidőbe a rendkívüli munkaidő tartamát be kell számítani. A felek megállapodása vagy kollektív szerződés a munkavállalók számára legfeljebb hatvan perc munkaközi szünetet biztosíthat. A munkaközi szünetet a munkavégzés megszakításával kell kiadni. A munkaközi szünetet legalább három, legfeljebb hat óra munkavégzést követően kell biztosítani (Román, 2017). Szeretnénk tisztázni a munkaközi szünetre (pihenőidőre) vonatkozó –jelenleg érvényben lévő– szabályozást is. Ez alapján nem minősül munkaidőnek sem a munkaközi szünet – hacsak a munkáltató vagy a felek megállapodása, esetleg kollektív szerződés eltérően nem rendelkezik – sem a munkába történő utazás ideje. A fentiek alapján tehát munkaidő a beosztás szerinti munkaidő, illetve a beosztáson kívüli rendkívüli munkavégzés, az ügyelet és a készenlét alatti rendkívüli munkavégzést is ideértve.

Vizsgálatunk kitért az éves szabadságok elemzésére is, miszerint a szabadságnak a munkavállaló pihenését, regenerálódását szolgáló rendeltetéséből következik, hogy az alapvetően a ténylegesen munkában töltött idő

után illeti meg a munkavállalót minden naptári évben. A 20 napos alapszabadság életkoronként eltérő, amihez társulnak további pótszabadságolások. A Munka Törvénykönyvének 294. § szerint a szabadság mértékére vonatkozó szabályai között újdonságként jelent meg a fogyatékos gyermekek után és az ikergyermekek születése esetén járó magasabb mértékű pótszabadság, illetve az a rendelkezés, mely szerint pótszabadság jár valamennyi olyan munkavállalónak, akinek legalább ötven százalékos mértékű egészségkárosodását a rehabilitációs szakértői szerv megállapította (utóbbihoz hasonló jellegű pótszabadságot a korábbi törvény csak a vak munkavállalók számára biztosított).

Az Lazítás 4.0 egyik innovációjára példa, hogy a Mercedes-Benz kecskeméti gyára iránymutató logisztikai fejlesztést vezetett be „árukosár koncepció” néven, az automatizálásnak köszönhetően felszabadult terekben pedig pihenőzónákat alakított ki. Az új koncepció megvalósításához a vállalat közel 15 millió eurós beruházást hajtott végre, melynek során többek között a gyár logisztikai csarnoka jelentősen kibővült. Az Ipar 4.0 és a gyártás digitalizációja jegyében immár az adott munkafolyamathoz szükséges alkatrészeket automatizált, önjáró robotok úgynevezett árukosarakban szállítják oda a megfelelő időpontban és mennyiségben. Ennek következtében nincs szükség a korábban a termelés területén található alkatrész tartó állványokra. Az így felszabadult, korábbi logisztikai területeken új pihenőzónák kerülnek kialakításra ergonomikus székekkel és kényelmes kanapékkal. Itt a munkatársaknak a rendelkezésre álló pihenőidőben lehetőségük nyílik pihenni, vagy a bevezetett wifinek köszönhetően internetezhetnek is (GyártásTrend, 2015). Az összeszerelő-üzemben dolgozó kollégák számára újonnan kialakított pihenőzóna jó példa arra, hogy vállalatunk milyen eszközökkel igyekszik a munkakörülményeket tovább javítani.

Amennyiben a Lazítás 4.0 jó irány lehet és belefér a fent említett innovációba, jó példa erre egy zempléni kisvállalkozás, amely átállt a 4 napos munkarendre: a heti munkaidő 40 óra, de napi 8 helyett 10 órát dolgoznak, hétfőtől csütörtökig. Azóta hatékonyabbá vált a munkavégzés a fakerítések és korlátok készítésével foglalkozó Nyakigláb Kft.-nél, ahol az alkalmazottak kaptak egy plusz szabadnapot péntekenként. A rendszerrel mindenki elégedett, a munkáltató és a munkavállalók is, ugyanakkor átállás sem hátránnyal, sem plusz költséggel nem járt. A munkavállalók visszajelzéséből kiderült, jobban bele tudnak merülni a munkába, és láthatóan hatékonyabban is dolgoznak. A határidős munkák gyorsabban elkészülnek, mint korábban, mert a 4 napos hét miatt úgy érzik a dolgozók, hogy kevesebb idő áll rendelkezésükre. Tehát nemcsak az alkalmazottak korábbi szüneteinek spórolt a cég, hanem hatékonyabbá is vált a munkavégzés. A cég kiadásai is csökkentek: a 4 napos munkahéttel a pénteki rezsit is megspórolják, ami szintén jelentős költség. A szabadságoknál továbbra is 8 órás munkanappal számolnak, hogy az egy heti (40 óra) szabadság kivétele 5 napot jelentsen. A siker ellenére nem sok hazai cég követi a fenti példát. Magyarországon a vállalkozók többsége igyekszik a munkavállalók minden idejét kihasználni, még a szabadidejüket is, főleg most, amikor kevés a felvehető szakember. Sokan elvárják alkalmazottaiktól, hogy még hétvégén is dolgozzanak, és ritkán látni törekvést arra, hogy több szabadidőt vagy nagyobb rugalmasságot biztosítsanak nekik. A nagyobb cégek pedig valószínűleg azért mozdulnak nehezen ilyen irányba, mert sok régóta működő szabályt újra kéne írni egy hasonló lépéshez. Nemcsak Magyarországra, hanem az Európai Unió egészére igaz, hogy továbbra is a standard (teljes munkaidős és határozatlan időre szóló) szerződéskötések dominálnak, de néhány országban - köztük hazánkban is - kirívóan magas, 70% ezeknek az aránya (Háhner, 2018).

Hollandiában például jóval elterjedtebbek a rugalmas foglalkoztatási formák, 2014-ben már csak 34% volt a standard szerződések száma - derül ki az Európai Parlament Foglalkoztatási és Szociális Bizottságának felkérésére, az EU-tagországok körében készített 2016-os felmérésből (European Parliament's Committee on Employment and Social Affairs, 2016).

A Munka Törvénykönyve is több alternatívát biztosít: a munkavégzés történhet kötött, vagy rugalmas munkarendben, esetleg egyéni beosztás alapján, kötetlen munkarendben is. Magyarországon ennek ellenére lassan terjednek az atipikus foglalkoztatási formák, ami egyben azt is jelenti, hogy a cégek, illetve a munkavállalók nagy része nem tudja kihasználni azok előnyeit. Persze, nem is mindenhol és mindenkinek

működhet ez a felállás, fontos tehát az egyéni mérlegelés, de a rugalmas, családbarát foglalkoztatási formák bevezetése egyre szélesebb körben jelenik meg elvárásként a munkavállalói oldalon.

Külföldi példával élve Stassz már 1997-ban arról írt egy amerikai tanulmányában, hogy a modern munkahelyen bekövetkezett változások, amelyeket a technológia és a menedzsment újításai és a megnövekedett globális verseny okozott, számos aggodalmat vetnek fel a munkaerőkészségek megfelelőségével kapcsolatban. Az Egyesült Államokban és másutt ezek az aggodalmak új elképzelésekhez vezettek a készségekről szükségességéről, mint a problémamegoldás, a csapatmunka és a kommunikáció. Az Egyesült Államokban sok munkáltató és politikai döntéshozó úgy véli, hogy ezek a készségek a legtöbb munkahelyen való munkavégzéshez szükségesek, és támogatják emiatt az iskolai reformokat is, ahol a leendő munkavállalók mindegyike felkészülhetnek.

Különböző kultúrákban a munkavállalók más-más attitűdöt mutathatnak a munka és a szabadidő viszonyához, ahhoz, hogy mi számít értéknek (Malota 2015, Malota-Tóth 2015).

Ugyanakkor nem csak külföldön, de hazánkban is új trendeknek nézünk elébe, miszerint a jó fizetés, kellemes munkakörnyezet, értékteremtés, mind olyan szempontok, amelyek nagymértékben befolyásolják egy Y vagy Z generációs döntését a munkahelykeresésnél. Kiemelt fontosságú a rugalmasság és az ezzel járó szabadságérzet is. Az Y és Z generációsok abba nőttek bele, hogy saját ritmusuk szerint élhetik életüket. Ennélfogva nem meglepő, ha nem tudnak mit kezdeni a régimódi kötöttségekkel. A munkaközi lazítás növelheti a kreativitást, ezáltal fokozva a szellemi és a fizikai frissiséget és növelve a hatékonyságot.

„Ha van kereslet, lesz kínálat is – ez a véleménye a munkaerőközvetítéssel foglalkozó JobsGarden ügyvezető igazgatójának, Paulovics Évának arról, hogy milyen folyamatokat indíthat be ez a trend a munkaerőpiacon. „Az Y és Z generációs munkavállalók elvárják a rugalmasságot a munkaidőn illetően, és erre kénytelenek lesznek reagálni a munkaadók. Főleg azért is, mert a verseny egyre kiélezettebb.” Gárdus Zsuzsa (2017) ügyvezető igazgató szerint a választási szempontoknál sokat számít az értékteremtés is: a megkérdezettek kétharmada a kutatás során „nagyon fontosnak” nevezte, hogy munkájával látható értéket hozzon létre. És ez természetesen összefügg a túlórához való hozzáállással is, mert, ha úgy érzik a fiatalok, hogy értéket hoznak létre a munkájukkal, nem zavarja őket, ha időnként emiatt be kell áldozni a szabadidejüket.

2. Anyag és módszer

A kvalitatív kutatás alkalmával keresztmetszeti vizsgálat történt struktúrált interjúk segítségével, amelyen belül 210, a Dunántúlon működő állami fenntartású intézmény, illetve magán vállalkozás vezetőjével készült struktúrált interjú 2017 október és 2018 szeptembere között. Az interjú kérdések több témakörből épültek fel. Első kérdésblokkon belül kitértünk többek között a vizsgált szervezetek teljesítmény értékelésére, a munkakörülményekre és az alkalmazottak motivációjára. A karrierlehetőségek mellett rákérdeztünk a szervezeti kultúra által megkövetelt értékkeövető viselkedés mintákra is, valamint a munkahelyi nehézségekre és a munkavállalók felé történő visszajelzés sokszínűségére. Jelen kutatásban az interjúk első témaköre egyes részei kerülnek bemutatásra.

Érdekelt bennünket, hogy a vállalati fejlesztések és a vezetői kultúra mennyire veszi figyelembe az emberi tényezőt és mennyire segítik akár hasznos pihenéssel a hatékonyabb feltöltődését, ezért a sikeresebb munkavégzést. A mintavételezés hólabda módszerrel történt. A feldolgozásra került interjúk közül alkalmazotti létszám kategóriánként elkülönítve volt reprezentatív. A mintasokaságban 160 mikro vállalkozás, 24 kis vállalkozás, 17 közepes vállalkozás és 9 nagy vállalkozás került lekérdőzésre.

„Dr. Péter Erzsébet kutatása az Európai Unió és Magyarország támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával a TÁMOP 4.2.4.A/2-11-1-2012-0001 azonosító számú „Nemzeti Kiválóság Program – Hazai hallgatói, illetve kutatói személyi támogatást biztosító rendszer kidolgozása és működtetése

konvergencia program” című kiemelt projekt keretei között valósult meg”. Továbbá köszönet az EFOP-3.6.1-16-2016-00015 projekt anyagi támogatásáért.

3. Eredmények és értékelésük

A strukturált interjúk eredményeiből kiderült, hogy annak ellenére érzik a túlterheltséget a munkavállalók, hogy a vezetők elmondása szerint természetes a több pihenő beiktatása, mert növeli a teljesítményt és a közösségi helységek kialakításának segítségével, segíti a kollégák közötti jó kapcsolat kialakítását, illetve megőrzését. Természetesen vannak munkacsúcsok (gyártósorok, kereskedelem, illetve vendéglátással foglalkozó cégvezetők jelezték leginkább), amikor kevesebb idő jut a pihenésre, de ezt igyekeznek honorálni a dolgozóknak (Péter, 2018a; 2018 b.).

A munkafolyamatok közötti munkaközi szünet esetén az interjúalanyok többsége úgy vélekedett, hogy mindenképp hatékonyabbnak tartja azt, ha két munkafolyamat elvégzése között tartanak egy kis pihenőt. Az alkalmazottak saját maguk eldönthetik mikor szeretnének egy kicsit pihenni. A pihenő alatt kicsit kizökkennek a monoton munkavégzésből, és ez meglátszik a koncentráción is. Lehetőség szerint a monoton munkafolyamatok minimalizálását segítheti, más jellegű feladatok beiktatása is. Ülő munka esetén pár perc mozgás, nyitott ablaknál történő relaxáció is fontos. Lényeges a pihenő, a szabadnapok kiadása és hasznos eltöltése, mert ezek után a munkavégzés is sokkal eredményesebb lesz. A pénzen kívül sajnos nem nagyon van inspiráló tényező a legtöbb helyen, esetleg az, hogy a szabadság nincs olyan szinten szabályozva, hogy csak adott időpontban veheti azt ki a dolgozó.

Többen kiemelték válaszukban, hogy figyelik, hogyha valaki nagyon fáradt azt szabadságra küldik. A mezőgazdaságban és az állattenyésztésben pihenőidő nincs. **Az agráriumban** pont akkor kell elvégezni a munkákat, amikor lehet, utána már pár nappal is csökken a hatékonyság. Ez nagyon kis időintervallum, ekkor az alkalmazottakra kevésbé tudnak tekintettel lenni. Ilyenkor munka van, a szezonális munka végeztével azonban sokkal több idő jut a pihenésre. **Közigazgatáson belül**, illetve állami intézmény vezetőinek véleménye szerint: „A munka jellegéből adódóan az ebédidőn kívül megszabott munkaközi szünet nincs, a munkavállalók szükség szerint tudnak tartani szünetet. A két munkafolyamat közti szünet tartása mindenképpen növeli a koncentráció képességet. A saját pihenőidő is tetszőleges” (Jegyző).

Magán vállalkozások esetén kissé feszítettebb a tempó munkacsúcsok idején, de természetesen itt is igyekeznek vagy szabadnap, vagy többletfizetéssel honorálni a dolgozók elhivatottságát. „Nincs kimondott pihenőidő, a vendéglátásban, kereskedelemben vannak pörgősebb időszakok” (Kiskereskedelmi lánc vezetője).

Egy **szállítmányozással foglalkozó vállalkozás** vezetője azt mondta, hogy: „A munkatársak szabadon osztják be a napi munkaidőt, a feladat tisztességes elvégzése a cél. Amikor szükségét érzik, pihenhetnek”

Csapatépítés is lehet a pihenés és a motiválás egy típusa. A teljesítményértékelés legtöbb helyen folyamatos. Bizonyos időközönként csapatépítő tréningek alatt megint csak értékelik egymás munkáját és egymás személyiségét. Ezek az események még jobban össze tudják kövácsolni a közösséget. Ünnepelnek egyes helyeken születésnapot, céges évfordulót, de karácsonyi bulit is. Ezenkívül számos spontán csapatépítő rendezvényt tartanak pl: borkóstoló vagy közös ebéd.

A megfelelő munkahelyi elkötelezettség, elégedettség, motiváció és légkör kialakításának egyik kulcsfontosságú feltétele a belső kommunikáció, melyre a jövőben a meglévőnél érdemes lenne a vizsgálatba bevont vállalkozásoknál nagyobb hangsúlyt fektetni. Szükségszerű a vezetők és a beosztottak kapcsolatának finomítása és rendszeressé tétele, az információk megosztása, illetve a teljesítmény rendszeres és következetes, valódi tartalommal bíró értékelése, amelyben a pozitívum és negatívum egyensúlyban van, valamint a megfelelő jutalmazási rendszer kidolgozása és a munkahelyi stabilitás biztosítása.

Az eredményekből kiderült, hogy minél kisebb egy vállalkozás, annál családiasabb a hangulat, annál inkább ismeri a munkáltató a munkavállalók igényeit és problémáit. Ennek révén a vállalati kultúrába beépítik a megbecsülés ezen formáját, egészségesebb és ezáltal hosszú távon jövedelmezőbb munkahelyet teremtve. Egy vezetőnek nem az a dolga, hogy megmondja minden szituációban, hogyan kell megoldani a problémát. Az adott területet a kollégája valószínű jobban ismeri, tehát a megoldást is eredményesebben tudja tálni ezüst tálcán. A vezető dolga ennek a támogatása, vagy a megoldási alternatívái közötti választás, és az ehhez szükséges erőforrások biztosítása. Megfelelő fizetés és anyagi biztonság alapfeltétele a magasabb célok elérésének. Amennyiben ezen kritériumok és a megfelelő munkakörülmények teljesülnek e fölött motiválható a munkaerő. Azonban, ha a takarékoság jegyében a prémiumra nem jut pénz, a fizetés reálértéke csökken, és képzésekre, tréningekre sem telik, akkor újra az emberi kapcsolatok felé kell fordulni. A dicséret lehet a munka mozgatórugója. Kulcsfontosságú a munkatársi elkötelezettség kialakítása, ha ezekkel kapcsolatban romlik a dolgozók véleménye, a cég könnyen elveszítheti őket.

4. Következtetések, javaslatok

Egy-egy munkavállaló csak akkor lesz motivált, ha hisz abban, hogy egyéni céljai összhangban vannak a vállalati célokkal és a vállalat is figyelemmel kíséri személyes igényeit. Éppen ezért a rugalmas termelési rendszer magas elkötelezettséget biztosító humán erőforrás politikával jellemezhető, például a munkahelyi biztonság nagyobb, a kompenzáció részben a teljesítményhez kötött, és a menedzserek és a munkások között közvetlenebb kapcsolat. A vállalati átalakítási kudarcok alapvetően az emberek közti interakciókra vezethetők vissza, és nem technikai problémákra.

Kutatásunk egyik alapvető célja annak vizsgálata volt, hogy a Dunántúlon tevékenykedő cégek, intézmények, vezetői szemlélete milyen jellegű, hajlandó-e a változásra az emberi tényező motiválása érdekében és az munkaközi pihenés hogyan hat a teljesítményére. A folyamatos pörgés nemcsak kimerültséghez, rosszabb esetben kiégéshez vezethet, de sajnos tartósan fennálló betegségekhez is. Nem csak a Dunántúlon, de a magyar lakosság nagy részére is jellemző, hogy gyorsan sokat szeretne pihenni, igénye lenne a változásra, de anyagi okok vagy belső készletelés miatt nemet mond rá.

A változó világunkban, az innovációs környezetben, a digitális generáció tagjai (Z) számára meghatározók a személyes kapcsolatok, az internetet, mint a meglévő barátságok, ezen kapcsolatok fenntartását elősegítő eszközt használják a munkahelyükön is és türelmetlenebbek az előléptetésekkel kapcsolatban, mint a korábban született generációk tagjai. Emiatt az intézményeknek is változtatni kell vállalati kultúrájukon, ha szeretnék megtartani a képzett munkaerőt. Egyre több munkaadó érzi a felelősségét a dolgozókat nap közben érő stressz minimalizálásában. Érdemes akár plusz költséget is felvállalni, hiszen a stressz faktorok csökkentése sikeresebb munkavállalói teljesítményt eredményezhet. Ilyen jó példa lehet a mozgásterápia (gyógytornász, fitness-bérlet stb.) támogatása is, mivel a feltöltődés utáni igény felértékelődött az elmúlt években.

5. Felhasznált irodalom

- Autor, D. H. (2015): Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation. *Journal of Economic Perspectives*, Vol. 29. No. 3. 3–30. p. <https://doi.org/10.1257/jep.29.3.3>.
- Balgova, M.; Nies, M.; Plekhanov, A. (2016): The Economic Impact of Reducing NonPerforming Loans. EBRD Working Paper, No. 193.p.
- Barrot, J. N.; Loualiche, E.; Plosser, M.; Sauvagnat, J. (2017): Import Competition and Household Debt. MIT Sloan Working Paper, <https://doi.org/10.2139/ssrn.2808981>.
- Birkner, Z.; Marton, Zs.; Keller, K. (2018): Az innováció értelmezése a turizmusbiztonság területén - különös tekintettel az oktatás és a kutatás területére. *Rendőrségi Tanulmányok 1:3*. 71-80.p.

- Dörnyei K., Csordás T., Gáti M. (2013): A kommunikáció információs meghatározottsága: Információkeresés, -feldolgozás és -befogadás. In: Horváth D., Bauer A. (szerk.): Marketingkommunikáció - Stratégia, új média, részvétel kérdései. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1.3. fejezet, 44-51. p.
- European Parliament's Committee on Employment and Social Affairs, (2016). Precarious Employment in Europe: Patterns, Trends and Policy, IP/A/EMPL/2014-14 July 2016, PE587.285, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/587285/IPOL_STU\(2016\)587285_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/587285/IPOL_STU(2016)587285_EN.pdf) , 2019.01.03.
- Gardus, Zs. (2017): Rugalmasságot kérnek és adnak a fiatal munkavállalók, Happyhunter https://happyhunter.blog.hu/2017/06/02/rugalmassagot_kernek_es_adnak_a_fiatal_munkavallalok, 2018. december 05.
- Gáti, M.; Mitev, A.; Bauer A. (2018): Investigating the impact of salespersons' use of technology and social media on customer relationship performance in B2B setting. Market / Tržište 30 (2), 165-176. p.
- GyártásTrend (2015): Ipar 4.0 a Mercedesnél, http://gyartastrend.hu/logisztika/cikk/15_millio_forintos_beruhazas_a_mercedesnel, 2019. 01. 04.
- Háhner, P. (2018): Ennél a magyar cégnél minden hétvége 3 napos, Portfolió a gazdasági hírforrás, <https://www.portfolio.hu/vallalatok/ennel-a-magyar-cegnel-minden-hetvege-3-napos.273187.html>, 2019. 01. 28.
- Jaskó, Sz.; Holczinger, T; Skrop, A. (2018): Industry 4.0 laboratory of the University of Pannonia Nagykanizsa Campus, Science in Practice 2018 | XXXIV. Kandó Conference 2018 | 22 - 23. november 2018, Óbuda University Kandó Kálmán Faculty of Electrical Engineering Budapest, ISBN 978-963-449-096-8, 119-128. p.
- Keller, K. (2017): A turizmusmarketing környezete, In: Lőrincz Katalin, Sulyok Judit (szerk.): Turizmusmarketing, Budapest, Akadémiai Kiadó, ISBN: 978-963-454-024-3, 39-61 p.
- Malota, E. (2015): Marketing nemzetközi szinten: Esettanulmányok a hazai és külföldi piacokról. Budapest: Alinea Kiadó
- Malota, E.; Tóth, T. (2015) Kulturális környezet In Rekettye-Tóth-Malota: Nemzetközi Marketing, Budapest, Akadémiai Kiadó
- Munka Törvénykönyve (2011): 2012. évi I. törvénnyel szabályozott Munka törvénykönyve 86. §-a, Kihirdetve: 2012. I. 6
- Péter, E.; Németh, K. (2017): Gyorsan sokat? Munkavállalói nézetek változása a pihenési szokásokban, Comitatus: Önkormányzati Szemle XXVII. :(3. különszám) 60-63.p.
- Péter, E. (2018a): Az emberi erőforrás motivációját és hatékonyságát befolyásoló tényezők értékelése, Multidiszciplináris Kihívások Sokszínű Válaszok 4.:(különszám) 39-56.p.
- Péter, E. (2018b): Vezetői lábnyom: A vezető szerepe és a munkaerő motivációs lehetőségei a vállalati kultúrában. Pannon Egyetemi Kiadó, ISBN:9789633961148, 1-155. p.
- Román, R. (2017): A munkaközi szünet szabályozása, Miskolci Jogi Szemle 12. évfolyam (2017) 2. különszám, 493-500. p.
- Stasz, C. (1997): Do Employers Need the Skills They Want? Evidence from technical work, urnal Journal of Education and Work, Volume 10, 1997 - Issue 3 205-223 p.
- Szőke, V.; Kovács L. (2019): Mezőgazdasági (növénytermesztési) anyagmozgatás és közlekedési hálózatok struktúrájának és terheltségének összefüggései Vas megye példáján. In: Kovács L. – Varga I. (szerk.) A gazdaság interdiszciplináris megközelítései. Szombathely: Savaria University Press. 93-116 p.

A „személyre szabott ajánlatok” adatvédelmi kérdései

Héder Klára

*Ph.D hallgató – Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Rendészettudományi Kar, Rendészettudományi Doktori Iskola, III. évf.
Budapest 1083, Üllői út 82.
e-mail cím: hederklara@gmail.com*

Absztrakt

Napjainkban a rendkívül praktikusnak ható személyre szabható hirdetések és webes szolgáltatások mögött olyan információgyűjtési és adatfeldolgozási módszerek állnak, melyek célzott tartalmakat választanak ki és közvetítenek a felhasználók felé az általuk mutatott internetes viselkedés és elérhetővé tett adatok alapján.

Bár a 2018. május 25-én hatályba lépett a GDPR (General Data Protection Regulation) nagyobb betekintést és jogokat biztosít a magánszemélyeknek adataik kezelésével kapcsolatban, azonban az érintettek sok esetben el sem olvassák az adatvédelmi tájékoztatót, gondolkodás nélkül fogadják el a „cookie”-kat, és nem módosítanak az adatkezelési alapbeállításokon, ezzel sok esetben nem kívánt személyes adatokat, kumulálható résztevényeket osztva meg adatkezelőikkel.

A tanulmány keretében bemutatandó rövid on-line kérdőíves kutatás kitér a kapott eredményekre, és a jelenség háttérében álló feltételezett okokra.

Kulcsszavak: turizmus, utazás, adatgyűjtés- és elemzés, információs társadalom, információbiztonság, adatvédelem, kognitív torzítás.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

Utazni, utazást szervezni napjainkban egyre könnyebb feladat. A kiválasztott utazási célpontról az interneten minden fontosabb adat begyűjthető, a repülőjegy pár kattintással megvehető a légitársaságok oldalán, a szálláslehetőségek összehasonlítása után pedig a legjobb választás pillanatok alatt lefoglalható.

Az (info)kommunikációs architektúrák változásával, az internetre jellemző határtalanság és gyorsaság (Kiss et al., 2017) igénybevételével manapság egy teljes franciaországi hétvége teljes programja és feltételei elintézhetőek egy nap alatt a netes szolgáltatások használatával.

Ehhez persze be kell lépni az érintett weboldalakra, át kell hogy tekintsük, és el kell hogy fogadjuk az ott felkínált adatvédelmi beállításokat, több-kevesebb adatot is megadva a regisztrációhoz.

A gyors és hatékony ügyintézésnek azonban ára van, melyet személyünkre és tevékenységeinkre vonatkozó „árucikké változtatott adat” -aikkal (Fehér, 1999) fizetünk meg.

A meglátogatott oldalak ugyanis nemcsak a regisztrált adatokat tárolják/tárolhatják, hanem a felhasználó személyére, cselekvéses mintáiban megmutatózó érdeklődési körére, preferenciáira, eddigi és várható vásárlásaira szokásaira vonatkozó információk birtokába is kerülnek/kerülhetnek¹.

Az oldalak előzetes böngészése után a hirdető személyre szabott ajánlatai pedig már az utazás előtt megjelennek hirdetések formájában, és hónapokkal a hazaérkezés után is kitaranak (mint ahogy pl. a szerző 2018. októberi párizsi útja után érkező ajánlatok mutatják. *(ld. 1. és 2. számú ábra)*).

¹ Fügően természetesen a felhasználók által beállított, vagy módosított adatvédelmi beállításoktól.

Booking.com	Klára, takarítsd meg 40%-ot a Black Friday-on a Booking.comon -	...	+	-	✉	🕒
Budapest Airport	Foglaljon ma reptülőtéri parkolást kedvezményesen - 666 Ft/nap - Amennyiben a levelünk nem...					nov. 23.
Kivételes ajánlatok.	Klára! Fekete Péntek Akció CSAK MA! - 20% kedvezmény MINDEN KÖNYVRE! FEKETE PÉNTE...					nov. 23.
Jegy.hu	FEKETE PÉNTEK a Jegy.hu-n! - CSAK MA: 30-70% kedvezmény kulturális programokra! Jegy.h...					nov. 22.
AccorHotels	Klára, up to 40% off your stays and shopping! - Plan a break and indulge in some retail therapy...					nov. 22.
Wizz Air	LinkedIn Mostantól még kiemelkedőbb helyekre utazhat Budapestről - Wizzair Facebook Twit...					nov. 22.
Jegy.hu	Ugye nem felejtette el? - Most pénteken BLACK FRIDAY a Jegy.hu-n! Jegy.hu black friday 2018...					nov. 22.
TripAdvisor	Látta már Párizs repülőjegyéit? - TripAdvisor Üdvözljük, Klára! Budapest (BUD) – Párizs (PA...					nov. 20.
Budapest Airport	Nyerjétek Mickey egeres exkluzív ajándékokat - Amennyiben a levelünk nem megfelelően jele...					nov. 20.
Booking.com	Klára! Párizs last minute ajánlatokkal várja! - A legtöbb szoba INGYEN mondható le - Fizessen...					nov. 20.

1. ábra: Személyre szabott utazási ajánlatok 1 hónappal egy utazás után
Forrás: a szerző saját levelezési rendszere

<input type="checkbox"/>	☆	🔍	Wizz Air	LinkedIn Kiemelt szállodai ajánlatok + 10% jóváírás WIZZ-számláján! - Wizzair Facebook Twitter Instagram Youtube Li...	9:34
<input type="checkbox"/>	☆	🔍	TripAdvisor	Látta már Párizs repülőjegyéit? - TripAdvisor Üdvözljük, Klára! Budapest (BUD) – Párizs (PAR) A TripAdvisor-utazók ...	febr. 17.
<input type="checkbox"/>	☆	🔍	Booking.com	Klára, a vasárnap tökéletes arra, hogy következő vakációját tervezesse - A legtöbb szállás esetében INGYENES a lem...	febr. 17.
Wizz Air			LinkedIn Kiemelt szállodai ajánlatok + 10% jóváírás WIZZ-számláján! - Wizzair Facebook Twitter Instagram Youtube Li...	9:34	
TripAdvisor			Látta már Párizs repülőjegyéit? - TripAdvisor Üdvözljük, Klára! Budapest (BUD) – Párizs (PAR) A TripAdvisor-utazók ...	febr. 17.	
Booking.com			Klára, a vasárnap tökéletes arra, hogy következő vakációját tervezesse - A legtöbb szállás esetében INGYENES a lem...	febr. 17.	

2. ábra: Személyre szabott utazási ajánlatok 4 hónappal egy utazás után
Forrás: a szerző saját levelezési rendszere

A fenti kimenet forrása sokszínű. A digitalizáció és az okoseszközök terjedésével az információ szociotechnológiai vonatkozásai jelentősen erősödni látszanak; az információ, az adat pedig olyan értéké vált, mely hatalmat, cselekvési lehetőséget ad az azt birtokló kezébe, illetve hiánya csökkentheti az adott releváns adatot/információt nem birtokló személy mozgásterét.

Ezért a nagy keresőrendszerek és szociális platformok mellett az adott weblapok, szolgáltatók, mobilalkalmazások, IoT rendszerek is gyűjtnek (meta)adatokat, információkat a felhasználókról. Ezen felül jelentős mennyiségű személyes-, forgalmi-, kommunikációs- és egyéb járulékos adatunk tárolódik olyan számítógépeken, amelyek hálózatba és az internetre kapcsolódnak².

A Big Data, az adatrengteteg (Boyd & Crawford, 2012) korában pedig a töredék adatok, adatmorzsák is értékes információkat hordozhatnak valamely célcsoportról, vagy annak tagjáról. Mivel egyre inkább automatizálható az adatok gyűjtése és elemzése, illetve jól láthatóan növekszik az emberi viselkedés nagy léptékű mintázatainak kimutatására és szemléltetésére alkalmas algoritmusok is hatékonysága is, egyre kevésbé mondható el, hogy vannak „haszontalan adatok”.

Minden adat felhasználható valamely célzott elemzési rendszerben, és a megfelelő algoritmusok használatával – egy gestaltpszichológiai hasonlatával élve – olyan egész bontakozhat ki „mely több, mint a részek összessége”.

Az egy személyre vonatkozó, sok területről érkező adatok összesítésével, az adott felhasználó saját és más célcsoportok tipikus viselkedésének összevetésével már nem csak az eddigi, hanem a várható felhasználói

² Wall, David S. (2011): Foreword. In Jaishankar, Karuppanan ed.: Cyber Criminology. Exploring Internet Crimes and Criminal Behaviour. Boca Raton, CRC Press. Id: Kiss et. al

tevékenység is előrejelezhetővé, „eladhatóvá” válik. Mivel a gazdasági szereplők elemi érdeke, hogy megtalálják a szolgáltatásaik/termékeik iránt leginkább érdeklődő és ugyanakkor vásárlóképes célcsoportot, az adatgyűjtési és adatelemzési stratégiák alkalmazása mára szinte elengedhetetlen követelménye lett az on- és off-line marketingnek. A szolgáltatók változatos módszereket alkalmaznak az általuk összegyűjteni kívánt információk beszerzéséhez a regisztráció során „önként” megadott adatoktól, a felhasználó tevékenységmonitorozás során összegyűlt részadatok nagy mintán történő elemzéséig. A kapott eredményeik alapján pedig egyre sikeresebb a felhasználói profilozás. A felhasználó, a vásárló alaposabb megismerése tág teret nyújt az egyre személyesebb(nek tűnő), kevésbé spam jellegű, sokkal inkább információátadásnak tűnő marketingstratégiák alkalmazásához.

Mivel a felhasználók nem látják, hogy a számukra érdekesnek és értékesnek tűnő hirdetési információ összegyűjtéséhez milyen személyes adataikat, tevékenységi elemeiket elemezték, nem igazán érzik át a probléma komolyságát és pervazív jellegét.

Bár gyakran elméletben ismerik az adatvédelem fontosságát, sokszor nem tudják, hogy adataik milyen szempontból lehetnek jelentőse; nem ismerik, milyen gazdasági értéket hordoznak³, kikhez és milyen elemzés céljából jutnak el, és gyakran semmilyen visszajelzést sem kapnak a rájuk vonatkozó kockázatelemzésekről, vagy – éppen káros⁴ – döntésekről.

Ennek következtében a felhasználók ténylegesen megvalósuló viselkedésben a biztonság- és adattudatosság még mindig nem illeszkedik a téma jelentőségéhez. Bár több nemzeti és nemzetközi kísérlet is történt a felhasználói tudatosság növelésére⁵, és a 2018. május 25-én hatályba lépett a GDPR (General Data Protection Regulation) is nagyobb betekintést és jogokat biztosít a magánszemélyeknek adataik kezelésével kapcsolatban, mégis sok jel utal arra, hogy az érintettek nehezen látják át a probléma komplexitását. A veszély viszonylagos rejtettsége, „láthatatlansága” (Csépe, 2017) miatt a felhasználók hártják a kérdést, és gyakran nem élnek az szabályozásban számukra nyújtott adatvédelmi lehetőségekkel.

A szerző személyes tapasztalatai alapján a felhasználók többsége gyakran el sem olvassa az adatvédelmi tájékoztatókat, gondolkodás nélkül fogadja el a „cookie”-kat, és nem módosítanak az adatkezelési alapbeállításokon, ezzel sok esetben nem kívánt személyes adatokat, kumulálható résztényeket osztva meg adatkezelőikkel.

A jelen kutatás következő szakasza e fenti állítás on-line kérdőíves vizsgálatát, és a kapott eredmények rövid bemutatását tartalmazza.

2. Anyag és módszer

A kutatás célja annak a kérdésnek a vizsgálata, hogy a felhasználók adatvédelemmel kapcsolatos kognitív és érzelmi attitűdkomponensei összhangban állnak-e a ténylegesen megjelenő viselkedéssel (vagyis, hogyha ismerik a kérdés fontosságát, akkor ennek megfelelően is viselkednek-e, és valóban védik-e személyes adataikat).

A kutatás egy 2018. november 06. és 2019. február 17. között, 96 fővel lezajlott, on-line kérdőíves attitűdvizsgálat válaszadói eredményeit mutatja be.

A vizsgálat hipotézise szerint

1. a felhasználók adatvédelemmel kapcsolatos attitűdjének kognitív komponensei (ismeretei, tudása) megfelelőek,

³ Ld. David Lyon (2018) „Megfigyelési/felügyeleti kapitalizmus” (*Surveillance Capitalism*) fogalma

⁴ Ld. *Social sorting* jelensége

⁵ Pl. Az Európai Bizottság Biztonságosabb Internet Programja (1999–2013)

2. ugyanakkor a személyes adatvédelemhez kapcsolódó, a GDPR által felkínált lehetőségek igénybevételére vonatkozó érzelmi attitűdkomponensek inkább negatív színezetűek (nem szeretnek a kérdéssel foglalkozni/zavarja őket),
3. tényleges cselekvési mintáik pedig nem teljesen kompatibilisek a kognitív attitűdkomponensekkel (vagyis nem cselekszenek olyan gyakran, mint ahogy azt a megítélt fontosság szerint elvárható lenne).

Összefoglalva a hipotézis szerint a felhasználók tisztában vannak a kérdéskör fontosságával, ismerik a lehetőségeket, csak nem szeretik, és nem élnek velük.

A vizsgálat

- a google.docs használatával,
- megosztott linken kitölthető on-line kérdőívvel,
- kényelmi mintán történt (facebook platformon megosztva).

Az on-line kérdőív mellett szólt a kérdéskör infokommunikációs jellege, s az, hogy egy közösségi oldalon megosztott link inkább erős IKT kompetenciájú, a kérdésben tájékozott populációt ér el. Mivel az adatvédelem speciális témakör, mely sok háttérismeretet és a digitális világgal kapcsolatos napi gyakorlatot igényel, a vizsgálat első körben az ügyben a legtájékozottabb réteg megszólítását tűzte ki célul, egy rövid és villámgyorsan kitölthető kérdőívvel.

Mivel a kutatás csak a kérdés *előzetes* felmérésére tett kísérletet – arra, hogy igazolja a fenti hipotézisek helyességének valószínűségét – nem volt szükség reprezentatív minta felkutatására. Ennek következtében azonban a kapott adatok is csak tájékoztató jellegűek, a jelenség főbb irányait mutatják, annak mélyebb elemzési lehetősége nélkül.

A kérdéskör részletesebb és pontosabb elemzéséhez nagyobb elemszámú, IKT kompetencia és az adatvédelemmel kapcsolatos ismeretek tekintetében heterogénebb, reprezentatív mintán felvett, több kérdéskört tárgyaló vizsgálat szükséges.

A kérdőív a fenti három hipotézisekhez kapcsolódva, a demográfiai adatgyűjtésen kívül 5 rövid témakérdést tartalmazott:

1. Hallotta-e már a "GDPR" kifejezést?
2. Mennyire tartja zavarónak, vagy hasznosnak egy weboldalon felugró "cookie" ablakot? (Pl. "A böngészés támogatása érdekében weboldalunkon cookie-kat használunk. Elfogadja a beállításokat?")
3. Elolvassa egy applikáció vagy weboldal adatvédelmi tájékoztatóját?
4. 4. A 2018. május 25-én hatályba lépett Európai Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) véleményem szerint (1. Nem túl hasznos/fontos rendelet – 7. Nagyon hasznos/fontos rendelet)
5. 5. A 2018. május 25-én hatályba lépett Európai Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) véleményem szerint... (1. Csak nehézséget/adminisztrációs terhet okoz – 7. Sokat javít az adatkezelésen, adattároláson)

A kérdőív demográfiai adatgyűjtése alapján a válaszadók többsége 18-55 év közötti nő (79 fő, 82,3%), folyamatban lévő, vagy már megszerzett felsőfokú képzettséggel (összesen csak 6 fő, 6,3% rendelkezik középfokú végzettséggel, minden más válaszoló képzetesebb volt). A válaszadók több mint fele (53 fő, 55,2%) fővárosi, vagy megyeszékhelyi lakos (17 fő, 17,3%), akik közül 80 fő (83,3%) önmagát egy 1-7 fokú skálán átlagosan gyakorlott (3-5 pont között) számítástechnikai felhasználónak tartja (átlag: 4,22).

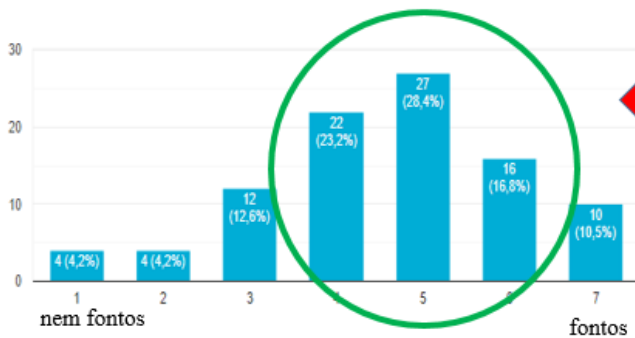
Összességében magas iskolai végzettségű, átlagos, vagy jó számítástechnikai kompetenciájú, (fő)városban élő értelmiségi nők adták a minta többségét.

3. Eredmények és értékelésük

Elmondható, hogy a válaszadók többsége (82 fő, 85,4%) hallott már a GDPR-ról, és tudja azt is, hogy mire vonatkozik a rendelet, és összesen csak 4 fő (4,2%) nem tudja mit jelent a rövidítés. A válaszok alapján a felhasználók fontosnak tartják magát a szabályozást, de ugyanakkor többen azt is gondolják, hogy nehézséget és felesleges adminisztrációs terhet okoz számukra a hétköznapi használat során. (ld. 3. számú ábra)

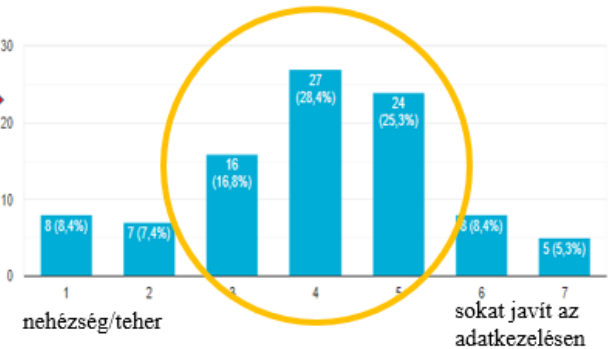
4. A 2018. május 25-én hatályba lépett Európai Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) véleményem szerint...

95 válasz



5. A 2018. május 25-én hatályba lépett Európai Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) véleményem szerint ...

95 válasz



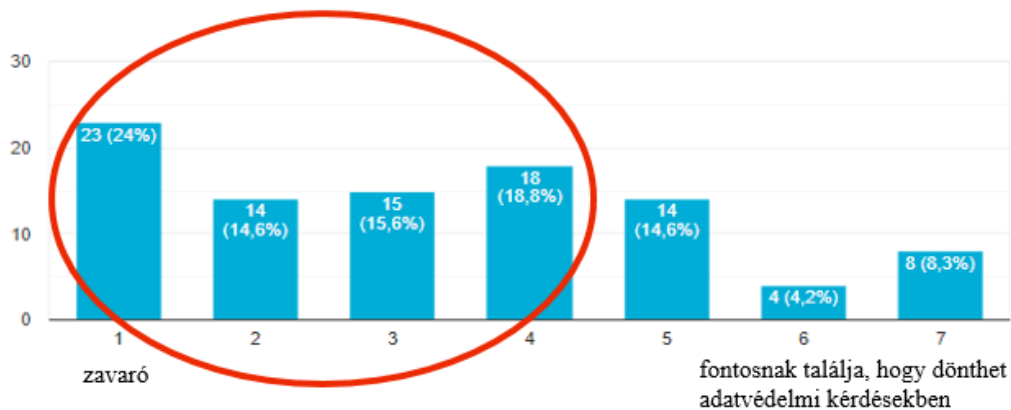
3. ábra: A GDPR általános és gyakorlati megítélése

Forrás: saját kutatás, 2019.

A válaszadók gyakorlati viselkedése is megerősíteni látszik, hogy bár elméletileg elismerik az adatvédelem fontosságát (átlagpontszám: 4,57), de a gyakorlatban mégis enyhén zavarónak látják (átlagpontszám: 4,01). Amikor a gyakorlati feladatok végrehajtására kerül sor akkor pedig a felhasználók alacsony érzékenységi küszöböt mutatnak a magánszférájuk védelmére: Általában enyhén zavarónak (átlagpontszám: 3,32) tartják a felugró adatvédelmi felszólításokat, „cookie”-kat (ld. 4. számú ábra).

2. Mennyire tartja zavarónak, vagy hasznosnak egy weboldalon felugró "cookie" ablakot? (Pl. "A böngészés támogatása érdekében weboldalunkon cookie-kat használunk. Elfogadja a beállításokat?")

96 válasz



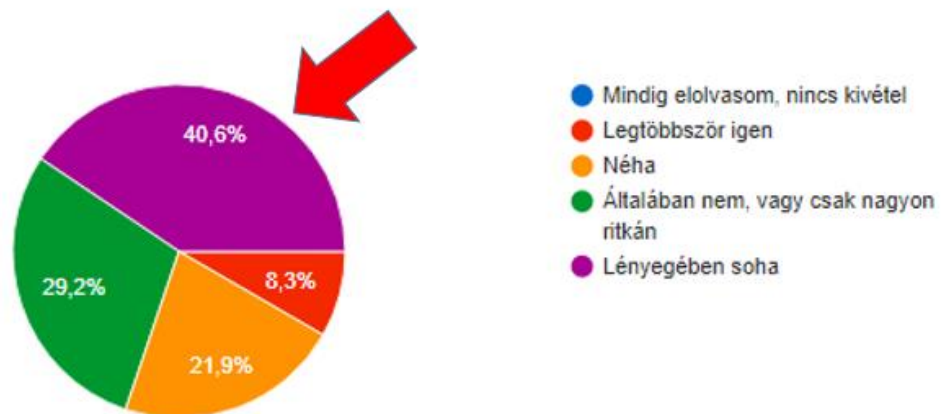
4. ábra: Az adatvédelmi felhívások szubjektív megítélése

Forrás: saját kutatás, 2019.

Az adatvédelmi lehetőségeknek gyenge megítélése mellett az adatvédelemmel kapcsolatos háritás, és alacsony adatvédelmi érzékenységi küszöb meglétére utal a felhasználók adatvédelmi gyakorlata is. Erre jó példa, hogy arra a kérdésre, hogy „Elovassa egy applikáció, vagy weboldal adatvédelmi tájékoztatóját?” egyetlen válaszoló sem(!) mondta, hogy mindig megnézi, hogy milyen adatvédelmi beállításokat fogad el az adott weboldalon. 39 fő (40,6%) pedig a „lényegében soha” választ választotta. (ld. 5. számú ábra).

3. Elovassa egy applikáció vagy weboldal adatvédelmi tájékoztatóját?

96 válasz



5. ábra: Adatvédelmi érzékenység
Forrás: saját kutatás, 2019.

A válaszok alapján összességében elmondható, hogy a válaszadók nagy többsége gondolkodás és alaposabb tájékozódás nélkül elfogadja az adott webhelyen felkínált és a – felhasználó adatok megszerzésében sokszor erősen érdekelt – szolgáltató által beállított adatvédelmi beállításokat.

A fenti eredmények különösen annak a fényében aggasztóak, hogy a vizsgált minta kifejezetten iskolázott és jó számítástechnikai kompetenciával rendelkező, a GDPR-al kapcsolatban pedig kifejezetten tájékozott populáció volt. Az e kérdés szempontjából kiemelt válaszadói csoportnak az adatvédelmi beállításokkal kapcsolatos elutasító magatartása komoly kérdésként veti fel, hogy vajon milyen adatvédelmi tudatosságot mutatna egy tájékoztatlanabb, és iskolázatlanabb minta.

4. Következtetések, javaslatok

Egy rövid (10 kérdéses), on-line kérdőíves vizsgálat igazolni látszik azt a feltételezést, hogy a felhasználók kevésbé védik személyes adataikat; a GDPR nyújtotta adatvédelmi lehetőségekkel alig élnek. Bár ismerik a rendelet fontosabb elemeit és célkitűzéseit, de háritják annak személyes következményeit és a rájuk vonatkozó teendőket (pl. adatvédelmi beállítások megismerése, és módosítása). Ennek oka lehet, hogy a felhasználó számára az olyan „láthatatlan” események, mint adataik rögzítése és felhasználása alacsony szubjektív veszélypercepciót (Csépe, 2017), téves kockázatbecslést, a következmények súlyosságának negligálására szolgáló aktív háritást alakíthat ki a felhasználóknál.

Mivel a vizsgálati minta nem reprezentatív, csak iránymutatásul szolgálhat egy részletesebb kutatáshoz. A kérdőíves vizsgálat eredménye alapján azonban erősen látszik a tendencia, hogy a válaszadók bár elméletben elismerik személyes adataik védelmének fontosságát, azonban a „láthatatlan veszély”, és a mindennapi praktikus(nak tűnő) internethasználat gördülékenységének biztosítása miatt háritják, és **lényegében figyelmen kívül hagyják személyes adataik védelmének kérdését**, és keveset tesznek azért, hogy megvédjék azokat, vagy hogy átgondolják, kihez és milyen adataik kerülnek.

5. Felhasznált irodalom

- Boyd, D.; Crawford, K. (2012): Critical questions for big data. Provocations for a cultural, technological and scholarly phenomenon, *Information, Communication and Society*. 15. vol. 2012. 5. no. 662–679. pp. (Magyarul: Az adatrengeteg kínos kérdései: Vitaindító egy kulturális, műszaki és tudományos jelenségről, *Információs Társadalom*, 12. évf. 2012. 2. sz. 7–23. p. <http://www.danah.org/papers/2012/BigData-ICS-Hungarian.pdf>, letöltés dátuma: 2019. jan. 15.)
- Csépe, V. (2017) A szubjektív biztonság pszichológiai dimenziói, In: *Biztonsági kihívások a 21. században*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 275-288. p.
- Fehér, K. (1999): Metafórák a virtuális valóság jellemzésére a magyar sajtóban, *Jel-Kép*, 4. sz., 49–62. pp.; <http://www.c3.hu/~jelkep/JK994/feher/feher.htm> (letöltés dátuma: 2019. február 06).
- Kriskó, E. (2017): Új kihívások a virtuális és a kiterjesztett valóságok korában, *Médiakutató* 18 (1-2), 125-138 p.
- Kiss, T.; Parti K.; Prazsák, G. (2018). *Cyberdeviancia*, Budapest, Dialóg-Campus (in press)
- Lyon, D. (2018): *Surveillance capitalism, surveillance culture and data politics*. (in. press), forrás: https://www.researchgate.net/publication/327423410_Surveillance_capitalism_surveillance_culture_and_data_politics (letöltés dátuma: 2019. február 14.)

Biztonságérzet a munkahelyen zalai munkavállalók szemével

Lelkóné Tollár Ildikó

mesteroktató – Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, Alkalmazott Gazdálkodástani Intézet

Nagykanizsa 8800, Zrínyi u 18.

e-mail cím: tollar.ildiko@uni-pen.hu

Absztrakt

Változó világunkban az átalakuló társadalmi-gazdasági igények a vállalkozásoktól is megkövetelik a környezethez való rugalmas alkalmazkodást. A vállalatok erőforrásai közül az emberi tényező az, amely leginkább megkülönbözteti az egyes vállalatokat egymástól. A munkaerő formájában megjelenő intellektuális tőke sok szempontból különbözik a gazdálkodó szervezetek vagyonának egyéb elemeitől, hiszen ez egy dinamikus erő, amely jobb teljesítményhez, új megoldásokhoz segítheti a vállalatot. A cégek számára lényeges, hogy a technikai fejlődést követni tudó, a belső folyamatokat jól ismerő munkaerőt meg tudják tartani, ezért nagyon fontos, hogy a munkavállaló jól érezze magát a munkahelyén. Ehhez a munkáltatónak olyan környezetet kell teremtenie, amelyben teljesülnek a munkavállaló belső motivációtól vezérelt elvárásai. A kutatás arra keresi a választ, hogy mennyire fontos a munkakörnyezet és a munkahelyi stabilitás a Zala megyei munkavállalók körében. A kérdőíves felmérésre adott válaszok alapján egyértelműen kijelenthető, hogy a biztos munkahely és jó munkakörnyezet a munkavállalók biztonságérzetének lényeges eleme.

1. Bevezetés és irodalmi áttekintés

A vállalatok egyik legfontosabb erőforrása a humánerőforrás. Ezen erőforrás testi és lelki jólléte fontos a vállalkozások számára, ezért megfelelő munkakörülményeket teremtve, kellően motiválva és ügyelve a stresszfaktorok csökkentésére ösztönözni a munkavállalók egészségének védelme (Lelkóné, 2018). Az utóbbi évtizedek egyik legjellegzetesebb vonása a munkakörülmények tekintetében a stressz jelenlétének állandósulása (Scott, 2004), amelyek magyarországi viszonyok között egyrészt a munkahely, a munka biztonságával, és ezzel összefüggésben a munka tempójának és tartalmának gyors változásából adódó szorongásokkal állnak kapcsolatban. Azt is elmondhatjuk, hogy a munkahelyen átélt félelem hatással van a dolgozók pályaelhagyási szándékára, minél jobban fél valaki állása elvesztésétől, annál inkább fokozódik a bizonytalansága. Különösen fontos lenne a meglévő dolgozók védelme, és ebbe beletartozik a biztonságos, félelmet nélkülöző munkahelyi légkör kialakítása, valamint a megfelelő stresszkezelő technikák elsajátítása (Irinzi et al., 2012). Ki kell emelni még ezen felül az egészségkárosító hatású munkakörülmény-jellemzők közül a túlmunka gyakoriságát is (Kovács, 2009). Az elkötelezett attitűd kialakításának munkahelyi hasznai olyan tényezőkben érhetők tetten, mint például alacsonyabb fluktuáció, magasabb egyéni teljesítmény, fokozottabb érdeklődés a szervezeti célok iránt (Gyökér et al., 2007). Eközben nemcsak a szervezetek számára jelentenek előnyt, hanem az egyén szubjektív jólléte is javul általa (Kun, 2010). Általánosságban elmondható, hogy a dolgozók véleménye szerint saját elkötelezettségüket leginkább a munkabér növekedése és a biztos munkahely tudata erősítheti (Krajcsák, 2014). További kutatások igazolták, hogy a munkavállaló abban a környezetben érzi jól magát, ahol teljesülnek a belső motivációtól vezérelt elvárásai a teljesítménnyel és az elismeréssel kapcsolatosan.

A Hungarostudy Egészség Panel 2006 eredményei szerint a magyar munkavállalók magas munkahelyi stressz-szintje elsősorban a munkahelyi bizonytalanságból a túlvállaló magatartásból és az alacsony társas támogatottságból fakad, bár a társas támasz csak azoknak segít, akik egyébként is képesek magukon segíteni (Klein et al., 2012). Deutch és Gergely 2015-ös, vizsgálata alapján elmondható, hogy a dolgozók többsége az

alacsony bérezést jelölte meg elsődleges stresszforrásként. A méltányos fizetés, megbecsülés, szakmai elismerés csökkentheti a munkahelyi elégedetlenséget (Deutch et al., 2015).

2. Anyag és módszer

A kutatás arra keresi a választ, hogy mennyire fontos a megfelelő bérezés, a munkakörnyezet és a munkahelyi stabilitás a Zala megyei munkavállalók körében. A kvantitatív kutatáson belül kérdőíves vizsgálat készült, melynek keretében többek között arról kérdeztem zalai munkavállalókat, hogy életüket, biztonságérzetüket mennyire befolyásolja a munkahelyük stabilitása, mennyire elégedettek munkakörnyezetükkel és a fizetésükkel. A lekérdezés 2018. október végén kezdődött és december végén fejeződött be. Eddig 208 kérdőív került feldolgozásra. A mintavételi eljárás során a mintába kerülésre a véletlen kiválasztás módszerét választottam.

3. Eredmények és értékelésük

A kérdőívet kitöltő munkavállalók 56%-a nő, míg 43%-a férfi volt. Az összes válaszadó döntő többsége, 94%-a főállású foglalkoztatott (heti 36 órát meghaladó jogviszonnyal), legtöbbjük állami intézményben (39%) dolgozik, 27% társas vállalkozásnál, 26% egyéni vállalkozás alkalmazottja, a fennmaradó 8% vegyes fenntartású intézmény vagy egyéb szervezet (alapítvány, egyesület) foglalkoztatottja. Korösszetétel szempontjából 18-29 év közötti a válaszadók 19%-a, 30-39 év közötti 21%, 40-49 év közötti 33%, 50-59 év közötti 23% és 60 év feletti 4%. Arra a kérdésre, hogy „mennyire tartozik hozzá az Ön biztonságérzetéhez, hogy stabil munkahelyen dolgozzon?” - a munkavállalók 78%-a nagyon fontosnak ítéli, hogy stabil munkahelyen dolgozzon, ugyanakkor a válaszadók 10%-a számára egyáltalán nem számít ez az aspektus (1. ábra).



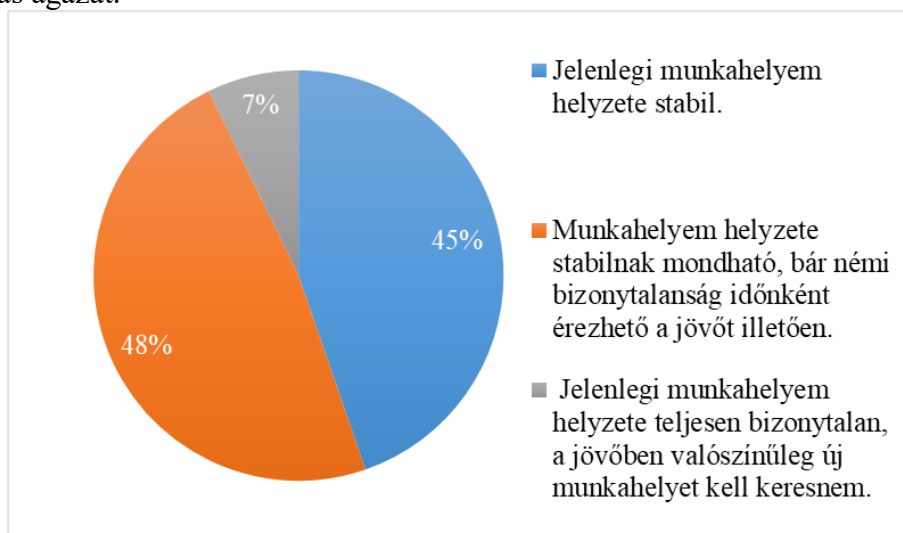
1. ábra: A biztonságérzet és a munkahelyi stabilitás közötti kapcsolat (gyakoriság)

Forrás: Saját kutatás, 2018.

Elmondható tehát, hogy a munkavállalók mindennapos biztonságérzetének nagyon fontos összetevője Zala megyében a biztos munkahely, a munkahelyi stabilitás.

Megkérdeztem a munkavállalóktól azt is, hogy mennyire érzik jelenlegi munkahelyüket biztosnak. A 208 válaszadó közül 93 fő (45%) jelenlegi munkahelyét teljesen stabilnak érzi, 100 válaszadó (48%) érez némi bizonytalanságot a munkahelye biztonságát illetően és csak 15-en (7%) érzik úgy, hogy nagyon bizonytalan a munkahelyük jövőbeli helyzete (2. ábra). A kutatás jelenlegi állása alapján elmondható, hogy Zala

megyében a munkavállalók legnagyobb része biztos munkahelyen dolgozik, bár némi bizonytalanság időnként érezhető a munkahelyek jövőjét illetően. A 208 válaszadó közül 115-en, ha kis mértékben is, de némi bizonytalanságot éreznek a munkahelyük jövőjét illetően. Közülük a legtöbben 45% állami fenntartású intézményben dolgozik, 25% társas vállalkozásnál, 23% egyéni vállalkozás alkalmazottja és 7% vegyes fenntartású vagy egyéb intézménynél. Ha a nemzetgazdasági ágazatok szerinti megoszlást vizsgáljuk ugyanezen sokaság esetében, akkor a legnagyobb a bizonytalanság a kereskedelem és gépjárműjavítás ágazatban, ezt követi a feldolgozóipar, majd harmadik a sorban közigazgatás, védelem, kötelező társadalombiztosítás ágazat.



2. ábra: A munkavállalók jelenlegi munkahelyi stabilitásának megoszlása

Forrás: Saját kutatás, 2018.

Az állandó munkahely fontossága mellett a munkavállalókat arról is megkérdeztem, hogy melyek azok a tényezők, amelyek leginkább jó munkavégzésre ösztönzik őket. A felsorolás 11 elemet tartalmazott, több válasz megjelölésének lehetőségével és a válaszadó kiegészíthette saját véleményével is a felkínált elemeket. A legfontosabb öt ösztönző tényező közül a munkabér van az első helyen, a megkérdezettek 84,7%-át ezt motiválja leginkább, a második legfontosabb elem a jó kollektíva, befogadó és támogató munkatársak 65,9%-val. Az, hogy valaki mennyire érzi jól magát egy munkahelyen, nagyban függ a munkatársakkal kialakított kapcsolatoktól is. A jó kollegiális viszony visszatartja a munkavállalót a váltástól, míg egy rossz viszony inkább elősegíti azt. A kollégákkal kialakított kapcsolatok, barátságok az egyik legfontosabb tényezői annak, hogy mennyire érzi magát valaki boldognak a munkahelyén (Péter, 2018).

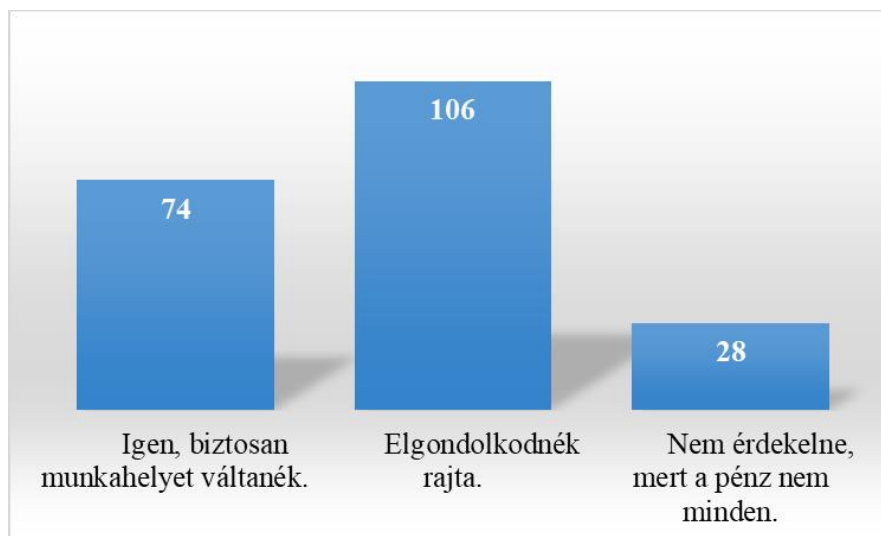
A harmadik helyen a stresszmentes munkahely szerepel a fontossági sorrendben az eredmények közt 55,1%-kal. Egyre több munkaadó érzi a felelősségét a dolgozókat nap közben érő stressz minimalizálásában. Érdeemes akár plusz költséget is felvállalni, hiszen a stressz faktorok csökkentése sikeresebb munkavállalói teljesítményt eredményezhet (Péter, 2017).

A negyedik legfontosabb a jó munkahelyi vezető 54,4%-val és még 49,6%-val a kellemes, egészséges munkahelyi környezet is helyet kapott, a jó munkavégzésre sarkalló legfontosabb tényezők között. A munkahelyi körülmények nagy mértékben befolyásolják közérzetünket, szellemi és fizikai állapotunkat, az elvégzett munkánk minőségét és mennyiségét.

Amennyiben ezen tényezők nem megfelelőek, nem csupán a motiváció csökken, de a munka hatékonysága is (Péter, 2018).

A munkabér vezető szerepét tovább gondolva arra is kíváncsi voltam, hogy ha jobb fizetést ajánlanának nagyon hasonló munkáért, akkor a munkavállalók megfontolnák-e a munkahelyváltást. A válaszadók több, mint 80%-a biztosan munkahelyet váltana vagy legalább elgondolkodna a munkahelyváltáson (3. ábra). Ez az eredmény azt jelzi, hogy a munkavállalók munkahelyhez kötődő lojalitása nem elég erős, 10-ből 8 munkavállaló esetében a munkavállaláshoz elsődlegesen anyagi megfontolások kapcsolódnak. A szervezeti

kultúra sok eleme segíti abban a vállalkozásokat, hogy munkavállalóik jóllétét biztosítani tudják. Ezek közül a bérezés az egyik legfontosabb tényező. Mind a civil, mind a profitorientált szervezetek esetében fontos motivációs eszköz lehet az elismerés, amely az elköteleződést, a lojalitást nagymértékben növelheti (Gergely et al., 2015).



3. ábra: Munkavállalók munkahelyváltási szándéka több munkabéért (gyakoriság)
Forrás: Saját kutatás, 2018.

Érdekelt a munkabérekkel összefüggésben az a kérdéskör is, hogy évről évre hogyan vélekednek a munkavállalók a munka mennyisége és a bérek kapcsolatáról. A kérdésre kapott válaszok nagyon megoszlanak: a munkavállalók 37%-a érzi úgy, hogy évről évre egyre többet dolgozik ugyanazon bérért, 27%-a egyre többet dolgozik, de a bére is nő, 17%-a nem dolgozik többet, de többet keres, míg 18%-a nem dolgozik többet, de nem is keres többet. A válaszadók legnagyobb csoportja sajnos nem elégedett a bérével, hiszen úgy gondolja, hogy egyre többet dolgozik, de a bére nem emelkedik. Arra a kérdésre, hogy mennyire elégedettek a jelenlegi munkabérukkal, a válaszadóknak csak 10%-a válaszolta azt, hogy teljes egészében elégedett vele.

4. Következtetések, javaslatok

Eddigi eredményeim azt mutatják, hogy a munkavállalók mindennapi biztonságérzetéhez nagyon fontos a stabil munkahely és a megfelelő munkakörnyezet.

Kutatásom eredményei alapján megállapítható, hogy a zalai munkavállalók többsége a munkahelyükön fizikailag biztonságban érzi magát és összeségében elégedettek a munkakörnyezetükkel is, bár a munkaeszközök nem mindig állnak elegendő számban és minőségben rendelkezésre, valamint a környezet technikai felszereltségén is javítani kellene.

A zalai munkavállalók viszonylag biztosnak mondható munkahelyen dolgoznak, amely növeli a biztonságérzetet, de ennek ellenére is elgondolkodnak a munkahelyváltáson akkor, ha több fizetést ígérnek nekik ugyanazért a munkáért. Ennek oka lehet az is, hogy a megkérdezetteknek csak 10%-a elégedett teljes egészében a fizetésével. Az anyagi juttatások emelése növelhetné a munkavállalók munkahelyük melletti elköteleződését mely nagyon fontos lenne a fluktuáció csökkentésében és az egyéni teljesítmények növelésében.

A munkahelyhez a munkavállalók nagy részét főként anyagi megfontolások kötik, ennek oka lehet az is, hogy bár a Magyarországon élők átlagkeresete évről évre folyamatosan emelkedik, azonban még így is jelentősen alatta marad az Európai Unió kereseti átlagának, ugyanakkor világviszonylatban a jövedelmi viszonyaink alapján a középmezőnybe tartozunk (Világgazdaság, 2018). Nagyon pozitívnak mondható az a tény is, hogy

Magyarország alkalmaz általános érvényű minimálbért és 2011-től garantált bérminimumot is (1997. évi LXXX. törvény 4. §.), melyeknek mértéke évről évre emelkedik ugyan, de az Európai Unió tagországai közt a vásárlóerőparitáson alapuló összehasonlítás alapján így is a sereghajtók közé tartozunk.

A zalai vállalkozásoknak arra kell törekedni a jövőben talán még inkább, hogy biztos munkahelyet, kielégítő bérezési rendszert és jó munkakörülményeket teremtve elkötelezett és elégedett munkavállalókkal tudják működtetni cégeiket.

5. Felhasznált irodalom

- Deutsch, Sz.; Gergely, É. (2015): A munkahelyi stressz és elégedettség tényezőinek feltárása egészségügyi dolgozók körében, *Acta Medicina et Sociologica*. Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar, Debrecen, 101-126 p.
- Gergely, É., Pierog, A. (2015): Motivációs tényezők feltárása civil és profitorientált szervezeteknél, *GRADUS III. évfolyam, 1. szám*, 368–373 p.
- Gyökér, I., Finna, H. (2007): Elemzések a munkahelyi elégedettség változásainak okairól, In: Kovács, Z., Szabó, L. (szerk.) (2007): *Menedzsment a XXI. században*, Tanulmányok Gaál Zoltán 60. születésnapjára, Veszprém, Pannon Egyetemi Kiadó, 133-143 p.
- Irinyi, T., Németh, A. (2012): Szerepet játszik-e a munkavesztéstől való félelem az egészségügyi szakdolgozók mindennapjaiban? *Nővér*, 2013, 26(2), 32-33 p.
- Klein, B.; Klein, S. (2012): *A szervezet lelke*, EDGE 2000, Budapest.
- Kovács, K. (2009): *Munkapiac, munkakörülmények és egészség*, Központi Statisztikai Hivatal Népeségtudományi Kutatóintézet, Kutatási jelentések 87., Budapest, (ISBN 978-963-235-277-0) 104-106 p.
- Krajcsák, Z. (2014): *Alkalmazotti elkötelezettségi profilok egyes speciális munkavállalói csoportokban*, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Doktori Iskola, Doktori (PhD) értekezés, 92-94 p.
- Kun, Á. (2010): *Munkahelyi jóllét és elköteleződés*, *Munkaügyi Szemle*, 54 (2), 35-41 p.
- Lelkóné T., I. (2018): *A szervezeti kultúra múltja*, In: Bene, Sz. (szerk.), *XXIV. Ifjúsági Tudományos Fórum, Konferencia helye, ideje: Keszthely, Magyarország, 2018.05.24 Keszthely: Pannon Egyetem Georgikon Kar*, (ISBN:978-963-9639-90-4), CD R. 6 p.
- Péter, E. (2017): *Pihentető munka? - avagy a szervezeti kultúrák nyitottsága Zala megyében*, In: Bene, Sz. (szerk.), *XXIII. Ifjúsági Tudományos Fórum. Konferencia helye, ideje: Keszthely, Magyarország, 2017.05.26 Keszthely: Pannon Egyetem Georgikon Kar*, (ISBN:978-963-9639-87-4), CD R. 6 p.
- Péter, E. (2018): *Vezetői Lábnym - A vezető szerepe és a munkaerő motivációs lehetőségei a vállalati kultúrában*, Pannon Egyetemi Kiadó, ISBN 978-963-396-114-8, 30-31 p.
- Scott, H.K. (2004): *Reconceptualizing the nature and health consequences of work-related insecurity for the new economy: The decline of workers' power in the flexibility regime*, *International Journal of Health Services*, 143–153 p.
- Világgazdaság (2018): *Több, mint tíz százalékkal nőtt az átlagkereset*, *Világgazdaság online* <https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/tobb-mint-tiz-szazalekkal-nott-az-atlagkereset-91266>, Letöltés: 2018. 09. 06.
- 1997. évi LXXX. törvény : *A társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről*

3. szekció

Tourism and Security

The Janus-faced Drones

Dr. József Orbán

Researcher, Széchenyi István University

Győr, Áldozat Str. 12.

e-mail address: jozsef.orban.mba@gmail.com

Abstract

The drones can help to maintain the safety and security of tourism and they may also cause a serious threat to tourists. They can provide instant help and sudden threats as well. The elaboration of decent drone-regulations and the counter measures against the envious drone actions provide new challenges to the law-makers, the law enforcement and the engineers as well. The legal pre-requisites, the early drone warning and the decent drone surveillance are the tasks to be solved of the very near future. The study highlights to the advantages of the usage of security and surveillance drones and the dangers caused by their illegal applications.

1. Introduction and Literature Review

The First Answer Explaining the Reason

Sport centres, tourist paradises and hotels can be protected with fences on the ground, armed guards or even with trained dogs. But what could protect the tourist's security over the fences?

From the point of view of tourism, it might be stated that the application of drones has brought benefit to the expanding range of recreation and safety. On the other hand, some marked risk factors and the set of threats have also appeared besides the advantages. This study will provide insight to the complexity of threats and solutions caused by drones.

Thoughts on the Literature

The developments in electronics, materials technology and production technology (Dai et al., 2016) and the break-throughs in artificial intelligence (Carter, 2018) made it possible to invent the most developed military technology of the 20th century, the unmanned aerial vehicle, which has become widely accessible – the more popular term drone will be used in this paper instead of the officially accepted UAS, UAV. Focusing on its application in the field of tourism, it enables the safe exploration of inaccessible areas, the observation of nature with slight disturbance, the assistance of rescuing and numerous other possible new areas that might only be limited by our imagination. It is now possible to take photos and video recordings capturing memories with taking the slightest risk. The tourists got into trouble in hardly accessible areas can be provided with drinking water, bandage, medicine and food until the rescue team arrives.

The risk factors must be dealt with and must be reduced. The speed and scope of the spread of unfavourable news are far ahead of the good ones. Unfavourable impressions get into the consciousness of individuals and social groups faster and deeper. It can result in financial loss to the regions depending on tourism, to the businesses and to their employees. Maintaining the good reputation is equally important to the touristic entrepreneurs and the region. Risk factors may threaten the security of individuals, public utilities and transportation. It is not a military issue anymore. The first accident of a commercial aircraft crashing into a drone was reported in 2017 (Andrews, 2017).

Beyond the damage caused by irresponsible users, the dark side of the society has also discovered the benefits of drones. Criminal circles can use drones for detection before committing crimes, for the sly scrounge of

values, or even for murderous acts. The evidence – even in the case of conniving a crime – can mean a severe task for the prosecution.

2. Material and Method

The Drones' Regulation

The first group of the possible risks is the lack of a detailed regulation. In factual situations where there is relevant regulation, there is a lack of proving methodology, means of proof and liability. Unfortunately, relatively many people question the necessity of some regulation, and the spread of the faulty logic is sometimes enhanced by the media, too. According to them, the comparison of the size of the airspace and the relatively low number of drones leads to the conclusion that there is no need for any regulation.

When it comes to the examination of the legal background, we should start from the situation of European regulations, because all domestic attempts coming up with a regulation were halted and hindered with references to the harmonization of European laws. The European Aviation Safety Agency, EASA (hereinafter the Agency) is dedicated to regulate the use of drones' in the airspace of Europe. The Agency's regulation plan published in May 2017 marked the second quarter of 2018 as the final date. (Figure 1).



Figure 1: The Agency's drone regulation plan for 2017
Source: (EASA, 2017)

However, the Agency's update for the plan published at the beginning of 2018 indicates a three-quarters of a year delay (summed up in Figure 2).



Figure 2. The Agency's drone regulation plan for 2018
Source: (EASA, 2018)






This delay is not purely the Agency's fault, since the European Parliament only announced its (EU) 2018/1139 decree including instructions concerning the issue of drones, which significantly dealt with the re-regulation of the former 216/2008/EK decree.

The decree includes several important points, but it leaves the specific regulation up in the air for long, because many crucial points are left open. Most importantly, it delegates the creation of detailed rules to the Agency.

The English text often uses suggestions with the modal word (should), however the responsibility must be emphasized with the use of a modal word of obligation (shall). It is clear from section (4) of the preamble, where the Agency’s responsibilities are defined: “for aircraft falling outside the scope of this Regulation, the European Union Aviation Safety Agency (‘the Agency’) can adopt guidance material for that purpose.” Section (30) of the preamble excludes some drones from the scope of regulation without any specific definition. In section (53) there is a difference between the English and the Hungarian version of the text, since the English uses the suggestive modal word “should”, while the Hungarian uses the word “kell”, which expresses obligation.

The Agency’s regulation plan (EASA, 2018) excludes all non-civilian applications of drones (military, police, disaster management, etc...) from the scope of regulation. The regulation of the civilian use, which includes recreational application as well, states that the drone must be used in a distance from airports, the altitude limit is 120 m (MHO) and the maximum take-off mass (MTOM) is 25 kg. It primarily classifies the drones based on their take-off mass. Table 1 contains the excerpt of drone categories. The lightest one from the five take-off mass categories (C0-C4) – which does not exceed 0.25kg – must meet the quality requirements applied in the case of toys. Their use is not bound to the registration of the pilot or the drone. There is no need for geo awareness logic, which would detect prohibited areas. However, it is indispensable to maintain the optical view between the handler and the drone. For the categories C1-C4 the registration of the user is required. According to the regulation plan, flying a C2 drone around people is only allowed after completing a theoretical test controlled by an exam centre.

Table 1. Excerpt from the EASA classification plan
Source: custom edition (based on EASA, 2018)

Cat	Subcategory (below 120m)	MTOM	Competency	ID, geo awareness, operator registration
 C0	A1 Can fly over people	<250g	Read consumer info	no
 C1		<900g	Consumer info Online training online test	Yes + Unique S/N for drone
 C2	A2 Fly close to people	900g -4 kg	Online training online test theoretical test	
 C3	A3 Fly far from people	<25kg	Consumer info	
 C4			Online training online test	

In other cases, air traffic control providers try to take the regulation in their own hand, which often rightly triggers the resistance of those concerned. John A. Taylor – representing himself – won a lawsuit on the court of appeal against the accurate regulations of the Federal Aviation Authority (FAA) concerning recreational drones (Taylor v. FAA – DC Circuit, 2018). The other peculiarity of the case was that the FAA is the provider and the authority of the regulations at the same time, however, the authority was not able to convert their just particular interest into unjust absolute power even in their special position. This case shows the victory of democracy, but more interestingly the slowness of legal development, and its substantial challenges.

Liability and Privacy Rights

Insurance regulation is at an early stage, too. The websites of insurance companies only deal with business application not with recreational hobby users. Hiking and resting areas are rather affected by the above-mentioned users. Liability insurance – if it is available at all – appears in such a low value limit that would not be sufficient to cover the medical care of a tourist in the case of a personal injury. The lowest amount of insurance damage is 3 million HUF in the case of business application. The websites of the domestic insurance companies still refer to the application of a decree of the Ministry of National Development, which “is supposed to come into force on the 1st of July 2017”.

The cameras of the drones invade the tourists’ private sphere, inevitably violating our privacy rights. In the case of the online uploading of pictures the user does not have enough time to cut out the questionable parts. The question of deliberateness is a different issue, but it raises the difficulties of proving.

The drone as a Product

There is still nothing (manufacturing standard, device registration), with which the ownership of the device would be traceable. According to the proposal of the agency, appropriate consumer information must be provided, and the device must be made with an edgeless design. The highest requirements are made in the case of C1 and C2 categories. Regarding product conformity, the regulation of C0 category matches the regulation of toys. The producers suggested that the altitude limit would be only 50 m in the 2017 plan, but the 2018 plan intentionally does not include this limitation. In the case of higher category devices (C1-C4), CE certification is required.

The Drone as an Infocommunications Device

Drones are also threatened through their spectrum use and their cyberspace existence. The manipulation of the drone’s communication can also violate the rules of frequency use and cybersecurity, which exist on the level of general principles. Infocommunications drone hijacks mean that for the malicious use there is no need for owning a drone to cause damage or threat to life. The method is well-known: the RF credibility of the drone is terminated, a new connection is generated, and later, with full control, all data from the drone can be obtained.

The electromagnetic hijack of a drone can serve as a defence against drones.

The high-power electromagnetic pulse emitting device has military technology certification, therefore its possession is subject to special permission. The RF interference is an illegal act, so such a protective device is not applicable (National Media and Infocommunications Authority, 2015).

The Aspects of Airspace Use

More categories need to be considered for airspace use.

Choosing the airspace used by aviation may seem to be the simplest option by extending the relevant regulations to the drones. Such is the individual licensing of the aircraft, the training and official control of the operator and the flight operator, the submission of flight plans, to limit ourselves to mention only the most important factors. In uncontrolled airspace the situation may be even more complicated. The higher regions of this space must be shared with aircrafts with pilots. Up to a height of 120 meters from the surface – excluding the surroundings of airports – they only have to share with rotary wing-driven aircraft, which, as a result of their function, usually carry out ad-hoc flights. In connection with ambulance, law enforcement or disaster management application, this traffic is foreseeable. In their manoeuvring airspace, their priority for drones is justified by their social importance. Uninterrupted communication with drone controllers is necessary even in this low-altitude airspace. The classification of drones based on their take-off mass is

appropriate, because the collision damage of smaller devices is lower. However, the fall of defective devices can pose risk to the objects and the people on the surface.

Environmental Effects – Meteorology

Drone accidents caused by meteorological phenomena could be compared to driving in inappropriate weather conditions. Drones' mass and surface ratio make them much more exposed to winds than surface vehicles.

It is impossible to expect it from the drone user to be able to measure the current wind profile of the used airspace. Similarly, meteorological services cannot be expected to have a device that can measure the terrestrial wind profile and report its current data and prognoses to the flight operator in its total area of competence. With our current technological development, archiving such a great amount of data for further investigation would also be unrealistic. Making the drones' sensors and artificial intelligence – as a system – able to evaluate the environmental effects and to avoid emergencies seems a much more realistic approach. Until these developments are made, the operator of the drone has full responsibility.

Protective Options

The means of legal protection against drones are not elaborated either. The question raised in the introduction can be answered in a unique way. The protective method based on birds of prey – frequently mentioned in the media – does not work reliably against the simultaneous flight of multiple drones. There are similar concerns when it comes to the area protective drones. Blocking the drone's communication network is an illegal act, so it cannot be practiced legally. The use of firearms would not be considered lawful in the case of a drone attack. If a third person got injured, the responsibility of the user of the firearms could not be excluded. This list also indicates that there are plenty of tasks for the legislators.

3. Results and Evaluations

Experimental Conditions

The experiment was carried out with the use of a 40g category C0 quadrocopter drone, which is available for the price of an expensive book. The choice was made to examine the regulation of the category that is not bound to a license. For C1-C4 categories, traceability is theoretically provided by the planned registration. The purchase was made with cash to test if the device could be linked to the customer in the case of an accident. The device was produced to be a children's toy. A well-intentioned parent or grandparent can easily be tempted to buy one and let the child play with it on the beach or in the park. The flights were repeated both indoors and outdoors. The purpose of the flight was not to evaluate the drone, but the examination of the regulation plan, especially regarding its careful development.

Experience

Due to the payment method chosen in the experiment, the traceability of the purchased device – even from legal sources – is not guaranteed. Due to the weaker sensors, the underdeveloped artificial intelligence module, the C0 category was considered to be a higher risk than a professional tool. The experience provided with some surprising practical experience in terms of damage. Despite the flanges protecting the rotors, the blades could still cause personal injury. Due to the slower response time of the electronics and mechanics of the device, when there is a sudden descending, the drone frequently fell. For this reason, we consider the regulated flight in human environment to be risky. Visual insight is not guaranteed even in a bushy.

Wind, and turbulences in particular, can severely disturb the conditions of the flight. The risk of emergency auto-decision options can also be significant.

4. Conclusion and Suggestions

Based on the above, it can easily be seen that the use of drones is legally a concept of a hazardous operation. The operator's, the licensor's and the functional operator's responsibility corresponds to this. The compensation of any damage caused by drones that have programmed flights without human supervision must be shared between the programmer of the flight, the operator and the one who authorized the take-off.

The regulation of category C0 drones is suggested to be reconsidered. It would also be necessary to review the facts of the violation of personality rights, especially when sharing different internet images and other data can take place at the moment of perception, so there is no time to check its legality.

The use of radio spectrum for the control and for the transmission of data should also be re-regulated. Solutions to legitimate defence against drones must be elaborated. It is recommended for drone users to follow the rules daily, because they are subject to continuous and substantial changes. The most important message of the experiments was that the pilot should practice away from people until he gained the experience of flying. It is also recommended that a C0 device should only be placed in the child's hands under the supervision of an adult.

5. Literature

Publications

- Andrews, T. M. (2017): A commercial airplane collided with a drone in Canada, a first in North America, The Washington Post (October 16, 2017) https://www.washingtonpost.com/news/morning-mix/wp/2017/10/16/a-commercial-airplane-collided-with-a-drone-in-canada-a-first-in-north-america/?noredirect=on&utm_term=.80b5b1fb0f2f (Accessed: 20 January 2019)
- Carter, J. (2018): How drones and artificial intelligence can be used together, International Airport Review, Russell Publishing Ltd., Brasted, UK, 9 November 2018, <https://www.internationalairportreview.com/article/76948/drones-artificial-intelligence-together/> (Accessed: 20 January 2019)
- Dai, L. S.; Pompei, C.T.; Harary, M. A.; Shan, S.L.; Tu, M. J. (2016): 3D Printed Quadcopters, New Jersey Governor's School of Engineering and Technology, 2016, <https://soe.rutgers.edu/sites/default/files/imce/pdfs/gset-2016/3d-printed-quadcopters.pdf> (Accessed: 20 January 2019)
- Taylor v. FAA, No. 16-1302 (DC Cir.2018): On Petition for Review of an Order of the Federal Aviation Administration, John A Taylor (Petitioner) – Federal Aviation Administration (Respondent) United States Court of Appeals for the District of Columbia Circuit, Decided July 6, 2018

Regulations and Proposals

- EASA, 2017: European Aviation Safety Agency: Notice of Proposed Amendment 2017-05 (A), Introduction of a regulatory framework for the operation of drones Unmanned aircraft system operations in the open and specific category RMT.0230 https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/NPA%202017-05%20%28A%29_0.pdf (Accessed: 18 November 2018)
- EASA, 2018: European Aviation Safety Agency: Opinion No 01/2018 Introduction of a regulatory framework Introduction of a regulatory framework for the operation of unmanned aircraft systems in the 'open' and 'specific' categories, <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Opinion%20No%2001-2018.pdf> (Accessed: 18 January 2019)
- EU, 2018: REGULATION (EU) 2018/1139 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 4 July 2018 on common rules in the field of civil aviation and establishing a European Union Aviation Safety Agency, and amending Regulations (EC) No 2111/2005, (EC) No 1008/2008, (EU) No 996/2010, (EU) No 376/2014 and Directives 2014/30/EU and 2014/53/EU of the European Parliament and of the Council, and repealing Regulations (EC) No 552/2004 and (EC) No 216/2008

of the European Parliament and of the Council and Council Regulation (EEC) No 3922/91, Official Journal of the European Union, 22.8.2018, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=%20CELEX:32018R1139&from=EN> (Accessed: 18 January 2019)

- NMHH, 2015: 7/2015. (XI. 13.) NMHH rendelet a nemzeti frekvenciafelosztásról, valamint a frekvenciasávok felhasználási szabályairól http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=192196 (Accessed: 18 January 2019)

Tourism competitiveness and security

Dr. Zsuzsanna Bacsi

associate professor - University of Pannonia, Georgikon Faculty

16 Deák F. street, Keszthely, 8360

e-mail address: bacsi-zs@georgikon.hu

Abstract

The research assesses the impacts of safety and security on tourism performance, using the Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI) of the Travel and Tourism Competitiveness Report (TTCR) published by the World Economic Forum (WEF). Five safety and security indicators of the TTCR in 2015 are compared to the values of TTCI in 2017. The heterogeneity of the population and the percentage of urban population of the assessed countries are also included for possible impacts. The hypothesis of the analysis is that components of safety and security, as well as urbanisation and population diversity influence the tourism competitiveness of countries two years later. A cross-country multivariate regression analysis is used to assess the validity of the hypothesis. Findings show that some components of the safety and security indicators will influence the tourism competitiveness of the following years, but urbanisation, and ethnic or linguistic diversity have no such direct impacts.

1. Introduction and Literature Review

The paper analyses the relationship between tourism competitiveness and the level of safety and security in a cross-country analysis. Our hypothesis is that the safety and security situation of one year influences the tourism competitiveness of the following years. To test this hypothesis various indicators of the safety and security situation of countries were compared to measures of tourism competitiveness of later years.

The following research questions were asked:

- How do the levels of safety and security affect tourism competitiveness?
- Do the level of urbanisation and the level of population heterogeneity affect safety and security?

The reason for the second question is the fact, that population heterogeneity is often associated with hostilities, unrest, rivalry, leading to safety and security problems, while urbanisation is often associated with better services, but also with a more mixed population, high levels of heterogeneity, and higher frequency of crime occurrence.

The World Economic Forum has, for the past 11 years, engaged leaders in travel and tourism to carry out an in-depth analysis of the Travel and Tourism competitiveness of 136 economies across the world. Tourism competitiveness is measured by the Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI) provided by the World Economic Forum (WEF) in the TTCI Reports of given years (Crotti – Misrahi, 2018).

Data on the safety and security situation are also published in the TTCI Reports (Crotti - Misrahi, 2018). TTCI is a composite index, that is a weighted average of 14 indices (called „pillars”) describing the environment in which tourism operates. These include the actual safety and security index of the same year, which, again, is a weighted average of several safety and security related measures. Therefore it is not surprising, that TTCI of a particular year correlates with safety and security data of the same year. However, our hypothesis is that the safety and security data of a particular year may have a significant impact on the

TTCI of later years, and correlation found between safety and security data of a year and TTCI of a later year will reflect a true relationship, and not simply a technical factor derived from the construction of TTCI. The aggravation of safety and security issues, and especially issues of terrorism and crime, are often associated with increased migration, and the presence of heterogeneous, mixed populations. For this reason the analysis also includes the indicators that measure the heterogeneity of the population (Bacsi, 2017a, 2017b). As criminal events are usually associated with higher population densities, urbanisation rate, an indicator measuring the percentage of urban population in 2015, is also included.

As many research papers show, increasing diversity – especially ethnic diversity – often leads to lower growth of GDP per capita, lower levels of development measured by the Human Development Index (HDI), while religious diversity may have mixed effects on development (see Bacsi 2017b for a detailed literature review). The diversity of the population also has significant impacts on the competitiveness of countries measured by the Global Competitiveness Index (GCI) of the World Economic Forum. DiRienzo et al. (2007) tested the impacts of fractionalisation on GCI and found the effect of ethnic fractionalisation negative, of linguistic fractionalisation positive and of religious fractionalisation insignificant. Bacsi (2018), on the contrary, found positive impacts of religious fractionalisation, and none of language or ethnic diversity on GCI, but established a negative relationship between innovation capacity and ethnic fractionalisation, and a positive relationship between innovation capacity and linguistic fractionalisation. The level of urbanisation was found to be positively related to competitiveness and innovation only for the group of countries gaining their independence after 1950 (Bacsi, 2018).

Similar analyses established negative impacts of ethnic diversity on tourism competitiveness (Bacsi, 2017c; Das - DiRienzo, 2010), but higher incomes can mitigate these (Das - DiRienzo, 2010). A country's religious affiliation is also important in the destination choice for international tourism. A cross-country study of 164 countries (Fourie et al., 2015), for the period 1995-2010 provided evidence that religious similarity has significant explanatory power in global tourism. Religious or ethnic diversity may be the consequence of international labour migration, which, later, may boost the tourism flows between the region of origin, and the host area (Bacsi-Kovács, 2007, p.26).

The presence of common religious minorities in the generating and destination countries has a positive impact on tourism flows, but the existence of any different religious groups can create a negative impact, therefore negative and positive effects may annihilate each other. This is supported by the findings of Bacsi (2017c) of religious diversity being of no significant effect on TTCI.

2. Material and Method

The following variables were applied in the statistical analysis:

Tourism competitiveness: TTCI (Travel and Tourism Competitiveness Index)

The TTCI structure is composed of 14 pillars organized into four sub-indices (Figure 1):

1. The enabling environment (of 5 pillars): the business environment, safety&security, health&hygiene, human resources & labour market, ICT readiness;
2. Travel &Tourism policy and enabling conditions (of 4 pillars): prioritization of travel & tourism, international openness, price competitiveness, environmental sustainability;
3. Infrastructure (of 3 pillars): air transport infrastructure, ground & port infrastructure, tourist service infrastructure;
4. Natural and cultural resources (of 2 pillars): natural resources, cultural resources & business travel.

Thus TTCI is made up of the weighted average of altogether 14 pillars, which are calculated either as hard data measured by some physical indicator, or are derived from an executive opinion survey by the World Economic Forum. Survey data were measured by a 1 to 7 scale, 1 meaning the worst situation, and 7 the best,

while hard data were also normalized to a similar 1-to-7 scale, 1 corresponding to the worst value and 7 to the best one (for details see Crotti and Misrahi, 2018).

Safety and security data:

As the main focus of the research is on the impact of safety and security issues, its impact was analysed in a refined way, instead of using the aggregate safety&security index (SSI), each of its 5 component measures were included separately in the analysis.

Safety and security data include the following 5 variables:

1. BCV: Business costs of crime and violence (the extent the incidence of crime and violence imposes costs on businesses; 1 = to a great extent, 7 = not at all)
2. RPS: Reliability of police services (the extent to which police services can be relied upon to enforce law and order, 1 = cannot be relied upon at all, 7 = can be completely relied upon)
3. BT: Business costs of terrorism (the extent to which the threat of terrorism imposes costs on businesses, 1 = to a great extent, 7 = not at all)
4. ITI: Index of terrorism incidence (Simple average of the number of terrorism-related casualties, i.e. injuries and fatalities, and the number of terrorist attacks, each normalized on a scale of 1 to 7.)
5. HoR: Homicide rate (Number of homicide cases per 100,000 population)

As is seen from the list, the first four of these are variables of 1 to 7, with 1 meaning the worst situation, and 7 the best according to expert evaluation in the standard way of TTCI construction.

We included the health and hygiene index (HHI) in the analysis as well, which indicates the health situation of the countries, also measured on a 1 to 7 scale.

The safety and security data, as well as the health and hygiene index were taken from the TTCI Report 2015, and TTCI values from the TTCI Report 2017. Altogether 127 countries were included in the analysis for the two years, 2015 and 2017, though some of the data were available for as many as 155 countries.

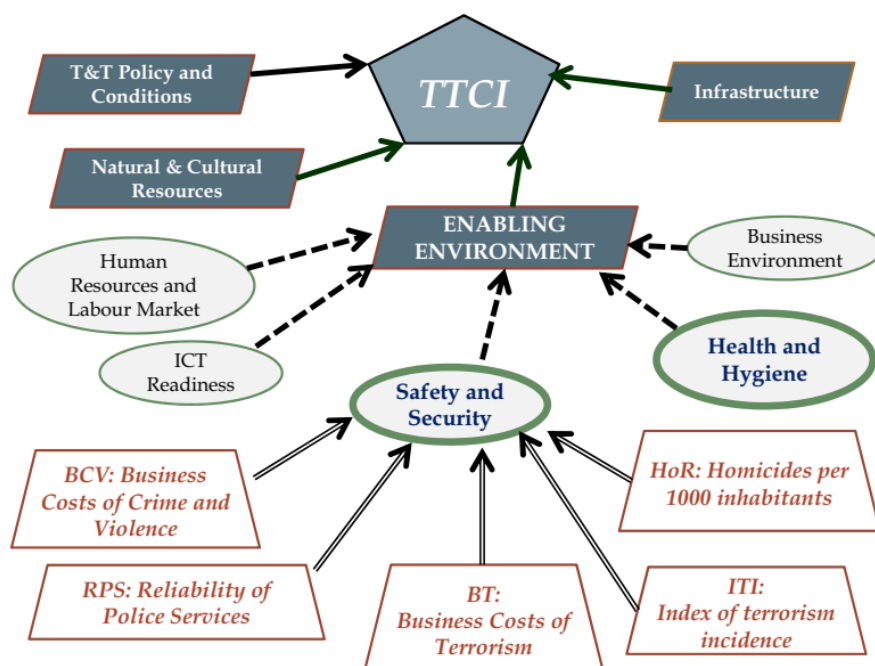


Figure 1: The composition of the Travel&Tourism Competitiveness Index (TTCI)
Source: Author's own construction (based on Crotti and Misrahi, 2018)

Diversity data:

The aggravation of terrorism and crime incidences are often associated with increased migration, and the presence of heterogeneous, mixed populations. Therefore the indicators measuring the heterogeneity of the population are included as independent variables. Diversity index values are computed for ethnic, linguistic and religious diversity of the population according to the methodology developed by Greenberg (1956), each a value between 0 and 1, where 0 corresponds to total homogeneity, and 1 to the most extreme diversity, with no two persons having the same traits.

The following heterogeneity variables were included: EFIA: ethnic fractionalisation by Alesina and LaFerrara (2005), based on data between 1985-2000, LDI: linguistic fractionalisation in 2014 (Ethnologue, 2016) and RFIPew: Religious fractionalisation index, based on data by Pew Research Center (PRC, 2012) for the year 2010, and computed by Bacsı (see Bacsı, 2017a).

Urbanisation:

As criminal activity is thought to be more intensive in more densely populated urban environments, an indicator measuring the percentage of urban population in 2015 is also included as a percentage value between 1 and 100 (UNESA-DP, 2018).

Summary list of variables:

Dependent variables: TTCI2017 of the TTCI Report for 2017 (see Crotti and Misrahi, 2018)

Independent variables of Safety&Security and Health:

- SSI: of the TTCI Report 2015 (referring to 2013-2014)
- BCV: Business costs of crime and violence: 1= high costs, 7 = no cost
- RPS: Reliability of police services: 1 = not reliable, 7= completely reliable
- BT: Business costs of terrorism: 1= high costs, 7 = no cost
- ITI: Index of terrorism incidence: 1 =most attack casualties, 7= no attack casualties
- HoR: Homicide rate (cases per 100,000 population)
- HHI: of the TTCI Report 2015 (referring to 2013-2014), 1= worst, 7 = best

Independent variables for the population structure:

- Urb%: Percentage of urban population in 2015 (UNESA-DP, 2018), (range: 0-100 %)
- EFIA: ethnic fractionalisation by Alesina and LaFerrara (2005), based on data of around 1985-2000,
- LDI: linguistic fractionalisation, 2014 by Ethnologue (2016)
- RFIPew: Religious fractionalisation index, based on data by Pew Research Center (PRC, 2012) for the year 2010 (see Bacsı, 2017a)

The above data were collected and analysed for 127 countries in Europe, the Americas, Asia and the Pacific region, and Africa, depending on data availability.

Statistical methods applied:

Besides simple descriptive analysis the independent variables (the five components of SSI, HHI, EFIA, LDI, RFIPew, Urb%) and the dependent variable (TTCI) were compared for finding significant correlations. As normality of the variable distributions cannot be assumed, Spearman's rho was used for computing correlations.

Then multivariate regression was used, with TTCI2017 being the dependent variable, Safety and Security, Health and Hygiene, and Urbanisation data for 2015, and ethnic, linguistic and religious diversity of 2000-2014 being the independent variables. Depending on significant regression coefficients, path analysis was also

carried out to see whether insignificant variables may have indirect impacts through some of the significant independent variables. Statistical analysis was carried out by the SPSS software.

3. Results and evaluations

Table 1 presents the descriptive statistics of the independent and dependent variables. The Spearman-correlation coefficient between the various components of safety, security and health variables is presented in Table 2. Though the correlations between a variable in 2015 and the same variable in 2017 are highly significant (at 1% level), they are definitely less than 1, showing that values considerably differ between years.

Spearman-correlations between safety-security, health, urbanisation, heterogeneity and tourism competitiveness variables is presented in Table 3.

Table 1: Descriptive statistics of the variables

Variable name	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
BCV2015	129	1.89	6.52	4.34	1.035
RPS2015	129	1.73	6.73	4.18	1.119
BT2015	155	2.32	6.68	5.05	1.023
ITI2015	129	1.00	7.00	6.33	1.545
HoR2015	129	0.20	90.40	8.54	12.300
SSI2015	129	2.65	6.70	5.14	0.877
HHI2015	129	1.97	6.97	4.97	1.250
Urb %	155	12.10	100.0	58.23	21.907
EFIA	155	0.00	0.93	0.459	0.256
LDI	155	0.00	0.99	0.461	0.301
RFIPew	155	0.00	0.79	0.293	0.194
TTCI2015	129	2.43	5.31	3.72	0.696
TTCI2017	127	2.44	5.43	3.79	0.7016

Source: Author's own computations

Table 2: Spearman-correlations for safety, security and health variables of various years

Spearman's rho	BCV2015	RPS2015	BT2015	ITI2015	HoR2015	SSI2015	HHI2015
BCV2015	1.000	0.754**	0.620**	0.238**	-0.644**	0.905**	0.534**
RPS2015	0.754**	1.000	0.465**	0.143	-0.620**	0.820**	0.463**
BT2015	0.620**	0.465**	1.000	0.501**	-0.225*	0.720**	0.407**
ITI2015	0.238**	0.143	0.501**	1.000	0.060	0.354**	0.006
HoR2015	-0.644**	-0.620**	-0.225*	0.060	1.000	-0.706**	-0.580**
SSI2015	0.905**	0.820**	0.720**	0.354**	-0.706**	1.000	0.566**
HHI2015	0.534**	0.463**	0.407**	0.006	-0.580**	0.566**	1.000
BCV2017	0.902**	0.757**	0.557**	0.292**	-0.619**	0.844**	0.512**
RPS2017	0.768**	0.930**	0.416**	0.120	-0.657**	0.795**	0.438**
BT2017	0.565**	0.480**	0.794**	0.443**	-0.217*	0.643**	0.368**
ITI2017	0.325**	0.213*	0.602**	0.808**	-0.002	0.440**	0.163
HoR2017	-0.102	-0.083	-0.087	0.322**	0.047	0.033	-0.050
SSI2017	0.904**	0.820**	0.718**	0.353**	-0.707**	0.9999**	0.566**
HHI2017	0.535**	0.460**	0.411**	0.078	-0.574**	0.579**	0.993**

Source: Author's own computations

As it is shown in Table 3, the Dependent variable, TTCI2017 is significantly correlated with all the independent variables. The three highest absolute values of the correlation coefficients are those with HHI2015, RPS2015, and Urb%.

In the multivariate regression model, in order to avoid multicollinearity problems, the variable SSI2015 was omitted, as it is the average of its five component safety and security indicators.

The following features were expected:

- Positive coefficients for SSI components and for HHI = less risk of security or health increases competitiveness
- HoR, a negative coefficient = less incidence of homicides increase tourism competitiveness
- positive coefficients for urbanisation = higher urbanisation increases competitiveness
- negative coefficients for heterogeneity = more heterogeneity decreases competitiveness

Table 3: Spearman-correlations between independent and dependent variables.

Spearman's rho	Urb%	EFIA	LDI	RFIPew	TTCI2017
BCV2015	0.334**	-0.301**	-0.102	0.179*	0.480**
RPS2015	0.497**	-0.298**	-0.124	0.218*	0.647**
BT2015	0.259**	-0.351**	-0.300**	0.157+	0.411**
ITI2015	0.046	0.011	-0.156+	0.146+	-0.039
HoR2015	-0.409**	0.393**	0.092	-0.178*	-0.540**
SSI2015	0.420**	-0.314**	-0.175*	0.241**	0.567**
HHI2015	0.579**	-0.551**	-0.488**	0.172+	0.703**
Urb%	1.000	-0.367**	-0.398**	0.140+	0.586**
EFIA	-0.367**	1.000	0.706**	0.010	-0.477**
LDI	-0.398**	0.706**	1.000	0.124	-0.372**
RFIPew	0.140+	0.010	0.124	1.000	0.243**
TTCI2017	0.586**	-0.477**	-0.372**	0.243**	1.000

** , * , +: significant at the 0.01, 0.05 and 0.1 level, resp. (2-tailed).

Source: Author's own computations

The multivariate model attained was as is described by the following equation (with the non-significant variables omitted):

$$TTCI2017 = 1.599 - 0.218 \times BCV2015 + 0.377 \times RPS2015 + 0.140 \times BT2015 - 0.081 \times ITI2015 + 0.232 \times HHI2015 + 0.480 \times RFIPew$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 0.701 \text{ (model sig. } = 0.000, \text{ st. error} = 0.382)$$

Table 4: Results of the multivariate regression analysis.

Dependent Variable:	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
TTCI2017							
(Constant)	1.599	0.323		4.944	0.000		
BCV2015	-0.218	0.071	-0.326	-3.075	0.003	0.220	4.547
RPS2015	0.377	0.051	0.603	7.340	0.000	0.366	2.734
BT2015	0.140	0.057	0.206	2.473	0.015	0.357	2.803
ITI2015	-0.081	0.031	-0.183	-2.642	0.009	0.515	1.943
HoR2015	-0.004	0.004	-0.063	-0.895	0.373	0.493	2.028
HHI2015	0.232	0.047	0.404	4.884	0.000	0.360	2.775
Urb %	0.003	0.002	0.084	1.225	0.223	0.531	1.884
EFIA	0.034	0.231	0.012	0.146	0.884	0.371	2.693
LDI	-0.170	0.212	-0.073	-0.801	0.425	0.302	3.316
RFIPew	0.480	0.205	0.130	2.345	0.021	0.805	1.242

Note: Bold letters indicate significant effects at the 0.05 level.

Source: Author's own computations

Surprisingly, the highly significant multivariate regression model did not show any significant impact of urbanisation, or ethnic and linguistic diversity, nor the number of homicides per 100 000 inhabitants. The impact of Reliability of Police Services is the highest, as the relevant Beta value indicates, followed by the Health & Hygiene index. Positive impacts were found for Business Costs of Terrorism, and for Religious Diversity, while both the Business Cost of Crime & Violence, and the Index of Terrorism Incidence have negative impacts, i.e. the less cost, or less incidence (i.e. higher BT or ITI), the lower TTCI, which is contrary to our expectations, and to the Spearman correlations in the case of BT, too, and is somewhat unreasonable.

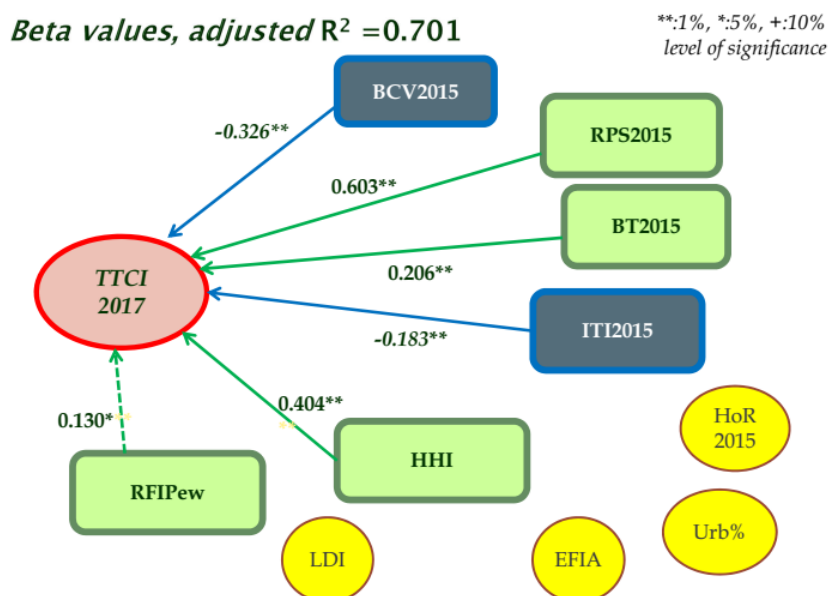


Figure 2: The significant Beta coefficient values in the multivariate regression model
Source: Author's own construction, 2018.

These surprising results may be the consequence of some indirect relationships, i.e. the impact of some of the variables may be felt through the influence of some other variable, or may mitigate the impact of some other variable. Therefore the next step of the analysis was the application of path-analysis, taking those independent variables, for which Beta values are not significant, but which are highly correlated to the significant independent variables.

Formerly, in Table 2 strong correlations were found to be between HHI and EFIA, LDI, Urb%, therefore it was reasonable to assume that ethnic and language diversity, and urbanisation may influence TTCI through HHI, and HoR.

Therefore the basic model for explaining TTCI was set up to include only BCV, HHI, RFIPew, three of the formerly significant independent variables. The positive coefficient of BT, although also significant, was difficult to understand – it seems unreasonable to accept that the worse the value (i.e. higher costs generated by terrorism) the better TTCI values are achieved. This strange result is probably mitigated by the also significant, but negative value of ITI, the two variables being positively correlated to each other (see Table 2). At the same time BT is also strongly correlated to BCV, which has the correct sign in the regression equation. For these consideration only BCV was left as independent variable in the original equation, and then BT was taken as an explanatory variable to BCV, while ITI was used as an explanatory variable to BT, assuming, that higher incidence of terrorism will lead to higher business costs of terrorism.

Looking at correlations of BCV, HHI and RFIPew to EFIA, LDI and Urb%, to other independent variables, correlations of diversity and urbanisation were highest with HHI, therefore EFIA, LDI and Urb% were used as background variables for HHI.

HoR was also strongly correlated to BCV and to HHI, therefore it was also included as a background variable for both of them.

Finally four new multivariate regression equations were set up, with the following results:

Table 5: The structure of the new multivariate regression models

<i>Model</i>	<i>regression equation</i>	<i>Adj R²</i>
<i>TTCI2017</i> =	=1.443**+0.101* × BCV +0.342** × HHI + 0.695** ×RFIPew <i>Beta values: 0.150 (BCV), 0.596 (HHI), 0.188 (RFIPew),</i>	0.526 **
<i>BCV</i> =	=1.017**+ 0.400** × RPS +0.384** × BT - 0.034** × HoR <i>Beta values: 0.433 (RPS), 0.376 (BT), -0.374 (HoR)</i>	0.760 **
<i>HHI</i> =	= 4.944** - 0.864+ ×EFIA - 1.335** × LDI + 0.020** ×Urb% - 0.028** ×HoR <i>Beta values: -0.173 (EFIA), -0.317 (LDI), 0.373 (Urb%), -0.277 (HoR)</i>	0.560**
<i>BT</i> =	= 2.545** + 0.395** × ITI <i>Beta values: 0.597(ITI)</i>	0.351**

Source: Author's own computations, 2018.

The model structure is presented in Figure 3.

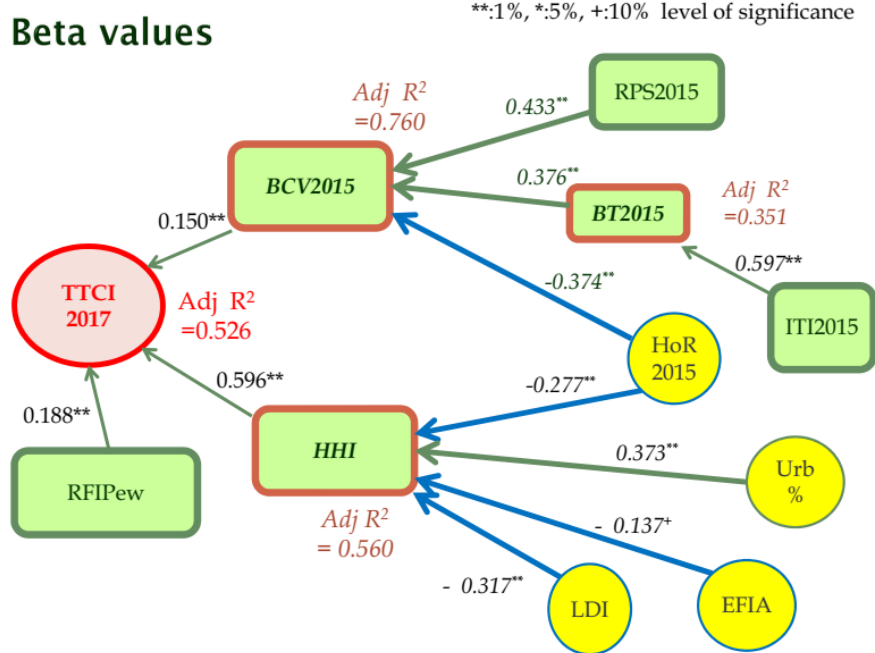


Figure 3: The significant Beta coefficient values in the modified path analysis Source: Author's own construction, 2018.

4. Conclusions and suggestions

The results of the multivariate regression analysis revealed the following relationships:

- Higher levels of health and hygiene, lower business costs of crime and violence, better reliability of police services, lower business costs of terrorism, smaller rate of homicide incidence, less terrorism incidences will increase the travel and tourism competitiveness of the following years.
- Tourism competitiveness is also positively related to higher religious diversity, but religious diversity is only slightly related to the components of safety&security and to health&hygiene.
- The health and hygiene situation of a country is significantly better with higher urbanisation, and with lower ethnic and linguistic diversity.
- Ethnic and linguistic diversity and urbanisation do not have any direct influence on the level of safety and security, nor on the travel and tourism competitiveness index of the following years.

The results listed under i) statistically justify the relationships that were expected intuitively. However, the relationship listed under ii) is less straightforward, as it indicates that with more religions practiced in a country the competitive edge of the tourism sector improves, and religious diversity does not increase risks of safety and security. Religious diversity may have a more direct impact on some of the various components of TCI, other than safety&security, or health&hygiene, for example, the level of cultural resources, or the human resources&labour market, but these relationships have not been tested yet. The adverse relationship of health and hygiene with ethnic and linguistic diversity also requires some explanation. Perhaps the negative relationship existing between ethnic and linguistic diversity and the level of income or development is reflected in the health situation of a country.

Further research will be carried out to test these complex relationships, by incorporating control variables of the macroeconomic situation of the analysed countries.

Another interesting research question is, whether the level of safety&security can influence the actual performance of tourism, measured by the international tourist arrivals and international tourism inbound receipts in absolute values, or in relative terms corrected for the size of the countries, either in the same year, or with a time lag, in later years.

Finally, as the present research was carried out for only one year – i.e. safety&security indicators of one year, and tourism competitiveness two years later - , the revealed relationships are not conclusive. Data of more years should be assessed in the same way to see if the findings show a relatively permanent relationship, or hold for just a temporary, one-time situation.

5. Literature

- Alesina, A., La Ferrara, E.(2005): Ethnic Diversity and Economic Performance. *Journal of Economic Literature*. Vol 42 (Sept 2005), 762-822p.
- Bacsi, Zs. (2017a): Does Diversity Hinder Development? Evidence for Ethnic Diversity and GNI in 155 Countries. In: Farkas Attila, F. Orosz Sára. Rudnák Ildikó (szerk., 2017): *Tudományterületek a multikulturalitás kontextusában. Branches of Sciences in Multicultural Context*. Gödöllő: Szent István Egyetemi Kiadó, 5-20p.
- Bacsi, Z. (2017b): Megosztottság és sokféleség – a kulturális heterogenitás viszonya az életminőséghez és fejlettséghez. (Division and diversity –the relations to cultural heterogeneity to quality of life and development. In Hungarian). *Közgazdasági Szemle*. Vol. LXIV. No 7-8., 738-773p.
- Bacsi, Zs. (2017c): Tourism and Diversity. *Deturope*. Vol 9, No 2., 25-57p.
- Bacsi, Zs. (2017d): Cultural diversity and tourism competitiveness. In: Kiglics, N (szerk., 2017): *II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet*. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, Nagykanizsa, 325-336p.
- Bacsi, Zs. (2018): A globális versenyképesség és a kulturális heterogenitás kapcsolata (Global competitiveness and cultural heterogeneity – In Hungarian). *Tér és Társadalom*, 32. évf., 4. szám, 185-201 p, <https://doi.org/10.17649/TET.32.4.3063>
- Bacsi, Zs. , Kovács, E. (2007): Development features of cross border regions. *Keszthely-Hévíz Kistérségi Többcélú Társulás - Nyugat-Balaton-tudományi Kutatóműhely, Keszthely*
- Crotti, R., Misrahi, T. (eds, 2018): *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017*. World Economic Forum, Geneva
- Das, J.; DiRienzo, C. (2010): Tourism Competitiveness and the Role of Diversity: A Cross-Country Analysis. *Proceedings of 'Latest trends on Cultural Heritage and Tourism'*. 3rd WSEAS International Conference on Cultural Heritage and Tourism (CUHT'10). Corfu Island. Greece. July 22-24. 2010, 19-27p.
- Ethnologue (2016): *Ethnologue 19th edition (Table 7)*. <http://www.ethnologue.com/19/statistics/country/>. accessed: 11 September, 2018
- Fourie, J.; Rosselló, J.; Santana-Gallego, M. (2015): Religion, Religious Diversity and Tourism. *Kyklos*, 68, 51–64p. doi:10.1111/kykl.12066
- Greenberg, J. H. (1956): The Measurement of Linguistic Diversity. *Language* 32 (1), 109-115p. <https://dx.doi.org/10.2307%2F410659>
- PRC (2012): *The Global Religious Landscape: A Report on the Size and Distribution of the World's Major Religious Groups as of 2010*. PEW Research Centre. <http://www.pewforum.org/files/2014/01/global-religion-full.pdf>. Accessed: 9 October 2013
- UNESA-DP (2018): *World urbanization prospects: The 2018 revision*, Online edition. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division
- WEF (2015, 2017): *The Travel & Tourism Competitiveness Index Dataset 2015/2017*. World Economic Forum. Geneva.

The Impact of International Terrorism on Religious Travellers

Prof. Dr. Alan Clarke

*associate professor - University of Pannonia
10 Egyetem Street, Veszprém 8200
e-mail adress: alanhungary@hotmail.com*

Abstract

Tourism is often cited as the world's largest industry (UNWTO, 2016), but equally at the same time it must also be seen as a fragile industry that is highly vulnerable to the impact of the developing threat of international terrorism. International terrorism can have various impacts on the tourist, especially where it creates fear for travellers, dissuading them from visiting threatened destinations. The impact of terrorism has caused tremendous damage to the travel industry and to a number of countries. The paper will illustrate the impact of recent terrorism phenomena upon travellers to religious and sacred sites in two ways: first, the potential personal hazards to travellers caused by terrorist incidents; second, the impacts caused by stringent anti-terrorism laws and security measures, to travellers while they are in transit.

Key Words: terrorism, impact, tourism, law, security, religious tourism

1. Introduction

The tourism industry has developed and grown over the last 50 years and continues to grow as societies become more mobile and prosperous, through better economic wealth that has been created, in particular by the industrialised countries of the world. Over the last 3 decades, countries have used tourism as a strategic development tool for their national economy and they see tourism as a key sector which can increase their national GDP.

According to the World Tourism Organization (UNWTO, 2014) over 300 million tourists visit the world's leading religious sites every year. Therefore, the religious tourism industry is helping the economic growth of countries through increases in employment, hospitality and the overall travel industry. Tourism in general, and religious tourism in particular, also provide and create social interaction between visitors and host communities, cultivating tolerance, respect and mutual acceptance of different cultures (Nolan and Nolan, 1992; Cohen, 2006). The UNWTO Secretary-General, Taleb Rifai (2014) has stated:

Among the many motivations for travelling, visiting cultural or religious sites ranks high on travellers' wish lists. Leveraging the growing interest for religious tourism worldwide is not only beneficial for the tourism sector, but crucial in building cultural dialogue and peace (UNWTO, 2014)

The benign concept of travel, once universally accepted, was challenged by the 9/11 attacks, which presented a shocking new perspective to the world. Following this, there was a more questioning view of travel, paralleled with a tendency in the west to discriminate and to associate Muslims with religious extremism and terrorism; a new term for the victimisation of individuals, based on religion was adopted - 'Islamophobia'. Originating in the 1970s, this term is 'deliberately unspecific about whether it refers to a religion, a belief system or its faithful adherents around the world' (Peretz, 2011), it is a disruptive term, which feeds the very terrorism and its effects that it proposes to challenge.

This issue has given rise to international concerns over the fair and just treatment of individuals and Islamic countries have taken initiatives to counter the stereotyping of Muslims, anti-Muslim attacks and antireligious

statements via international instruments. Muslim majority nations and the countries of the Organization of the Islamic Conference (OIC) have put through several United Nations resolutions calling for support against the defamation of religions since 1999.

‘Religious Terrorism’ as a term is very problematic in the modern age. Over the last 50 years the term has been used loosely by governments, media and society in general. Religious terrorists are portrayed as having an evil ideology - using religion to achieve their motives and to share their brutal extremists’ views to justify their cause for carrying out terrorism, regardless of their denomination, whether they are Buddhist, Christian, Hindu, Jewish, Muslim, Sikh or any other denomination.

The use of the term ‘religious terrorist’ depends on the individual’s perspectives. Academics and policy makers are still struggling to come up with a definition that avoids unnecessary issues regarding individual rights. Religiously motivated terrorism is a complicated, multi-dimensional phenomenon and there is no unified theory that explains it. Laqueur (1999) argued that this lack of consensus is largely due to the fact that there is not one single type of terrorism and that terrorism, as a tactic, is constantly changing its means, motives and actors. Gregg, in identifying religious terrorism, outlines various ‘forms’ of religious Terrorism (see Table 1) and identifies the different types of target (Table 2), based on the specificity of attack and nature of the terrorist. Juergensmeyer (2004) noted that the relationship between religion and violence exists since before the bible, and while religion is often used to explain acts of violence and terrorism, it is rarely that simple, as terrorism is usually an act linked to broader geopolitical issues. In the UK, the term religious terrorism was inextricably linked to Irish Catholics and the IRA from the early 1970s to the 1990s. Since the establishment of peace between the British government and the IRA, the focus and use of the term in the UK has shifted to refer to Muslim or Islamic terrorism.

Table 1: Forms of Religious Terrorism		
	Defining Goals	Examples
Apocalyptic	<ul style="list-style-type: none"> • Cataclysmic destruction to people, property, environment. • Hasten arrival of a ‘new world’ 	<ul style="list-style-type: none"> • Aum Shinrikyo • Elements of JDL / Kach • Some Strains of Christian Identity
Create Religious Government	<ul style="list-style-type: none"> • Abolish secular state • Create a state governed by religious law and doctrine • Create trans-state religious government 	<ul style="list-style-type: none"> • Lebanese Hezbollah • Christian Identity • Hamas • Elements of JDL/Kach
Create Religiously Pure State	<ul style="list-style-type: none"> • Remove groups from other religions • Remove groups from within same religions with different interpretations of faith. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elements of JDL/Kach • LeT • Shiv Sena / RSS

Source: Gregg, 2014

	Specific Targets	Abstract Targets
Domestic	<ul style="list-style-type: none"> • Workings of the state – assassinate leaders, attacks on infrastructure, undermine authority of state 	<ul style="list-style-type: none"> • Attacks on secular art and other cultural institutions • Attacks on secular intellectuals • Attacks on historic, other religious sites / artefacts
International	<ul style="list-style-type: none"> • States that support regimes • Foreign government presence / militaries • International tourists 	<ul style="list-style-type: none"> • Secular' or 'Western' culture • Globalization

Source: Gregg, 2014

* Thomas Cook revenue falls after terrorist attacks slow holiday demand (<i>English Guardian</i> , 28.7.2016)
* Australian travellers turn away from Europe tourism as terror fears persist (Australian <i>News.com.au</i> , 10.05.2016)
*Tunisia attack: Foreigners and locals lament dwindling tourism (<i>bbc.com</i> , 3.7.2015)
*Terrorism Scares Away the Tourists Europe was Counting on. (<i>New York Times</i> , 29.7.2016)
* Under the shadow of terror: France's year in review (<i>France24</i> , 30.12.2016)
* Mideast Tourism to Turkey down after String of Terror Attacks (<i>Sudan Vision</i> , Jan. 2017)
* Terrorism Devours Tourism (Pakistan e-newspaper <i>DAWN.com</i> 01.11.2012)

2. Impact of Terrorism on Tourism

Tourism is a fragile industry that is highly vulnerable to the impact of crises, disasters and the ongoing threat of terrorism (Baker, 2014). International risks, threats and terrorism effect the tourism in a multitude of ways (Clayton, Cisneros-Mustelier and Korstanje, 2014), but there are two main ways that can be identified. The first is fear / aversion to travel linked to risk of personal hazards to the travellers caused by terrorist incidents. The other is the risk of irritation, harassment or persecution caused by anti-terrorism laws and security measures which impinge on travellers while they are in transit.

Over the last 15 years, terrorism has caused substantial impacts on tourism, resulting in considerable loss of earnings, and millions of tourism industry workers losing their jobs, creating social deprivation in countries worldwide. Terrorist attacks have caused major issues for a number of countries, who have been affected by declines in tourism and the interlinked reluctance by international companies to do business where terrorist attacks have taken place. A visible example of this has been the impact of terrorism on operators such as Thomas Cook. In September 2016 a report on their business stated

Thomas Cook has been hit hard since summer 2015 by terrorist attacks in Tunisia, Egypt and Turkey (Farrell, 2016).

Further emphasising the intensity of these impacts the company's chief executive stated that the industry is currently suffering its greatest turmoil in thirty years (Farrell, 2016). Table 3 illustrates that the impacts of these events have been discussed in the media around the globe.

A dramatic example of tourism being damaged by a single event was an attack in Tunisia on 26 June 2015 at the tourist resort of Port El Kantaoui, about 10 kilometres north of the city of Sousse, where a gunman killed 38 tourists on the beach, 30 of whom were British (BBC, 2016). The entire tourism industry of Tunisia has suffered significantly from this single event. Since then, Tunisia has seen major declines in tourism; employment has decreased and businesses have closed. Tourists fear repeat attacks and thus, refuse to go back to Tunisia. The knock-on impacts of such an occurrence are a slow-down in the local economy, a resultant shortage of employment opportunities and in the long term, impacts such as increased migration to Europe.

Intentional terrorist attacks on tourist areas (such as the 1997 attack in Luxor, Egypt; 2004 Madrid train bombings; 2002 / 2005 Bali bombings; 2005 attack in Sharm el-Sheikh, Egypt etc.) have had significant adverse economic effects. In 2015 alone the WTTC (World Travel and Tourism Council), highlight terrorism impacting on tourism in Egypt, France, Indonesia, Kenya, Nigeria, Thailand and Tunisia (WTTC, 2016). While there is evidence that strategic management approaches can lessen the impact of once-off terrorism events, long-term strife such as evident in Egypt, is much more difficult to mitigate (Parkinson and Heyden, 2015). The USA based Worldwatch Institute claims that:

Before September 11th, [2001] travel and tourism was the world's largest industry, accounting for one in every 12 jobs. When the massive \$3.6 trillion industry almost ground to a halt after the terrorist attacks, the ripple effects extended well beyond the United States, exposing the vulnerability of countries too dependent on international tourism (World Watch Institute, ND).

The influence of terrorism on tourism causes the greatest economic impacts on host communities who have depended on the tourism market for decades. Leading authors like Goldblatt and Hu (2005) and Korstanje and Skoll (2013) state that regular terror attacks can cause severe decline in tourism demand and create social deprivation in host community. However, there is a general consensus that the impact of individual terrorism events on the travelling public is quite short term, and related somewhat to the interest in terrorism displayed in Figure 1.

A report by Morris in 2016 for the Telegraph newspaper (following terrorism attacks in Brussels) noted that surprisingly, the tourism industry recovers more quickly from individual acts of terrorism than from ongoing natural disasters and other risks.

Nadejda Popova, travel project manager [for Euromonitor], said the [Brussels] attacks were likely to result in a 10-20 per cent decline in bookings, due to fears of future attacks. However, this is not expected to have a long-term impact as the European travel industry has proven to be very resilient to such external impacts and recover fairly quickly (Morris, 2016).

The World Travel and Tourism Council (WTTC, 2016(b)) go so far as to estimate the time-lines involved, suggesting that after three years of decline, pre 9/11 airline revenue levels in the USA had recovered and began to increase. Citing cases by various authors (such as Fielding and Shortland (2011) and Castano (2005)), they suggest that tourism is highly resilient and that within a year, most destinations have recovered from once-off terrorist attacks. The WTTC further note that political instability is far more damaging than such once-off attacks. It appears that it takes tourism 21 months to recover from disease events, 24 months to recover from environmental disasters and 27 months from political unrest (Zillman, 2015). The recovery from natural disaster takes longer because there is often a need to restore and reconstruct the local infrastructure.

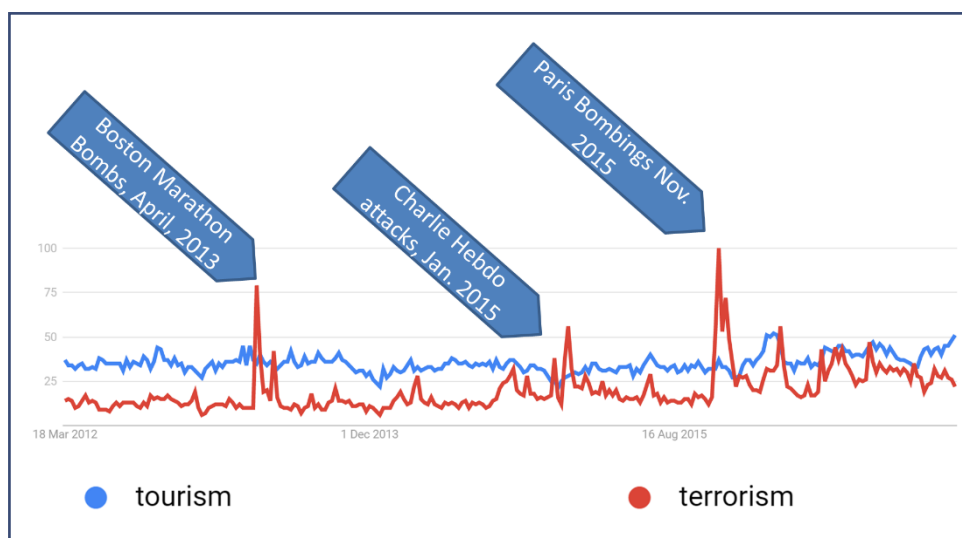


Figure 1 : Interest in Tourism and Terrorism over time (March 2012-March 2017)
Source: generated using trends.google.com

However, it is noted elsewhere (Baker, 2014) that tourists avoid destinations which continuously suffer from terror attacks. Thus, the impact can depend on the country, its image and its location (for a detailed statistical discussion on this see WTTC, 2016(b)). Tourists will come back to European countries (or cities such as New York) quite promptly after an isolated terror attack, but, it appears to be more difficult get them back to countries such as Tunisia or Egypt, where conflict is perceived to be ongoing. Therefore, attacks on tourism destinations in North Africa, the Middle East, mainland Europe etc. have direct impacts of varying degrees on tourists and the tourism industry.

While many terrorism incidents have impacted on tourism in general, the focus of this paper is on religious tourism in particular, and evidence for the disruption of faith based travel is visible in various countries around the world, often directly linked to attacks on sacred sites by terrorists. Countries like Egypt, Iraq, Syria, Turkey, Jordan, Lebanon, Pakistan, Israel and Tunisia have suffered in this regard and have experienced decline in religious visitors due to intentional targeting by terrorist attacks.

3. Terrorism and the Holy Places of the World

Deeply rooted in biblical traditions, 'sanctuary' was a legal term used in Greek and Roman times and allowed an individual to use a religious site as a temporary refuge and protection from 'the law' (Field, 2008). This idea was widely recognised in Medieval Europe where it evolved into concepts such as 'diplomatic immunity' and 'asylum' (Marfleet, 2011).

Thus, there is a universal understanding of sacred sites as sanctuaries, and belief that they should be protected from the vagaries of war and terrorism^[1]. Freedom of religion, and practice, worship and observance is legislated for in article 18 of the International Convention on Human Rights (also Article 9 of the European Convention on Human Rights, Article 1 of the American Constitution etc), thus, the defacement or destruction of holy sites, or targeting of adherents celebrating their faith is viewed as a heinous crime or act of terrorism. However, as will be seen in the following sections, not only does terrorism impede travel to religious sites, there are incidents when the act of worship is actively, and aggressively targeted by terrorists. Examples of such attacks include:

- the Taliban's demolition of the Buddhas of Bamiyan in Afghanistan in 2001 (Margottini, 2009)
- Jewish extremists attacking Israel's Church of Loaves and Fishes in 2015 (Lawler, 2015).
- The November 2016 attack on pilgrims in Samarra, Iran, home to the holy shrines of Imam Ali al-Hadi and Imam Hassan al-Askari (PressTV, 2016) .
- the targeting of Saint Peter and Saint Paul Coptic Orthodox Church in Cairo in December 2016 (Gov.uk, 2017);

The following sections will provide a number of case studies dealing with sites where religious travel and pilgrimage has been impeded or impacted by acts of terrorism.

Israel (The Holy Land)

Numerous authors have written about religious tourism and pilgrimage to Israel and The Holy Land, many dealing creatively and astutely with various aspects of the security / political situation (such as Collins-Kreiner, Kliot, Mansfeld and Sagi, 2006; Cohen, 2014; Feldman, 2016; Gelbman, 2016). The focus of most research is on Christian pilgrimage; however, some work has been undertaken on Jewish pilgrimage (such as Luz and Collins-Kreiner, 2016), and some mention is made of Muslim Pilgrimage (see Cohen-Hattab and Shoval, 2015; Leppakari and Griffin, 2016). While the majority of research links terrorism and 'security issues' to fluctuating numbers, some, such as Israeli newspaper Haaretz, suggest that 'Israel's Tourism Sector Sees Little Fallout from Terror Attacks' (Rozenberg, 2016). Definitive reports by organisations such as the Bank of Israel, however, state unequivocally that 'The demand from tourists to visit Israel is largely dependent on the security situation' (Bank of Israel, 2014:37). Cohen (2014), basing his comments on extensive analysis of tourist trends, notes that on the macro-level, Israeli tourism follows an overall pattern of growth, but, regularly suffers from declines which correspond with times of high terrorist activity.

Charts (Figure 2.1 and Figure 2.2) from research by the Bank of Israel (2014:39-40), illustrate the overall impact of terrorism in Israel 1985-2010. Figure 2.1 demonstrates how tourism reacts 'immediately and severely' when the security situation deteriorates, while the second chart plots security instability over the same period (the red line being a 'synthetic indicator of security instability'). Thus, when instability is high (red line in Figure 2.2) visitor arrivals are low (green line in Figure 2.1).

In summarising the Israeli situation, the Bank of Israel suggests three overall findings:

- The security situation has a significant impact on tourist arrivals in Israel, but to different degrees depending on the purpose of the visit: tourists coming on a pilgrimage, vacation or for touring are affected to a great extent by the level of terrorism, while those coming on business and to visit relatives are minimally affected.
- Tourists with an attachment to Israel - whether as Jews or as tourists who have visited the country previously - are less affected by the level of terrorism, in each purpose of the visit.
- The impact of economic variables on tourist arrivals is secondary: The economic variables, including the exchange rate, have more of an impact when the security situation is calm. (Bank of Israel, 2014:37)

Thus, there is clear indication that pilgrimage to Israel is severely impacted by political and military actions and terrorism.

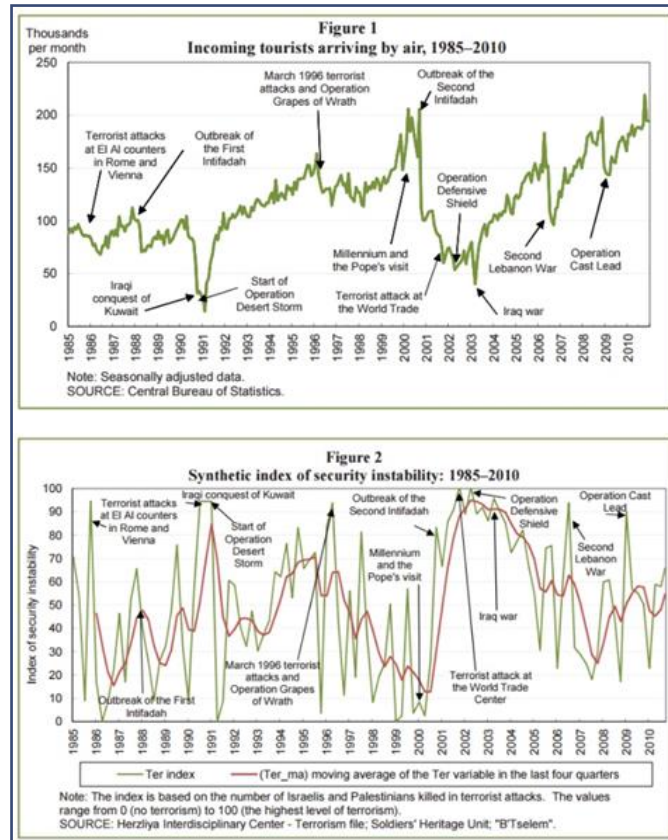


Figure 2: Impact of Terrorism in Israel 1985-2010
Source: Bank of Israel, 2014

France (Lourdes)

One of the world's most popular Roman Catholic sites of pilgrimage is the Marian Shrine of Lourdes in the foothills of the Pyrenees mountains in France. Following a number of terrorist related attacks throughout France in 2015 and 2016 (including the shootings at the Charlie Hebdo offices, the Bataclan bombing, the Bastille day attack in Nice, and the murder of father Jacques Hamel), which led to a slowdown in tourism (Lec'hvien, 2016), security measures were implemented in Lourdes, to ensure the safety of pilgrims. Described variously as 'discreet but effective' (catholic news service, 2016) and 'heavy security' (Sullivan and Charlton, 2016), it is suggested that measures could remain in place indefinitely at the Marian shrine.

Speaking just before the Roman Catholic feast day of the Assumption of the Virgin Mary on August 15 2016, when pilgrim numbers normally increase, the information director of the Diocese of Tarbes and Lourdes stated:

It's our duty and responsibility to take account of the complicated current context by ensuring pilgrims are well received . . . We've been very much affected, collectively, by what's happened . . . This is a time when great numbers of people arrive from around the world - and security is clearly essential if we're to welcome them calmly. . . . This is a place of serenity, peace and prayer - and it will remain so, whatever happens (Catholic News Service).

The cancellation in France, of major public events and festivals over security concerns led organisers in Lourdes to expect a fall in numbers for the Feast Day in 2016, however, the feared cancellations by pilgrims failed to materialise and in contrast, there was a surge in bookings. Matthieu Guignard, one of the pilgrimage coordinators is quoted as saying:

because a few fanatics try to sow fear . . . we should [not] abandon our faith, our beliefs, our way of living (Lec'hvien, 2016).

Saudi Arabia (Medina)

A number of attacks on religious sites have occurred in the Kingdom of Saudi Arabia. In August 2015, a mosque in the city of Abha was attacked, in October of the same year a Shia mosque in Najran city was attacked and in January 2016, four people were killed and 18 others were wounded in an attack on a mosque in al-Ahsa (Aljazeera, 2016). By far the most audacious attack however, occurred in July 2016, in the city of Medina, just a short distance from the burial site of the Prophet Mohammed. Four security officers were killed and five wounded in a suicide bombing outside the mosque known as Al-Masjid an-Nabawi - considered to be Islam's second holiest site (Aljazeera, 2016b). This was one of three attacks across the Saudi kingdom in a 24-hour period (Hilleary, 2016).

As a result, the 2016 holy Muslim pilgrimage of Hajj saw unprecedented security measures, monitoring the pilgrims. More than 5,000 cameras were installed across Mecca, covering a radius of about 10 kilometres around the Grand Mosque, dozens of soldiers were deployed and during the Hajj, Saudi authorities arrested 54 suspected terrorists from a number of different countries (New Arab, 2016).

Iraq (Yezidi Pilgrimage)

The Yezidis or Yazidis are a Kurdish speaking people who live principally in northern Iraq. According to yeziditruth.org, they number approximately 800,000 people and contend to follow the world's oldest spiritual tradition.

For Yezidis, their most important pilgrimage site is the tomb of Shaykh 'Adi which is located in Lalish, a valley that includes numerous other shrines. The Yezidi faith requires followers to make at least one pilgrimage to Shaykh 'Adi's tomb in their lifetime (as per the Muslim obligation to undertake the Hajj to Mecca), with followers from northern Iraq making the pilgrimage on an annual basis. This pilgrimage is typically undertaken during the Feast of Seven Days, known as the Jema'iyye and referred to as ziyaret, 'the pilgrimage', which takes place during the beginning of October (YezidiTruth, 2017). However, the separation of the Kurdish run northern territory from Saddam Hussein's Iraq in 1990 made it difficult for most Yezidis to attend the festival, and subsequent threats of terrorism since 2003 have resulted in low attendance or cancelled of the festival (Jalabi, 2014 cited in Al-Marashi, 2017).

Al-Marashi outlines the plight of the Yezidi since the emergence of Islamic State of Iraq and Syria, and their subsequent attacks on Yezidi people and destruction of their sites. He claims that all pilgrimages of the Yezidi people to their historical homeland, and even the survival of the physical sites themselves are at risk:

[w]hat emerged as of the summer of 2014 was a history of religious heritage tourism coming to an end due to religious 'heritage terrorism' (Al-Marashi, 2017:154).

Thus, in this instance, terrorism is causing the destruction of Yezidi shrines in addition to the ongoing threat to their communities and their inability to perform religious pilgrimage to Sheikh Adi, thereby bringing their civilization to the brink of extinction (YezidiTruth, 2017(b))

India (Amarnath Yatra)

In July 2015, the Indian Army mobilised 7,500 soldiers under a scheme called Operation Shiva, to locate between 10-15 terrorists who had reportedly entered Kashmir, to target the annual Amarnath Yatra pilgrimage,

made by thousands to a shrine high in the Himalayas in South Kashmir. In addition, Central paramilitary forces and the local police deployed another 10,000 people to protect the devotees and the two commonly used routes to the shrine (Ranjan Sen, 2015). Considering the massacre of 11 pilgrims travelling to this pilgrimage by terrorists in 2000, (MacKinnon, 2000) threats of terrorism linked to this event are taken seriously. Minister of State for Home Affairs, Kiren Rijiju, told reporters:

There are credible inputs that some elements may try to attack the yatra. We have made all possible arrangements and taken all possible precautions, but nonetheless we cannot let our vigil or guard down (Variyar, 2015)

Iraq (Arbaeen)

In November 2016, more than 80 Shi'a pilgrims, many of them Iranian, returning from the Arbaeen ceremony in Karbala were killed in a terrorist bomb attack (McKernan, 2016). In what has been seen as dramatic defiance of this and other acts of terrorism in the area, pilgrims continued to converge on the Shi'a holy city of Karbala in southern Iraq to celebrate Arbaeen. This festival marks the end of the 40-day mourning period for Imam Hussain ibn Ali, whose martyrdom at the Battle of Karbala led to schism between Shi'a and Sunni Muslims and in 2016, Arba'een, which is cited as the largest annual pilgrimage and gathering of people in the world attracted between 17 and 20 million pilgrims (iJet, 2016; Sims, 2016).

4. Dealing with Terrorism

Many countries make strident efforts to assist pilgrims in their travels, while also protecting their territory against terrorism. A range of restrictive formal border checks exist in countries such as the USA, India and Israel (Jones, 2012), which act to protect against terrorism. However, many of these instruments cause pressures and strains, impacting on general tourism and religious travel / pilgrimage. The following are some measures against 'religious terrorism', which have impacts for the wider tourism and travel industries:

- While Australia provides a comprehensive yet simple set of guidelines for Australians travelling abroad on pilgrimage, interestingly, their guidelines explicitly mention three Islamic pilgrimages Hajj, Umrah and Arba'een (see Australian Government, 2016) – suggesting that non-Muslims do not need travel advice?
- In order to deal with the threat of terrorism during Hajj, in September 2016, Saudi Arabia closed many border posts with Yemen and suspended flights between the two countries. *The Gulf News*, Yemen recorded approximately 300 buses queuing for security checks, with some pilgrims waiting 30 hours to be processed, sleeping in the desert, running short of water and food (Gulf News, 2016). In addition, to controlling border entry points, the Saudi authorities are proposing the introduction of electronic bracelets which will track pilgrims, provide them with information and protect them. While these various measures may make the Hajj a safer pilgrimage, they might act to deter pilgrims from undertaking this holiest of journeys.
- In preparation for World Youth Day in Poland (2016) a separate lane was provided on the Polish-Ukrainian border at Dorohusk to facilitate pilgrimages (Pope, 2016). However, border checks were temporarily introduced at other borders, as was a temporary suspension of the Schengen passport-free zone. A report in the Catholic news service *The Tablet*, suggests that to ensure safety, random security checks would be carried out 'on the basis of risk analysis and information provided by the security services of other countries' (Cornwell, 2016) The reintroduction of border checks between Schengen countries, even if temporary would most likely cause difficulties for certain travellers.
- In November 2016, 3,316 Indian Sikh pilgrims were issued with visas to travel to Pakistan to celebrate the 548th birth anniversary of the founder of Sikhism, Baba Guru Nanak. As part of their journey, pilgrims visit various places to perform rituals at gurdwaras (places of worship). Tight security was provided for their visits to various historical sites in different cities. Various reports on this event record

the gratitude of Indian pilgrims who were both surprised and impressed at the ‘VIP protocol’, hospitality and reception they received, however, the political tension between both countries and tight anti-terrorism security measures in place must limit the number of pilgrims undertaking this trip (Express Tribune, 2016).

As stated at the outset of this paper, religious tourism and pilgrimage are important elements of international travel, and important sources of revenue for many countries. In addition to the measures outlined in the above brief examples, two major approaches are in place to deter international terrorism: the development of international legal measures, and; travel restrictions. The following sections will examine some of the related institutional frameworks which have been developed and deployed to deal with terrorism related activities, which impact on global travel, tourism and pilgrimage. The effectiveness of many such measures can be questioned, since the recognition of terrorist groups and labelling their actions and activities can lead to reification of their goals and thus encourage their followers to engage in further acts of terrorism, while at the same time, ‘blunt’ instruments put in place for such a purpose can serve to alienate and victimise the innocent.

Incitement to Terrorism

In most jurisdictions globally, the concept of *incitement to terrorism* is identified as an indicator of terrorist intent, and is used to identify, control and mitigate terrorist actions. However, the concept is inherently problematic, as there is still no internationally agreed definition on what it entails (Baker, 2014). Thus, the concept seriously suffers from a lack of certainty. The UK’s version of the definition is noteworthy here as it refers to religious cause as a motive for terrorism. In this case terrorism is defined as:

the use or threat of action where the use of threat is designed to influence the government or an international governmental organisation, or intimidate the public or a section of the public, and the use or threat is made for the purpose of advancing a political, religious, racial or ideological cause.

Despite the uncertainty, many international instruments deal with the term incitement in in the context of terrorism. In September 2005, the United Nations (UN) Security Council (SC) adopted **Resolution 1624**, which encourages states to prohibit by law, incitement to commit a terrorist act or acts. In response to this the Counter-Terrorism Committee of the UN-SC, adopted **SC Resolution 1963** (UN, 2010) which was commissioned to monitor the implementation of legislation on criminalising incitement to terrorism.

Somewhat curiously, the resolution itself (Resolution 1624) does not attempt to give clear guidance on what may constitute incitement. The resolution’s preamble refers to the Council being:

Deeply concerned that incitement of terrorist acts motivated by extremism and intolerance poses a serious and growing danger to the enjoyment of human rights, threatens the social and economic development of all States, undermines global stability and prosperity, and must be addressed urgently and proactively . . . in accordance with international law at the national and international level to protect the right to life (UN, 2005:1).

The resolution itself:

Calls upon all States to continue international efforts to enhance dialogue and broaden understanding among civilizations, in an effort to prevent the indiscriminate targeting of different religions and cultures, and to take all measures as may be necessary and appropriate . . . to counter incitement of terrorist acts motivated by extremism and intolerance and to prevent the subversion of educational, cultural, and religious institutions by terrorists and their supporters (UN, 2005:3).

The Council of Europe Convention on the Prevention of Terrorism is very broad in its use of the term terrorism, stating:

For the purposes of this Convention, ‘terrorist offence’ means any of the offences within the scope of and as defined in one of the treaties listed in the Appendix (Council of Europe, 2005: Article 1).

The aforementioned Appendix contains eleven separate Council of Europe conventions. This convention (on the Prevention of Terrorism) later uses the term **public provocation**, it says:

For the purposes of this Convention, ‘public provocation to commit a terrorist offence’ means the distribution, or otherwise making available, of a message to the public, with the intent to incite the commission of a terrorist offence, where such conduct, whether or not directly advocating terrorist offences, causes a danger that one or more such offences may be committed (Council of Europe, 2005: Article 5).

This article then continues to state:

Each Party shall adopt such measures as may be necessary to establish public provocation to commit a terrorist offence, as defined in paragraph 1, when committed unlawfully and intentionally, as a criminal offence under its domestic law (Council of Europe, 2005: Article 5).

The UK was one of the leading states to support UN **Resolution 1624** after the London bombing in 2005. In their combatting of terrorism, the UK differentiates between direct and indirect encouragement of terrorism. The Terrorism Act 2006 states that the ‘Encouragement of Terrorism’ is an offence when one publishes or shares

a statement that is likely to be understood by some or all of the members of the public to whom it is published as a direct or indirect encouragement or other inducement to them to the commission, preparation or instigation of acts of terrorism or Convention offences (UK Government 2006).

Indirect encouragement includes the glorification of terrorism or specified offences, where it can reasonably be inferred that the conduct that is glorified should be emulated in existing circumstances.

To make the matter more complicated, different states criminalise incitement to terrorism differently. Lack of consensus on this matter creates anomalies on what needs to be criminalised. There is also a lack of consensus on whether freedom of speech should be restricted, and under what circumstances, and to what extent should this apply.

The relationship between the concept of incitement to terrorism and religion is two-fold. The first is when religious speech is found to be supporting, provoking or glorifying acts of terrorism, the other is when offensive speech takes a stance against a religion, inciting a group to commit terrorist offences. Precedent exists for the first of these; however it raises questions and is sometimes severely criticised for stripping people’s rights to manifest their religious belief (however intense the provocation or glorification). However the second category does not often receive much attention.

Ginkel (2015) suggests that the problem of incitement takes place at the pre-stage of terrorism. Therefore, criminalisation of incitement to terrorism makes reasonable sense, as there are high chances that it might create ‘an environment and psychological climate conducive to criminal activity’ (Kremnitzer and Ghanayim, 2000: 197).

Speech that offends particular religious groups, or contributes to creating hatred, can be used as an igniting factor to radicalise or recruit terrorists, leading to violent extremism - should that be considered as incitement to terrorism? Taking Islamic extremism as an example, the radicalisation process often involves creating anger and frustration, encouraging individuals to defend Islam at the cost of their own lives. Leuprecht et al. (2010) identify four levels of the Global Jihad narrative:

Islam is under attack by Western crusaders led by the United States;

Jihadis, whom the West refers to as terrorists, are defending against this attack;

The actions they take in defence of Islam are proportional, just and religiously sanctified; and therefore;

It is the duty of good Muslims to support these actions.

Taking this narrative into consideration, if offensive speech that ridicules or vilifies religious sentiments is used as an igniting factor for terrorist organisations to recruit people (following this narrative) and motivates them to cause violence as a mean of defending their religion, would that be considered as an incitement to terrorism?

The question still remains unanswered - whether offensive speech in relation to religion, that causes outrage and violence, should be criminalised under incitement to terrorism or hate speech.

When the international community cannot agree on a single legal definition of terrorism, it is thus impossible to define incitement to terrorism, let alone clarification between terms such as Apologie du Terrorisme as used by French authorities and direct or indirect incitement to terrorism as used in other jurisdictions (van Ginkel, 2011). Barak-Erez and Scharia (2011) have highlight additional legal elements of importance in this discussion, including the target conduct, the content of speech, the public or non-public character of the speech, the mens rea aspect (undertaking an act with intent, knowing it is wrong), and the causal link between the content of the speech and the terrorist act. International legal instruments are very poor in providing detailed guidance on these issues.

Schedule 7 of the UK Terrorism Act 2000

In the UK, an important definition of terrorism can be found in section 1 of the Terrorism Act 2000 (TA) part of which, says that acts of terrorism include any action which:

(a) involves serious violence against a person,

(b) involves serious damage to property,

(c) endangers a person's life, other than that of the person committing the action,

(d) creates a serious risk to the health or safety of the public or a section of the public, or

(e) is designed seriously to interfere with or seriously to disrupt an electronic system. (Terrorism Act, 2000)

This definition is often criticised for being overly broad and criminalising a broad range of activities. Based on this definition a range of counter-terrorism measures and policies have been in place in the UK since 9/11.

Security services in the UK have currently perceived the threat level for international terrorism as 'Severe' (MI5 website). The severely perceived threat from international terrorism has resulted in intensified security measures in place at Airports and all other points of access into the UK. One of the stringent anti-terrorism measures that affect travellers at airports is Schedule 7 to the Terrorism Act (2000). Paragraph 2 of the Schedule empowers authorities to question persons passing through ports for the purpose of determining whether they appear to be persons concerned in the commission, preparation or instigation of acts of terrorism.

Table 4: Examinations and Detentions

	Percentage of examinations above an hour					Percentage of total detentions				
	White	Black	Asian	Mixed	Other	White	Black	Asian	Mixed	Other
2010/11	14	15	46	4	20	8	22	46	2	21
2011/12	13	16	41	4	26	9	25	38	4	25
2012/13	16	15	37	4	28	10	26	36	3	25

Table showing the percentage of examinations and detentions by self-defined ethnicity for each year since 2010/11; percentages excludes both examinations and detentions where the ethnicity was recorded as 'not stated'.

Source: http://www.stop-watch.org/uploads/documents/StopWatch_Briefing_Schedule_7_-_July_2014_FINAL.pdf

The provision does not require the need to show any reasonable suspicion in order to question or examine an individual under this power. An officer on duty does not require any prior authorisation to be sought. A traveller can be questioned for up to one hour and can be taken into custody for up to 6 hours according to TA Sch.7, para.6(4) amended by the Anti-social Behaviour, Crime and Policing Act 2014 which shortened the maximum period of detention from nine hours to six. Once a person is detained he/she is entitled to consult a solicitor and to have a named person informed of the detention. The detainee under Sch 7 of the TA is under the obligation to give fingerprints and DNA samples as well as provide documents and information in his or her possession. The officer may use reasonable force to effect searches. Paragraph 18 of Sch 7 makes it an offence punishable by up to three months imprisonment and/or a fine if the detainee wilfully fails or contravenes a prohibition, or obstructs, or seeks to frustrate, a search or examination under or by virtue of this Schedule. Such wide powers imposed under Schedule 7 have raised serious concerns about the it's compatibility with the European Convention on Human Rights (ECHR). The Joint Committee on Human Rights (JCHR) has argued that the powers are incompatible with the legality requirement imposed by Articles 5 and 8 of the ECHR (HL Paper No.56, HC 713)

There are numerous cases where the legality and proportionality of schedule 7 powers have been questioned but, despite protests from various sources (for example: <https://www.liberty-human-rights.org.uk/human-rights/countering-terrorism/schedule-7>) most judges conclude that the powers imposed in schedule 7 are not incompatible with the ECHR.

Despite public questioning of the procedures undertaken by examining officers, findings point to dark aspects of Schedule 7 powers. Interviews with community groups and civil society organisations conducted by Choudhury & Fenwick (2012:56) suggest:

[a] significant concentration of Schedule 7 stops among individuals of Afghan, Pakistani and Somali background. While the interviews suggest that most relate to flights to and from South Asia, the Middle East or East Africa, there are also examples of Muslims who have been stopped on domestic, European flights.

Choudhury and Fenwick (2011; 2011(b):86) found that Schedule 7 was having 'the single most negative impact' on Muslim communities and also reported that:

for some Muslims, these stops have become a routine part of their travel experience . . . this power is silently eroding Muslim communities' trust and confidence in policing (2011: vii).

Blackwood, Hopkins & Reicher (2013) conducted another study with British Muslims and revealed that they regularly face being examined or detained by counter-terrorism officers at ports, this undermines their trust in and perceptions of fairness in counter-terrorism measures. They also found that that despite research participants having a strong British identity, these experiences undermined their British identity and made them feel excluded from society. Table 4 illustrates data on examinations and detentions carried by British police, under Schedule 7.

There is emerging understanding that these measures alienate group and individuals, cause problems for religious travel and pilgrimage and in a very real way, could serve to radicalise terrorists (Yusuf, 2015).

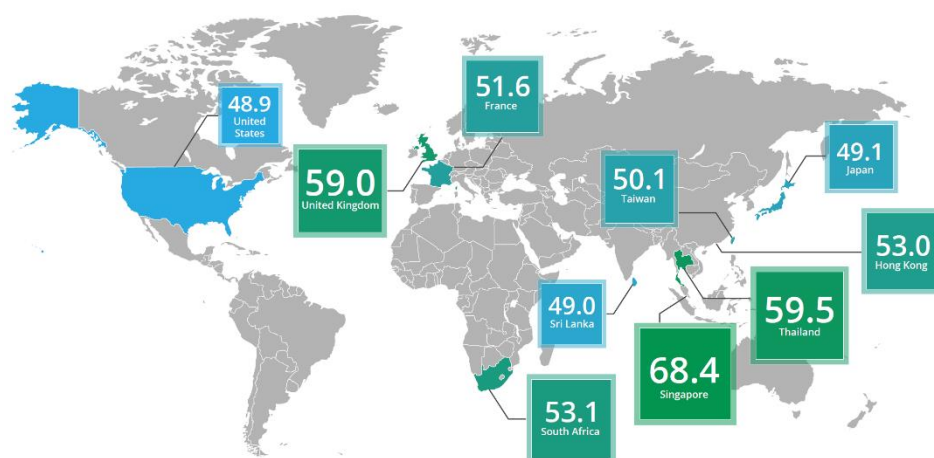
American Travel Ban

Newly elected president of The United States Donald Trump in one of his first Executive Orders published on 27th January 2017, put in place measures to protect his country from foreign terrorists. He announced:

In order to protect Americans, the United States must ensure that those admitted to this country do not bear hostile attitudes toward it and its founding principles. (The Whitehouse, 2017)

Amidst a vast range of measures, including the suspension of certain visas, reviews of entry screening processes, alteration to refugee admission programmes and the introduction of biometric scanning, this order banned any normal visitor to the US from certain countries, whether on holiday, visiting friends and family or on business, except for those holding a green card or one of five specific visas for official bodies such as the United Nations. This ban was applicable for 90 days for people holding passports from Iran, Iraq, Libya, Somalia, Sudan, Syria or Yemen travelling to America, and people boarding a flight from one of the prescribed countries to the US. In a flurry of legal cases, restraining orders and interventions by federal judges the legality of the ‘travel ban’ was in serious doubt, and as a result, the administration proposed a ‘new’ immigration order, blocking arrivals from six of the originally proposed Muslim majority countries. This second ‘ban’ was to come into effect on 16 March, but the day before, a Hawaiian court blocked this new attempt to limit arrivals.

Figure 3: Global Muslim Travel Index 2016



Source: Master Card and CrescentRating, 2016

Although the legality of this executive order limiting overseas travel into the US has been questioned at every step by the courts, and may not be implemented, it is predicted that the tourism industry of the US will suffer a severely, because of the fears it creates for travellers.

According to travel facts and figures available at the ustravel.org website, international visitors spent \$246 billion in the U.S. in 2016. The new executive order which restricts certain nationals and imposes more severe security measures at all airports could impact on the USA’s position as a tourism destination for foreign travellers.

It should be noted that the American travel ban is aimed at a particular religious group, as all 7 original (and 6 subsequent) countries are Muslim majority countries. According to the Global Muslim Travel Index

(GMTI), Muslim travellers comprised 10 per cent of the global travel market in 2014, spending \$145 billion. In the same year, the US welcomed 2.6 million Muslim travellers, who accounting for 3.7 per cent of arrivals. Any individual from the prescribed countries, currently living in America, will be very reluctant to travel overseas for pilgrimage, or any other form of travel, for fear of not being allowed to return. In addition, this will make the USA very unattractive as a holiday destination for any Muslims.

Figure 3 shows that in 2016, the US was ranked as the 10th most popular non-OIC (Organisation of Islamic Cooperation) destination for Muslims (having been in 8th position in 2015). The OIC is a cluster of 57 Muslim countries, across four continents. The Crescent Rating company predicts that Muslim travellers will be worth \$200 billion to the global economy by 2020. As a result of the American travel ban and potential harassment in US airports, it is predicted that Muslims be less interested in travelling to the US. Muslims will adjust their plans and will travel to places where they are more welcome - there are plenty of alternatives available for them in the world.

This is not the first time that terrorism concerns in relation to national security have impacted on the tourism industry of the USA. In the aftermath of the 9/11 attacks in 2001 and the Iraq invasion in 2003 there was a sharp drop in the number of travellers visiting the US as the country restricted access and put stringent security measures in place at their airports. At that time, the US Congress passed the 'Patriot Act', which amended US immigration laws and impacted the passage of travellers by introducing in-person interviews for visa applicants and biometric procedures (fingerprints and photos) at borders to ensure a stricter border security.

Being a developed country, the US enjoys an advantage over developing countries in that the tourism sector will recover from the consequences of a terrorist attack much faster than developing countries. This is due to economic diversity and possessing sufficient financial resources (Belau, 2003). Although it took a long time, the US still managed to recover from the losses of the 9/11 attack, but, the recent attempts at a travel ban may have much more impact in terms of deterring Muslim travellers from visiting the US. This is not a once-off event, it is a systematic targeting of individuals of a particular faith, in an effort to deter their travel to the USA.

The White House uses the term 'international terrorism' to justify the ban on visitors. However, the ban on visitors is seen by some to violate the American Constitution and is a form of discrimination against people of particular religions. In defence of the ban, the government states that the decree is signed by the president in the interest of national security. This ban is setting an ominous precedent, and charting a very conflictual path for other countries in the name of combatting terrorism.

5. Conclusions

The paper has presented some of the more critical issues being faced by religious tourists in the context of 'religious terrorism'. The paper illustrates the atrocities perpetrated in the name of religion, and how religious sites and pilgrims have been targeted by terrorists. It then considers measures put in place to combat such terrorism and the resultant conflict caused by stringent anti-terrorism laws and security measures to travellers while they are travelling to different countries.

The rise of religious terrorism is an ongoing problem, which causes regular concerns for religious tourism and pilgrimage, sometimes resulting in catastrophic impacts. It is suggested here that such acts of terrorism will result in increasingly stringent anti-terrorism and counter terrorism laws and policies being implemented around the globe. Therefore, the impact of international terrorism on religious sacred sites can be seen to have enormous potential.

Terrorism can have long term impacts on countries like Egypt, Iraq, Syria, Turkey, Jordan, Lebanon, Pakistan, Israel and Tunisia who have suffered declines in religious visitors, due to tourist being target by terrorist attacks. It is important however, to deal with this issue in a reflective and holistic manner there is a major

requirement for agencies involved to develop their understanding of the difference between combatting international terrorism and religious incitement towards individual travellers or religious groups.

6. References

- Aljazeera (2016): Deadly attack rocks mosque in Saudi Arabia, Aljazeera Online, 29.01.2016 [available online at <http://www.aljazeera.com/news/2016/01/attack-rocks-mosque-saudi-arabia-160129101738777.html>]
- Aljazeera (2016b): Saudi Arabia: Bombings target Medina and Qatif mosques, Aljazeera Online, 05.07.2016 [available online at: <http://www.aljazeera.com/news/2016/07/saudi-arabia-qatif-explosion-160704165007140.html>]
- Aljazeera (2016c) Hajj (2016): Saudi Arabia introduces bracelets for safety, Aljazeera Online, 30.06.2016 [available online at: <http://www.aljazeera.com/news/2016/06/saudi-arabia-introduces-bracelets-hajj-safety-160630131905794.html>]
- Al-Marashi, I. (2017): The Impact of the Islamic State of Iraq and Syria's Campaign on Yezidi Religious Structures and Pilgrimage Practices, in Leppäkari, M. and Griffin, K., Pilgrimage and Tourism to Holy Cities: Ideological and Management Perspectives, CABI, Wallingford
- Australian Government (2016): Border Clearance Advice for Pilgrims, Government of Australia Department of Immigration and Border Protection [available at : <https://www.border.gov.au/News/Documents/religious-pilgrim-factsheet-english.pdf>]
- Baker, D. (2014): The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry, International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage, 2(i): 58-67
- Bank of Israel Research Department (2014): Recent Economic Developments (137) October 2013-March 2014, Bank of Israel, Jerusalem
- Barak-Erez, D.; Scharia, D. (2011): Freedom of Speech, Support for Terrorism, and the Challenge of Global Constitutional Law. Harvard National Security Journal, Vol. 2. [Available at http://harvardnsj.org/wp-content/uploads/2015/01/Vol.-2_Barak-Erez_and_Scharia_Final.pdf] accessed on 06.02.2017
- BBC (2016): Tunisia attack: What happened, BBC News, Online, 1.2.2017 [available online at: <http://www.bbc.com/news/world-africa-33304897>]
- Belau, D. (2003): The Impact of the 2001-2002 Crisis on the Hotel and Tourism Industry. International Labor Organization (ILO) [Available at www.tourmag.com/attachment/19389/] accessed on 25.02.2017
- Blackwood, L.; Hopkins, N; Reicher, S. (2013): I know who I am, but who do they think I am? Muslim perspectives on encounters with airport authorities, Ethnic and Racial Studies, 36(6) 1090-1108.
- Blackwood, L.; Hopkins, N.; Reicher, S. (2013): Turning the Analytic Gaze on "Us": The Role of Authorities in the Alienation of Minorities. European Psychologist, 18(4), 245-252.
- Blake, A.; Sinclair, M.T. (2002): Tourism crisis Management: Responding to September 11. Nottingham University Business School [Available at <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.464.68&rep=rep1&type=pdf>] accessed on 25.02.2017.
- Castano, J.M. (2005): Psicología Social de los Viajes y el Turismo, Thomson Ed, Madrid
- Catholic News Service (2016): France increases security around Lourdes for national pilgrimage, Catholic News Service, Online [available at: <http://www.catholicnews.com/services/englishnews/2016/france-increases-security-around-lourdes-for-national-pilgrimage.cfm>]
- Choudhury, T.; Fenwick, H. (2011): The impact of counter-terrorism measures on Muslim communities, International Review of Law, Computers & Technology 25(3)

- Choudhury, T.; Fenwick, H. (2011(b)): The Impact of Counter-Terrorism Measures on Muslim Communities, Report 72, Commissioned by UK based Equality and Human Rights Commission, Arndale Centre, Manchester. [available at: https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/research-report-72-the-impact-of-counter-terrorism-measures-on-muslim-communities_0.doc].
- Choudhury, T.; Fenwick, H. (2012): The Impact of Counter-Terrorism Measures on Muslim Communities, in Fenwick, H. (Ed.) *Developments in Counter-Terrorist Measures and Users of Technology*, Routledge: Abingdon, Oxford: 45-76.p.
- Clayton, A.; Cisneros-Mustelier, L.; Korstanje, M. (2014): Understanding Perceptions and Attitudes to Risk in the Tourism Industry, *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2(i): 48-57.p.
- Cohen, E. (2014): Tourism and Terror: A case study: Israel 1948-2012, *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2(1): 13-26.p.
- Cohen, E.H. (2006): Religious Tourism as an Educational Experience in Tourism, in Timothy, D. and Olsen, D. (Eds.) *Religion and Spiritual Journeys*, Routledge: New York.
- Cohen-Hattab, K.; Shoal, N. (2015): *Tourism, Religion and Pilgrimage in Jerusalem*, Routledge, New York.
- Collins-Kreiner, N., Kliot, N., Mansfeld, Y.; Sagi, K. (2006): *Christian Tourism to the Holy Land: Pilgrimage during Security Crisis*, Ashgate, Aldershot.
- Cornwell, M. (2016): Poland Temporarily Brings Back Border Checks Ahead of World Youth Day, *The Tablet*, Online 11.07.2016 [available at: <http://www.thetablet.co.uk/news/5824/0/poland-temporarily-brings-back-border-checks-ahead-of-world-youth-day>]
- Council of Europe (2005): Council of Europe Convention on the Prevention of Terrorism [available at <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008371c>]
- Express Tribune (2016): Sikh pilgrim denied entry into Pakistan due to 'dubious date' on passport, *Express Tribune, Pakistan*, Online 13.11.2016 [available at : <https://tribune.com.pk/story/1229415/arousing-suspicion-sikh-pilgrim-denied-entry-due-dubious-date-passport/>]
- Farrell, S. (2016): Thomas Cook hit by slump in holidays to Turkey, *The Guardian Newspaper* (online edition) 27 September 2016, [available online at: <https://www.theguardian.com/business/2016/sep/27/thomas-cook-hit-by-slump-in-holidays-to-turkey>]
- Feldman, J. (2016): *A Jewish Guide in the Holy Land: How Christian Pilgrims Made Me Israeli*, Indiana University Press, Bloomington.
- Field, T. (2008): Biblical Influences on the Medieval and Early Modern English Law of Sanctuary, *Ecclesiastical Law Journal*, 2(9) 222-225 p.
- Fielding, D.; Shortland, A.; (2011): How do tourists react to political violence? An empirical analysis of tourism in Egypt, *Defence and Peace Economics*, 22(2):217-243 p.
- Gelbman, A. (2016): Tourism along the geopolitical barrier: implications of the Holy Land fence, *Geogournal*, 81(5) 671-680 p.
- Goldblatt, J.; Hu, C. (2005). Tourism, terrorism, and the new World for Event Leaders. *E-review of tourism Research*, 3(6): 139-144. p.
- Gov.co.uk (2017): Foreign Travel Advice: Egypt [available at: <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/egypt/terrorism>]
- Gregg, H.S. (2014): Defining and Distinguishing Secular and Religious Terrorism, *Perspectives on Terrorism*, 8(2) [available at : <http://www.terrorismanalysts.com/pt/index.php/pot/article/view/336/html>]

- Gulf News (2016): Yemeni pilgrims in long wait at sole border crossing, Gulf News, Yemen, Online Edition, 03.09.2016 [available at: <http://gulfnews.com/news/gulf/yemen/yemeni-pilgrims-in-long-wait-at-sole-border-crossing-1.1890127>]
- Hilleary, C. (2016): Saudi Bombings Raise Security Concerns Ahead of Annual Pilgrimage, VOA News [available at : <http://www.voanews.com/a/saudi-bombings-raise-security-concerns-ahead-of-annual-pilgrimage/3408237.html>]
- Home Office (2009) Examining Officers under the Terrorism Act 2000: Code of Practice, London: The Stationery Office.
- iJet International, (2016): Security, Transport Disruptions Likely in Karbala and Other Shi'a-majority Areas for Arba'een, Daily Intelligence Brief, November 17, 2016 [available at: <https://www.ijet.com/content/iraq-arbaeen-nov21-southern-governorates>]
- Institute for Economics and Peace (2015) Global Peace Index Report 2015, [available at http://economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2015/06/Global-Peace-Index-Report-2015_0.pdf] accessed on 25.02.2017
- Joint Committee on Human Rights (2013) Legislative Scrutiny, Anti-Social Behaviour, Crime and Policing Bill (The Stationery Office, 2013), HL Paper No.56, HC 713 (Session 2013–14), para.113.
- Jones, R. (2012): Border Walls: Security and the War on Terror in the Unites States, India and Israel, Zed Books, London
- Juergensmeyer, M (2004): Terror in the Mind of God: The Global Rise of Religious Violence, University of California Press, California.
- Korstanje, M. E.; Skoll, G. (2013) Discussing concepts: terrorism and tourism in the spotlight. Turismo y Desarrollo: Revista de Investigación en Turisme y Desarrollo Local, 6(14).
- Kremnitzer M. and Ghanayim, K. (2000) Incitement not Sedition, in Kretzmer, D. and Kershman Hazan, F. Freedom of Speech and Incitement against Democracy, Kluwer Law International: The Hague, London, Boston: 147-214.p.
- Lawler, A. (2015) Jewish Extremists' Attacks Rattle Christians in Holy Land, National Geographic Online 24.12.2015 [available at : <http://news.nationalgeographic.com/2015/12/151224-israel-jewish-terrorism-arson-christian-church-multiplication/>]
- Lec'hvien, A. (2016): Catholic pilgrims rally behind terror-hit France in Lourdes, Yahoo News, [available at: <https://www.yahoo.com/news/catholics-rally-french-shrine-under-shadow-terror-104619379.html>]
- Leppakari, M.; Griffin, K. (2016): Pilgrimage and Tourism to Holy Cities: Ideological and Management Perspectives, Cabi, Wallingford.
- Leuprecht, C.; Hataley, T.; Moskalenko, S.; McCauley, C. (2010): Narrative and Counter-narratives for Global Jihad: Opinion versus Action, in: Kessels, E.J.A.M. (Ed.) Countering Violent Extremist Narratives, National Coordinator for Counterterrorism, July 2010, pp. 58-70.
- Luz, N.; Collins-Kreiner, N. (2015): Exploring Jewish Pilgrimage in Israel, in Albera, D. and Eade, J. International Perspectives on Pilgrimage Studies: Itineraries, Gaps and Obstacles, Routledge, New York: 134-151.p.
- Mansfeld, Y. (1996): Wars, Tourism and the 'Middle East' Factor. In Pizam A. and Mansfeld Y., (Eds.) Tourism, Crime and International Security Issues, New York: Wiley, 265-278.
- Marfleet, P. (2011): Understanding 'Sanctuary': Faith and Traditions of Asylum, Journal of Refugee Studies, 24(3) 440-455.p.
- Margottini, C. (Ed.) (2009): After the Destruction of Giant Buddha Statues in Bamiyan (Afghanistan) in 2001, Springer: Heidelberg.
- Master Card and CrescentRating (2016): 2016 Global Muslim Travel Index (GMTI) [Available at <https://newsroom.mastercard.com/asia-pacific/files/2016/03/Report-MasterCard-CrescentRating-Global-Muslim-Travel-Index-2016.pdf>] accessed on 25.02.2017.

- McKernan, B. (2016): Isis claims truck bomb in Iraq that killed at least 80 Shia pilgrims, Independent, Online [available at : <http://www.independent.co.uk/news/world/middle-east/isis-claims-truck-bomb-in-iraq-that-kills-80-shiite-pilgrims-a7436731.html>]
- Morris (2016): Natural disasters worse for tourism than terror attacks, Telegraph online [Available at <http://www.telegraph.co.uk/travel/news/terrorism-has-the-smallest-impact-on-tourism-industries/>] accessed on 06.03.2017
- New Arab (2016): Saudi Arabia arrests 54 'terror suspects' during Hajj, New Arab [available at : <https://www.alaraby.co.uk/english/news/2016/9/18/saudi-arabia-arrests-54-terror-suspects-during-hajj>]
- Nolan, M.L., Nolan S. (1992): Religious sites as tourism attractions in Europe, *Annals of Tourism Research*, 19(1) 68-78 p.
- Parkinson, J.; Heyden, T. (2015): How terrorist attacks affect tourism, *BBC News Magazine*, online 29.06.2015 [available online at: <http://www.bbc.com/news/magazine-33310217>] accessed on 06.03.2017.
- Peretz, M. (2011): The Invention of Islamophobia, *New Republic*, 10.01.2011 [available at: <https://newrepublic.com/article/81178/the-invention-islamophobia>]
- Pope2016 (2016): Separate lanes for pilgrims at Dorohusk border crossing, Pope2016 17.07.2016 [available at: <http://www.pope2016.com/en/wyd-2016/security/news,486905,separate-lanes-for-pilgrims-at-dorohusk-border-crossing-.html>]
- PressTV (2016): Iran follows up on condition of injured nationals in Samarra: Qassemi, PressTV [available at : <http://presstv.com/Detail/2016/11/06/492456/Iran-Iraq-Samarra-Tikrit-Bahram-Qassemi-Daesh>]
- Raj, R. ; Griffin, K. (2015): *Religious Tourism and Pilgrimage Management*, 2nd Edition, CABI, Wallingford.
- Ranjan S. S (2015): Army Launches Op Shiva After Warnings of Terror Attack for Amarnath Yatra, NDTV Online, [available at : <http://www.ndtv.com/india-news/pak-terror-groups-want-to-target-amarnath-yatra-warn-intel-sources-777254>]
- Rifai, T. (2014): Tourism can protect and promote religious heritage UNWTO [Available at <http://media.unwto.org/press-release/2014-12-10/tourism-can-protect-and-promote-religious-heritage>] accessed on 06.03.2017
- Rozenberg, R. (2016): Israel's Tourism Sector Sees Little Fallout from Terror Attacks, *Haaretz Online*, 13.03.2016 [available at: <http://www.haaretz.com/israel-news/business/.premium-1.707971>]
- Sims, A. (2016): Millions of Muslims take Part in Mass Pilgrimage of Arbaeen - in spite of ISIS, Independent Online [available at: <http://www.independent.co.uk/news/world/middle-east/20-million-muslims-march-against-isis-arbaeen-pilgrimage-iraq-karbala-a7436561.html>]
- Sullivan, I.; Charlton, A. (2016): Under heavy security, Catholic pilgrims visit Lourdes shrine, *The Salt Lake Tribune*, Online 15.08.2016 [available at : <http://www.sltrib.com/home/4239708-155/under-heavy-security-catholic-pilgrims-visit>]
- Tarlow P.E. (2005): Dark Tourism: The appealing 'dark side' of tourism and more. In: Novelli M. (Ed) *Niche Tourism – Contemporary Issues, Trends and Cases*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 47-58.
- Tarlow, P.E. (2003): *Tourism Ethics*, E-review of *tourism Research*, 1(3), 39-41. p.
- The Whitehouse (2017): Executive Order: Protecting the Nation from Foreign Terrorist Entry into The United States, Office of the Press Secretary, The Whitehouse, Washington DC. [available online at <https://www.whitehouse.gov/the-press-office/2017/01/27/executive-order-protecting-nation-foreign-terrorist-entry-united-states>] accessed on 25.02.2017
- UK Government (2006): *UK Terrorism Act 2006*, London, Her Majesty's Stationery Office [available at http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2006/11/pdfs/ukpga_20060011_en.pdf]

- UN (2005) UN Resolution 1624 (2005) <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N05/510/52/PDF/N0551052.pdf?OpenElement>
- UNWTO (United Nations World Tourism Organisation (2014): Tourism can protect and promote religious heritage, UNWTO Press release 10 Dec. 2014 [available online at: <http://media.unwto.org/press-release/2014-12-10/tourism-can-protect-and-promote-religious-heritage>] accessed 11.02.17.
- van Ginkel, B (2011): Incitement to Terrorism: A Matter of Prevention of Repression? International Centre for Counter-Terrorism: The Hague. [available online at <https://www.icct.nl/download/file/ICCT-Van-Ginkel-Incitement-To-Terrorism-August-2011.pdf>]
- Variyar, M (2015): Amarnath Yatra Begins with Warning of Terror Attacks; Indian Army Launches 'Op Shiva' as 2 Lakh Pilgrims Likely to Visit Shrine in Kashmir, International Business Times, India, Online [available at : <http://www.ibtimes.co.in/amarnath-yatra-begins-warning-terror-attacks-indian-army-launches-op-shiva-2-lakh-pilgrims-637814>]
- Worldwatch Institute, a Washington (2017): Tourism Terrorism and Tomorrow, report by DC-based environmental research organization [Available at <http://www.worldwatch.org/tourism-terrorism-and-tomorrow>] accessed on 06.03.2017
- WTTC (World Travel and Tourism Council) (2016(b)): Tourism as a Driver of Peace, World Travel and Tourism Council, London. [available at: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/special-and-periodic-reports/tourism-as-a-driver-of-peace--full-report-copyrighted.pdf>]
- WTTC (World Travel and Tourism Council) (2016): Travel & Tourism: Economic impact 2016: annual update summary, WTTC: London.
- YezidiTruth (2017(b)): The Yezidis [available at: <http://www.yeziditruth.org>]
- YezidiTruth (2017): Yezidi Religious Tradition [available at: http://www.yeziditruth.org/yezidi_religious_tradition]
- Yusuf, H. (2015) I never fully believed that British Muslims were being victimised, but then I was stopped at Heathrow, Independent, Online, 03.04.2015 [available at: <http://www.independent.co.uk/voices/comment/i-never-fully-believed-that-british-muslims-were-being-victimised-but-then-i-was-stopped-at-heathrow-10153102.html>]
- Zillman, C. (2015): Terrorism's Effect on Tourism Doesn't Last Very Long, Fortune Magazine Travel Section [available at: <http://fortune.com/2015/11/30/terrorism-tourism-paris/>]

The Innovation Impact of Migration on Tourism Security after 2015

Szabó László András

Criminologist, Ph.D. Student

National University of Public Service. Doctoral School of Public Administration Sciences

Budapest 1083, Ludovika tér 2.,

e-mail address: szabo.laszlo.andras@uni-nke.hu

Abstract

Since 2015 Hungary has been under the pressure of international migration. This places administrative and law enforcement organizations in a dual role. On the one hand, illegal migration and border management. On the other hand, creating security in tourism. Partners in this activity include civil liberties, municipal law enforcement and private security experts. Innovation can provide a solution for the tension brought about by this dual task. In my lecture and in my study, the conceptual system of innovation covers both potential solutions and directions for

1. Introduction

Since 2015 Hungary has been under the pressure of international migration. This places administrative and law enforcement organizations in a dual role. On the one hand, illegal migration and border management. On the other hand, creating security in tourism. Partners in this activity include civil liberties, municipal law enforcement and private security experts. Innovation can provide a solution for the tension brought about by this dual task. In my lecture and in my study, the conceptual system of innovation covers both potential solutions and directions for development. Then I quantify and compare the tourist quantitative data with the data of the security organizations. Then I put it in context with security..

2. The Method and the Literature

The data of the study are secondary data derived from the empirical data collection of the Hungarian Central Statistical Office (HCSO). I highlight and analyse the parts of the concept of innovation for creating security.

The concept of innovation

The word “innovation” originates from the Latin term “innovare”; it means renewal and regeneration. Schumpeter interpreted the concept as follows:

- (1) sale of new goods or novel production of old goods;
- (2) introducing new delivery methods;
- (3) exploring new markets;
- (4) the use of new production materials (raw materials or semi-finished goods);
- (5) developing a new market situation (Schumpeter, 1930).

This concept of interpretation and enumeration is linked to the age of modernity, when the industrial revolution was regarded as the solution to every social problem. Unfortunately, time did not prove this. Thus, there was a need for rethinking and redefining the concept of innovation.

The Reinterpretation of Innovation

"Innovation is - a new or significantly improved product (goods or service) or process, - a new marketing method, or - the introduction of a new organizational and organizational method - in business practice, workplace organization or external relationships." (Oslo Handbook, 2005)

The concept is still too broad. Today's transformation based on robotization and the digital society provides the basis for a re-thinking. This is the narrow interpretation of innovation.

The narrow concept of innovation

Innovation - a new or significantly improved product (product or service) or process, - a new marketing method, or - introduction of a new organizational / organizational method - in business practice, workplace organization, or external relations. (Oslo Handbook 2005) This concept is much closer to today's innovation concept. The next step was to change the concept of innovation, to narrow it down. The following two innovation processes can provide the solution to design and maintain security regardless of the nature of the activity.

Security is a decisive innovation

An innovation process

"Process innovation is the implementation of a new or significantly renewed production or delivery method. It involves significant changes in technology, equipment and / or software." By developing the procedures, i.e. formalizing them, the organization can work according to pre-defined and practiced "scenarios" or professional language protocols. Of course, no unforeseen events can be ruled out when designing security. Only well-trained and highly trained management can handle this response together with properly trained staff. (Oslo Handbook 2005)

Organizational-organizational innovation

"Organizational and organizational innovation means implementing new organizational and organizational methods in the company's business practices, organization of work or external relationships" (Oslo Handbook, 2005).

Organizational development must always adapt to the requirements of the season. Thus, on the one hand, the nature of the facility determines the tasks to be performed. On the other hand, the dynamics of the change of tourism in the given year, which determines the developmental streams. It is advisable to change the organization in line with this approach, including the involvement of external experts and associates. An important element of tourism security is a security risk analysis to ensure that future operations work smoothly. Developing procedures and modernizing infrastructure, helping and replacing each other provides the minimum level of security that tourism can expect. This level should always be set for the current season when people travel, the nature of the objects (hotels, wellness hotels, museums, concerts etc.), and the number of tourists expected.

3. Results and Evaluation

In this part of the study I confront and interpret data on the number and activity of tourism and security (law enforcement) structures. In Hungary tourism has become a leading industry. This is also demonstrated by the following numbers and record amounts of revenue. Growth is continuous from one year to the next. This is true for both foreign and domestic tourism.

Tourism Numbers

2017 was the best year ever for tourism. In this year, the number of guests using commercial accommodation came to 11.9 million and the number of guest nights they spent came to 29.8 million nights. The number of guest nights registered in 2017 increased by 52.2% in comparison to the data measured in 2010, due to

domestic growth of 49.2% and foreign growth of 55.4%. In 2017, the gross income of the commercial accommodation units amounted to HUF 277.9 billion (KSH, 2018).

Tourism is a legal form of migration. Both domestic and foreign tourism are important. The following figures do not only show growth, but also support the situation outlined above.

Domestic tourism:

In 2017, the number of domestic guests was 6.2 million and the number of guest nights they spent was 14.8 million nights (KSH, 2018).

Foreign tourism:

In 2017, the number of foreign guests in commercial accommodation was 5.7 million and the number of guest nights they spent was 14.9 million. The growth of foreign guest turnover has continued since 2010 (KSH, 2018).

According to the data of the National Bank of Hungary, in 2017, foreign exchange revenues amounted to EUR 5.5 billion, 7% more than in 2016. As the amount spent by Hungarians abroad is less than this, tourism improved the balance of payments by EUR 3.3 billion in 2017.

Tourism is the right to rest and relaxation, and access is the fundamental right of every person who wants to relax. Public and private sectors have an interest in creating a safe environment to facilitate this. It has been said for a long time, that many people generate many problems.

It is the duty of the tourism industry to invest in the development of security as well as the responsibility of its personal and infrastructural side and its own well-understood. This study focuses on the organizations that create security in tourism. I will then introduce innovation opportunities. All of this is based on the police response and the workload of the law enforcement organizations resulting from border surveillance following the mass migration crisis in Hungary in 2015.

Research Focus

The common tasks of Hungarian law enforcement organizations and the tourism industry is the creation of security in the tourism industry.

Innovation Partnership.

The impact of migration is mostly on law enforcement organizations. This can be cost, release, personnel management. The Hungarian Defence Forces also play a major role in border protection and participate in joint international missions. What distinguishes the Defence Forces from the following organisations analysed is that they are not part of the establishment of municipal public security and do not carry out such patrols. This is the reason why the armed security guard is not included in my analysis. These law enforcement agencies are most exposed to migratory pressures in Hungary. In addition, their main task is to protect public security, which is displayed at state and individual level. This is especially true for the Hungarian Police.

Organizations involved in security development

Organizations involved in the development of security are the Hungarian Police, the Municipal Police / Public Space Supervision, the Militia and Private Security. These organizations have not been set up to handle mass migration either in numbers or in infrastructure

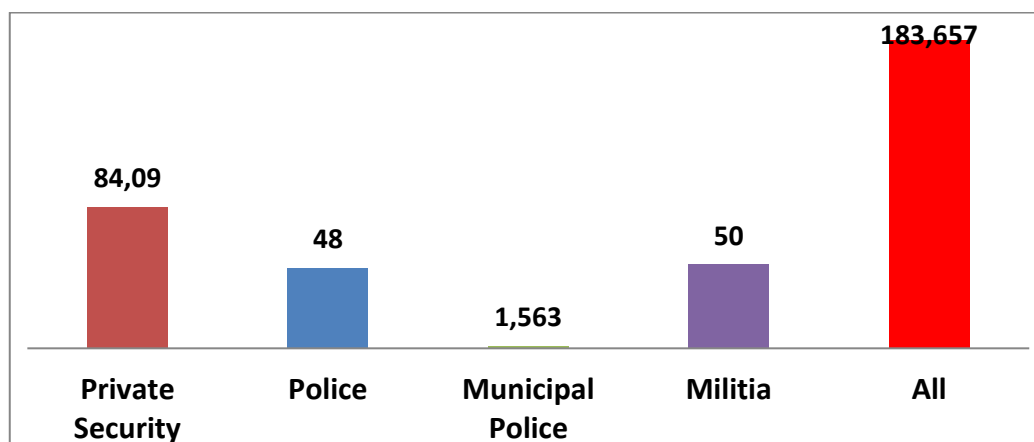


Figure 1: Number of staff of law enforcement agencies (1,000 persons) (12.31.2016.)
Source: (author's research data)

There is a hierarchy among law enforcement organizations. In order to enforce the state monopoly of state violence and the state's criminal law needs, the police must have the greatest and widest rights. Thus, the police officer qualifies as an official, and in addition to the Municipal Police Department, the Militia is also a public servant. The Security Guard receives only as many privileges as a natural person. Let's look at the organizations that can be partners of the police in managing mass migration. Other So the additional police.

The public security system consists of the following system types:

- Law Enforcement System (Police, Municipal Police / Public Area Supervision),
- Private Security System and (Private Security),
- Civil protection system. (Civic Guard) (Finszter, 2013).

This is complemented by the activity levels and relationships of organizations: The activity levels and relationships of organizations complement each other. These police centralized police units are complemented at national level, complemented by local government police / state supervision. The Civil Guard is also active at local level with the involvement of the community. Finally, the private security.

Table 1: The rights of Security Guard ,the Hungarian Police, the Municipal Police / Public Space Supervision and the Militia

Rights	Security Guard	Police	Municipal Police / Public Space Supervision	Militia
Official Person	-	X	X	-
Public Service Person	-	-	-	X
Authority Powers	-	X	X	-
Identity Check	-	X	-	-
Clothing Inspection	-	X	X	-
Package Review	X	X	X	-
Vehicle Stop	X	X	X	-
Vehicle Inspection	X	X	X	-
Spot Fine	-	X	X	-
Arrest	-	X	-	-
Preparation	-	X	X	-
Clamp Set	-	X	X	-
Carrying of Weapons	-	X	-	-
Gas Spray	X	X	-	X
Truncheon	X	X	X	-
Location Insurance	X	X	X	X
Record Sound and Video	X	X	X	X
Service Dog	X	X	-	-
X The organisation has this authority - The organisation is not authorized				

Source: (author's research data, 2016)

The comparison also shows that police officers have the greatest authority: the use of legal violence. The other organizations have a so-called complementary character. Community organization as militia is founded by local governments as a municipal security and market service provider, as private security organization. Each has its own place and role in constructing security.

Security vs Tourist

If we look at the number of Hungarian security experts and the number of tourists, we get the following result: There are 183,657 security professionals in Hungary. Tourists arrive at 6.2 million domestic and 5.7 million foreigners each year. Approximately 64.8 tourists belong to a security professional. The number of tourists is increasing year by year, with the number of security people stagnating.

“Over-tourism”

The number of people who are burdened by border protection after mass migration in 2015 is even more challenging for tourism. This is a phenomenon that has recently become a feature of “over-tourism” Over-tourism describes: destinations where hosts or guests, locals or visitors, feel that there are too many visitors

and that the quality of life in the area or the quality of the experience has deteriorated to an unacceptable level. (Taking responsibility for making tourism more sustainable, 2017)

We cannot provide a police officer for every tourist and for every citizen. Citizens are expected to be aware of their living conditions, and to maintain a security conscious attitude. Unfortunately, it is not only the tourists that enjoy freedom, but also their security conscious behaviour. Therefore, they need to be closely monitored in a non-inhibitory way. Possible developments include: process and organizational development.

Possible ways of innovation

External Partners with Local Administrative Authorities with Police For Local Government Organizations, Local Militia. *Internal Partners* Can Order Proper Security Services Create your own property protection company, the use or involvement of professionals, the development of safety technology to support the activity

In terms of optimal design and operation, external partners and internal developments should be consistent. They should help each other, communicate in case of a potential event that endangers normal operation; work together to resolve the situation the best in order to alleviate possible personal and material damage.

4. Conclusion and Suggestions

Tourism will become the leading industry in the future. In tourism, tourism safety should be a core value. The state cannot be everywhere. As we have seen, the number of organizations involved in security design is finite. Since 2015, border police tasks have been exacerbated by the police. Additionally, about thirty percent of Hungary's law enforcement organizations carry out border surveillance ,about thirty percent guarantee Budapest security, and about thirty percent protect the country's public security. Hungary hosts many events. Sports events, festivals, urban outdoor events and of course thermal springs, water culture also attract domestic and foreign visitors. So, security staff bear a heavy workload as a result of steadily growing tourism. For this reason, private security and tourism must be based on common innovation in developing a specific activity. Such can be the development of security technology and the development of fewer but highly trained staff. On the other hand, this also applies to the proper selection of safety guidelines, so that high quality work can be carried out regardless of the number of employees. An additional development may be the use of drones. Creating your own organization can be the next solution because every tourism institution is intrinsically different. This is also the case architecturally, due to the nature of the settlement, and the nature of the services. Our own staff can work with management to develop and service high-quality recommendations on a continuous basis. A possible development solution for the protection of tourists is the bill that is currently being adopted in regard to nationwide networked surveillance cameras. Prevention is easier and camera systems can be good tools for facilitating this.

5. Literature

- A turizmus eredményei Magyarországon, <https://mtu.gov.hu/cikkek/a-turizmus-eredmenyei-magyarorszagon> (24.11.2018)
- Finszter, G. (2013): A rendészet elmélete és a rendészeti eszközrendszer. Nemzeti Közszerzői Hivatal, Budapest 87.p.
- Innováció és menedzsment, <http://innovacio-menedzsment.hu/innovacio> (19.11.2018)
- Taking responsibility for making tourism more sustainable <http://responsibletourismpartnership.org/overtourism> (27.11.2018)
- Schumpeter, A. J. (1983): The Theory of Economic Development: An inquiry into profits, capital, credit, interest and the business cycle Transaction Publishers, 255 p.
- Szabó, L.A. (2016): A Magánbiztonság és a rendészeti szervezetek tevékenysége napjainkban c. szakdolgozat. ELTE-ÁJK, Empirikus adatok

How Sustainability Meets Luxury in Hotel Events

Karakasné Dr. Morvay Klára¹ –Barcsay Vivien²

¹associate professor – Budapest Business School -

² university student- Budapest Business School

1-2 Budapest 1054, Alkotmány Str. 9-11.

e-mail address: KarakasneMorvay.Klara@uni-bge.hu , VivienBarcsay@gmail.com

The event industry is a rapidly growing area, which carries both positive and adverse effects on the environment, economy and society as well. As huge number of events are organised daily, hotels have the promising possibility to become leading models for a balanced relation between resource-use and anthropogenic activities. Seven interviews were made in a high-quality hotel to identify those sustainable practices that can be applied in the event organization, through the critical analysis of the relation between luxury and sustainability. As a result, we have realised that hotels believe that the guests do not care a lot about environmental protection. Event organisers have an opportunity to influence the clients' decisions to act more environmentally consciously. We identified and listed many available alternative products and procedures for luxury hotels to be more environmentally friendly.

1. Introduction

Nowadays, sustainability has a crucial importance, especially in the tourism industry, where the ever-growing number of events and the 24/7 open hotels have a large impact on the environment, economy and society. The academic literature includes several research projects that analyse event management or luxury hotels regarding sustainable development. However, none of them examined sustainable event management within a luxury hotel. To fill this gap, the aim of this research is to identify those sustainable practices that can be applied in the event organization of a luxury hotel. For this reason, the paper analyses the relation of sustainability and luxury in the event organisation of a Hungarian luxury hotel to learn which initiatives impede the occurrence of green practices. Additionally, its aim is to find out which procedures cannot be applied in luxury hotels and determine those available sustainable practices that fit into the 5-star hotels' atmosphere. More precisely, its goal is to identify the currently used green practices in all the related departments and eventually, to give recommendations for alternative initiatives in the possible areas.

2. Literature Review

In 1987, for the first time the word sustainability occurred in its current form in the Brundtland Report (Our Common Future) as the World Commission on Environment and Development (WCED) defined: '*Sustainable development meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs*' (WCED, 1987 cited in Getz, 2016).

Goodland (1995) also determined sustainable development of the environment as the preservation of natural capital. However, there is no universal definition for the term, many authors define it as a process of conserving natural resources and protecting ecosystems to protect the living. For instance, Raj and Musgrave (2009) argued as a link to ecology, sustainable development concerns with the consumption of natural resources, the problems of pollution and waste, the immoderate usage of water and energy. In a broader view, these environmental issues lead to the involvement of social and economic dimensions. Elkington (1998) was one of the firsts who defined sustainable development as a worldwide issue connected to three main pillars:

environment, economy and society (the triple bottom line). Above-mentioned authors discuss, that there is an interconnection between these elements and it must be dealt with globally, since the problems themselves are global.

Due to several research projects, over a few decades the focus of many corporations has switched from profit maximisation to stakeholders' wealth. For instance, MIT Sloan Management Review survey indicated that sustainability became permanent on the management agenda of 70 per cent of the surveyed companies (Walsh, 2015). Moreover, Jones et al. (2016) argue that many corporations acknowledge it as a mean for competitiveness that can boost but the same time hinder long-term competitive advantage.

2.1. The Role of the Hospitality Industry

Hospitality is one of the largest industries in the world and the most crucial source of employment in numerous countries, it provides approximately 10 per cent of the jobs globally. Some countries, such as Maldives' accounts for almost 40 per cent of total GDP by the industry (Smith, 2018). Kreibich (2011) argued that the 21st century became the era of sustainability. Therefore, as hospitality has a great effect on the economies, societies and environment, it is able to encourage sustainable behaviour with the help of the associates of hotels, restaurant and travel agencies all around the world.

In the Position Paper on sustainability in the hospitality sector (2011) Hotels, Restaurants & Cafés in Europe (HOTREC) argues that to be sustainable in the industry does not only requires the attention and effort of the influencers but the responsibility of other stakeholders, such as consumers and governments. Fortunately, more and more consumers are aware of nowadays' environmental issues and ready to choose or even spend more money on sustainable services (Sustainable Brands, 2015). Resultingly, to accomplish something, it needs to be done on a sustainable way, anyways it will not be supported by many customers.

Due to the interconnection of the society/culture, economy and environment, if one of them is missing, the success is unlikely to be made. The survey of Kanga et al. (2016) showed that people are willing to spend more on products and services that contribute to the environment. Additionally, it is also shown that luxury and mid-class hotels' guests are more willing to pay for green initiatives than economy hotels' guests. However, the sample may not be adequate, because there are some other studies which show that customers do not have a high interest in sustainable development (Jenkins and Schröder, 2013). They may argue that environmental protection is crucial, even though if time comes to act or to spend money on it, all the volunteers are gone.

With these opposite research projects, it is hard to evaluate. In our opinion, what most likely is, that people are aware of the global situation and may talk about it, but mainly those people fail to do any meaningful, that could lead to a change. Certainly, there are some products that will not be available for everyone due to the high cost. Nevertheless, those who have the appropriate earnings should consider the purchase of eco-friendly goods. However, even the low willingness of customers has already changed the focus of owners and managers in hospitality. Parallel with the most important issues – profit maximisation – they try to increase the shareholders' value while supporting the environment (Gardetti and Torres, 2015).

2.2. Luxury Hotels

The hotel rating system differs all around the world, hence, 5-star hotels may represent a different quality in each country. Nonetheless, Hotelstars Union has categorised the hotels by all the requirement for the specific stars. This rating system is available all-around Europe to create more responsible opportunity for guests to choose from hotels with similar services. Those 5-star hotels who have joined this categorisation has to reach some criterium. To create an overview of luxurious standards, Table 1 shows some differences between 5-star and 4-star hotels. In addition to these standards, the great quality of the service is critical. Besides these extra

services, there should be a higher employee level that enables the staff to recognise guests by name and treat them with great attention (Group Leisure and Travel, 2013).

Table 1: Differences of 4 and 5 star hotels *Categorisation*

Requirement	4-star	5-star
Suites	Not compulsory	At least 2
Bar	Open 6 days a week	Open 7 days a week
Personal care products in bottles	Not compulsory	Compulsory
Bathrobe	Upon request	Compulsory
Guest Magazine	Not compulsory	Compulsory
Breakfast	Buffet or a'la carte with room service	A'la carte with room service
Room service	Until 10 p.m.	24/7
Front Desk Agent	For 18 hours a day	For 24 hours a day
Doorman, Concierge	Not compulsory	Compulsory
Washing, Ironing service	Not compulsory	Compulsory
Turndown service	Not compulsory	Compulsory
Transfer service	Not compulsory	Compulsory

Source: Table is own compilation, based on Hotelstars Union

2.3. Sustainable Hotels

According to Berezan (2014), some studies suggest that even though many hotels invested in green practices, due to the lack of research they may not developed in those which highly effects guests' decision making. Therefore, he suggests a research on the hotels' sustainable practices that boost guest satisfaction which leads to the repurchase of the products. According to Hard (2018) the ten most common sustainable practices are the following.

- 1) *Energy conversation* – Efficient use of lighting, kitchen and office equipment, heating and cooling systems.
- 2) *Water conservation* – Programs of linen and towel reuse, low-flow showerheads etc.
- 3) *Recycling and waste reduction* – Recycling of glass, plastic, paper and biodegradable waste.
- 4) *Bath amenities* – Natural ingredients with recyclable or without plastic bulks.
- 5) *Room keys* – Changing from PVC cards to paper, wood, bioplastic.
- 6) *Cleaning products* – Switching to bio-based oils and other natural cleaners.
- 7) *Food preparation* – Using local products not only to minimize carbon footprint but to help travellers to engage with the specialities of the location.
- 8) *Hotel menu selection* – Healthier food selection that boosts guest experience, too.
- 9) *Bottled water alternatives* – Waste reduction by using filtered water dispensers or refillable bottles, and other alternatives to PVC bottles.
- 10) *Hotel spas* – Organic products with indigenous ingredients.

Hotels usually utilize some of these initiatives, but some other factors may have a bigger influence on the decision making than sustainable development. For instance, the location of the hotel, the building itself, the shortage of space, the shortage of employees or the guest desires. Some of them are mostly feasible in a great natural environment and weather conditions or in mid-class hotels, where guests do not have high expectations – to access everything that they desire. Consequently, eco-friendly luxury hotels are mostly situated close to nature. It gives them a better opportunity to be carbon-neutral and recycle almost everything. It is certain that

renewable energy can be implemented in cities but to breed their own animals and grow their own vegetables is more unlikely. However, those who cannot do these procedures can cooperate with near farms and purchase their products.

Luxury hotels may believe that in order to give satisfaction for their guests, eco-friendly products cannot be served. It is certain that 5-star hotels are in a difficult situation, i.e. recycled products cannot be offered to the guests. Therefore, luxury green resorts usually educate their guests and associates. People may believe that due to the closeness of nature it is more evident to act responsibly, which can be true, because people choose those destinations to be in the nature and may be aware of the environmental impacts. Nevertheless, the travellers or businessmen of cities usually spend fewer days in hotels than those who stay in resorts. Therefore, it can be assumed that they may not know much about the nature and just want to mind their own business in the city. For this reason, operators of city hotels should call the attention of guests for the ecological issues and work more on the alternative solutions to find out what their guest would like to have.

2.4. Events in Hotels

Event organisation in hotels is more restricted than others. Opposite to festivals and mega events, where location varies upon desires, in hotels the venues and locations are fixed. Obviously, hotels can co-operate with outside vendors, but it is more frequent and beneficial for both parties to organize in-house events. In the hotel industry, most of the events are MICE (meetings, incentives, conferences and exhibitions) or private events, such as weddings, birthdays and anniversaries. Nowadays, there are many hotels that are specialised on conference services, such as Hotel Arts Barcelona, Hilton Prague, InterContinental Vienna. In their cases Banqueting is the second most important revenue generator department after the accommodation. They usually have arranged groups of people that will attend the event and do not rely on tourist awareness as in major events. Moreover, these organised events usually are not open to public and do not have a direct impact on the population and community. Varying on the size of hotels and banquet rooms, they can focus on different size and type of events.

The main differences between festivals and hotel's events include special attention, unique desires of the clients and direct communication with them. According to Shone and Parry's (2004) categorisation of special events, weddings and birthdays are part of personal and private events, so its aim is not to target tourists, but to satisfy the betrothed and their guests. These events are smaller than festivals and championships; they require special attention on individual guests. These circumstances are the same in the case of conferences and meetings. Clients usually have pre-determined expectations; therefore, hotel event managers must allocate as many wishes as they can. Accordingly, if an event is organised in a hotel many departments need to cooperate to make it successful. We believe that these relevant departments are: *Sales, Catering, Purchasing, Banqueting, Kitchen, Engineering, Stewarding, Housekeeping*.

This eight area must communicate with each other and plan the event as it is discussed with the clients. For this reason, it is important to create a detailed plan about the objectives of the event.

3. Methodology

The chosen data collection method is based on online academic sources, websites and professional printed sources. We chose to conduct semi-structured personal interviews, most importantly to let the participant talk free in a set range. In the analysis of the results, we will introduce the methods of the hotel's event planning from the first step till the last task. For that reason, we have conducted seven interviews, with seven departments of the hotel. These are: Catering & Sales, Purchasing, Kitchen, Banquet, Engineering, Stewarding and Housekeeping. All the managers that we interviewed have been working in the hotel industry for more than 15 years. With this information we can determine that they have a great knowledge about the operation.

Based on the research, there is no person in charge for sustainable development at the hotel. Accordingly, we have interviewed all managers in relation with event management and analysed how they include green practices in the organisation.

As an example, we list some of the questions of the Head Chef.

1. *Does the company have sustainable policies that you have to follow?*
2. *Does the hotel have trainings regarding sustainability?*
3. *How many kitchens are available for banquet services?*
4. *How many staff member do you have in total? How many do you need for a 100 pax event?*
5. *How often do you order ingredients? In what sizes? From where?*
6. *Approximately how many percentages of ingredients is wasted?*
7. *Which type of event generates the most food waste? From which meal?*
8. *What type of edible food do you throw away most frequently?*
9. *Do the guests ask about the origin of the food, referring to sustainability?*

As it is shown, the questions were created regarding sustainability and food waste. The Chef answered many unasked questions, too, therefore added more information regarding the topic. The structure and result were the same in the other interviews as well.

4. Results

4.1. Catering & Sales

The event planning process starts in the Catering & Conference Services Department. When an inquiry arrives to the hotel the managers review it and start to create a proposal. Their aim is to give the best for the guests, hence, they continuously keep in touch with clients to determine every detail. When the event becomes more certain, the client comes to the hotel for a site inspection, so the Catering Manager can create an event agreement. For this meeting the managers usually print out the relevant information (proposal, pictures). At the time when most elements of the event are confirmed, they print 3 or 4 pieces of the Banquet Event Order (BEO) papers to assist the Chefs regarding the meals and Banquet Managers with setup, billing and other additional requirements. Unfortunately, in the last days the guests may ask for changes and the papers are might printed more times than it would be necessary. For every bigger event there is a BEO meeting to hand out all the task and re-arrange all the discussed information with the Chef, Stewarding and Banquet Managers. They print minimum three types of documents that totally consists of 21 pages at least. Catering and Sales Managers do not have any sustainability related trainings at the hotel. Accordingly, it is not required from them to inform the guests about possibilities and suggestions regarding sustainability. Even though managers have a really important role, because they sell the event for the clients, thus, they can influence their decisions.

4.2. Purchasing

Purchasing is crucial to event management, because all the various goods (i.e. linens, chairs, ingredients) are ordered through them. Nowadays, the department works with hundreds of suppliers. Therefore, they can influence event managers' and chefs' decisions to choose suppliers, although it can happen vice or versa. A continuous research of suppliers and an excellent communication with department heads is maintained in order to purchase the best available products. Even though managers argue that they do not believe that guests are interested in sustainable or green products and they rather look for the excellent products and services. This is also the reason why quality comes first in the hotel. They try to prioritize local products; unfortunately, there are some meats and cheeses what must be ordered from abroad.

Regarding sustainability, Purchasing Managers try to find better alternatives for plastic and paper products too, even though they use minimal plastic materials at the hotel. Minimizing the waste of packages is also an important issue. There were many successful but also unfeasible attempts to order or offer products in larger portions for guests. As an example, in the past the hotel offered sauces in small plastic packages that created tons of waste. Fortunately, they could change this habit by offering served portions of sauces in small ceramic dishes that can be washed after use.

4.3. Kitchen

The kitchen is mostly responsible for the food preparation and to decrease food waste. For the various events there are special menu types that includes table service with pre-determined or optional main dish and buffets. According to the interviewed Chefs, due to the luxurious preparation (i.e. cuttings) some parts of the ingredients, meals are wasted but could be utilized. However, most of the food waste is generated from buffet type menus. If the Chefs do not have any information about it, they usually prepare 65% of every item on the menu. Therefore, if the whole menu is divided into 3 parts; the first one is set on the tables at the beginning, so it probably will be consumed. A policy determines that guest cannot see scarcity, so if half of the meals is gone servers should change the plates to the 'second part', which is maybe consumed but generally 50-60% of the last third will remain untouched. Nevertheless, it cannot be predicted which items remain at the end because the desires always differ.

The other most frequently wasted food products are bakery products, especially toast bread. During weekends it is vital to have enough quantity of bread, although the consumption is unpredictable. Most of it lands in the trash because not fresh products cannot be served for the guests. Although the hotel would love to donate the untouched bakery products for people in need, due to food safety restrictions they cannot deliver it easily. During the interview, the Chef mentioned that there is too much administration and lack of staff to deal with it.

4.4. Banqueting

Following the BEO meeting where every information is precisely discussed with Catering Managers, Chefs and Stewarding Manager, the executive process can start. Firstly, the Banquet Manager arranges the event details with the Engineering to allocate preferred lighting, audiovisuals and heating in the function rooms. Secondly, the manager arranges details with the Housekeeping department about the proportions and types of linens that they would like to use. It is crucial for them to pre-determine the execution times for the table cloths because the washing of guest rooms' linen requires the most time in the laundry area.

Banquet Managers should arrange everything exactly as it was discussed with the clients beforehand but they are also responsible for printing the door signs, seating cards, menu labels etc. This is a huge amount of paper and printing, and most of them are not reusable. Nonetheless, the Banquet Manager mentioned that they try to keep those labels which can be used more times (menu labels, pre-con cards), but due to the low capacity it is not as easy as they wish.

4.5. Engineering

On the background Engineering Managers are responsible for the maintenance of kitchen's and housekeeping's equipment. During events, they are also responsible for the electricity and heating of function rooms. In the luxurious context the guests' wishes of temperature and lighting always differs. Therefore, energy saving is not possible when hosting an event. However, the managers mentioned that they are committed to use only the necessary amount of resources. Therefore, when function rooms are empty, they do not operate heating or lighting. Although, due to the preservation of historical buildings, it is impossible to

use alternative energy resources, such as solar energy on the top of the building. The Director of Engineering said that the hotel would like to change for more environmentally friendly resources, but it is more important to effectively use the current appliances. Which is agreeable because with the continuous maintenance they achieved great results and reduced the usage of water, electricity and gas by great numbers.

4.6. Stewarding

The stewarding team is responsible for the event activities behind the scenes. For instance, they prepare and clean all the silverware, glasses that is going to be used at an event. The manager of stewarding is responsible for the stock-taking and ordering of the equipment and the waste management as well. Due to the limited space of the waste storage area, they cannot recycle paper and plastic, though they do recycle glasses, cardboards, food waste and cooking oil. As mentioned before, the hotel does not use many plastic materials (only take away cups, to-go boxes), however, huge amount of printed paper is generated (e.g. documents, seating cards etc.) during operation. According to the Stewarding Manager, due to health safety restrictions a lot of food is wasted. For instance, those hot meals that are part of a buffet station can only be consumed within 3 hours; after that time if the guests do not eat it, the food goes to the food waste. Only the cold meals, such as yoghurts, cold cuts can be served in the staff canteen for a given period.

4.7. Housekeeping

The role of housekeeping is to maintain and create a tidy and convenient atmosphere for the clients. For this reason, every function room is cleaned each night by the housekeeping attendants with chemicals. During the day one person is responsible for the cleanliness of these rooms. This role includes Hoovering and wiping after an event, the continuous check of the restrooms and the removal of the rubbish. The used detergents are very concentrated; thereupon, they are always solved with water before usage. Every housekeeping attendant has their own plastic bottles that they refill when it is needed from a distributor device that has four different containers. Such as an odour counteractant, a glass cleaner, a hygienic all-purpose cleaner and a bathroom cleaner & disinfectant. The concentrated chemicals are delivered in large plastic bags. As a result, they try to minimize the waste generation by ordering large amounts and refilling the empty bottles.

5. Conclusion and recommendations

The concept of sustainability is becoming more popular each day, though it often fails to deliver the key concept for the population. In our opinion, some people think about it as a cliché, as something good and required by the society, but what it exactly means is vague for them. We believe that the most important part of sustainable event planning is the transfer of relevant information for all the stakeholders (i.e. guests, suppliers). Therefore, it must be included in the tasks of Catering, Conference Services, Public Relations (PR), Sales and Marketing Managers of hotels, whoever has a contact with the society or with exact clients.

Firstly, we would recommend creating a position for maintaining sustainable practices all over the hotel. A Sustainability Manager could pay special attention to social, environmental and economical aims of every activity in the hotel. That person in charge would overlook the interactions with the clientele regarding sustainability, the waste management, the reduction of not reusable equipment and products, moreover, to find the best green alternatives for them. It is crucial for luxury hotels to provide guests with all the best available products. Consequently, to offer everything in a great quality, a manager needs to identify those sustainable but unique products. This person should consult with all the department heads to see and maintain results. Additionally, to identify Key Performance Indexes (KPI's) that contains sustainability targets is crucial to create a greener environment for guests and employees too.

Moreover, employees should be aware of the environmental impacts of their work. Hence, trainings must be organised for all employees of the hotel in all areas because the secondary research showed that a more efficient version is available for each procedure. The hotel should organize trainings for all employees at least yearly. Moreover, the HR could send monthly refreshers to the employees with interesting facts about sustainable development. Signages could also be placed in staff areas to turn off the lights, not to waste water and to recycle. The Sustainability Manager could create a network and encourage employees to share their ideas or experiences that could boost efficiency and responsibility. We believe that with regular trainings and brainstorming many creative ideas would appear.

5.1. Guests' awareness

After the employees' awareness the PR and Marketing activities should focus on influencing guests' perceptions. Managers ought to share public awareness raising programs and information through the social media channels, because the real change can only be made if clients would like to choose the 'green' initiatives. Within luxurious context managers need to be creative and attentive with proven facts and figures about how guests can help hotels to be more environmentally friendly. For example, sharing statistics about how much food waste can be saved by pre-determined menus. Furthermore, with the cooperation of the Sustainability Manager, campaigns could be raised about the beneficial consequences of the environmentally friendly decisions (i.e. not printing a proposal can save a tree, which absorbs CO₂ and helps to slow down global warming). The information should be given in a creative way that reaches the people's interest and encourage them to act. Moreover, the hotel could cooperate with non-profit organisations, for instance with someone who's goal is to plant trees from donations (i.e. Trees for the future). It could give an opportunity to guests to donate and plant a tree. Although the benefits of plants must be supported by publications for guests to win their willingness.

During the reservation for rooms or event spaces, a short questionnaire could be filled by the guests to analyse their care for sustainability. we would recommend creating two kinds of flyers; one with awareness raising information and another with the green initiatives that the hotel can provide. Regarding their answers one of them could be sent via email to influence their decision. On the other hand, if the hotel does not want the clients to fill out a questionnaire. Sales and Catering managers should promote the green initiatives by creating a conclusive brochure about environmental protection that includes printing, food waste, recyclable products and energy usage. Attaching this document to every proposal would may change the decision of the guests in a positive way.

When an event is definite and the discussion is more detailed, another document should be prepared about the alternatives for paper and plastic products. There are many great and economical alternatives for menu, place cards and door signs. These alternatives include ceramic or chalkboard place cards, chalkboard or glass door signs, which can be easily applied in a luxurious context and reused several times. However, these preparations require more precious working time.

Regarding take away coffee cups and to-go boxes, the hotel could contact other companies that produces items from phylogenetic material. To illustrate, iamplant and Vegware are producing various types of products that are made from 100% corn or sugar-cane. The hotel has already had some sample products from them. For this reason, we would encourage them to shift to these items. Evidently, these are more expensive items than regular plastic products, though the hotel do not use a lot of them. Moreover, guests would may pay for it additionally if they know about its origin. Also, another alternative could be the manufacturing of ceramic take-away coffee cups with their logo. I believe that guests would pay more for the unique cups and their luxurious looks. Moreover, another information card could be given to showcase the many unrecycled paper cups; and encourage them to bring these ceramic cups back and that the hotel is glad to clean and refill them.

5.2. Papers

In the offices, it is crucial to minimize the quantity of printed papers. We would recommend the change for a treeless paper type, e.g. papers made from sugar-cane, bamboo and grass that can be regenerated within 6 months, whilst growing of trees takes much longer time and their oxygen generation is vital for the Earth. Additionally, the change for vegetable/soy ink can also reflect an environmentally conscious business. With its usage the printed papers are more easily recycled, less harmful materials are deflated to the air and even its price can be less than the ordinary toners (SoyPrint Website). For instance, the SoyPrint company offers various types of toners that are compatible with many brands.

Another alternative to minimize printing, could be the use of a tablet. Even though the Catering department possess a tablet it is not possible to upload or download proposals and pictures to it in a short period of time. Since only IT members are able to do it. Resultingly, we would recommend reconfiguring someone's computer in the department who can update the proposals every time when it is needed, so managers do not have to print them out. Additionally, the Catering Manager also mentioned in the interview that she believes it would reflect a conscious and professional business for clients.

As it was mentioned above Catering and Conference Services Managers print 3 copies of BEO's for the Chefs, to overlook all the required meals for the event as they have limited access to the computers. However, it sometimes consists of many pages that does not have relevant information for them. Thereupon, managers should reduce the BEO's size by utilizing a word document that includes only the relevant information for Chefs and only print out that preferably one-page document.

This should contain: *BEO Number, BEO Version, Event Name, Event Date & Starting Time, Function Room, Contact Details: Catering Manager, On-site contact, Food & Beverages.*

Another everyday used paper product are paper towels and toilet papers in the restrooms. Accordingly, the use of recycled products should be a must in the staff areas, though there are some exclusive recycled or bamboo papers that are clear white and could be used in public areas as well. Moreover, the change for interfold toilet papers could result a more efficient and more hygienic usage.

5.3. Purchasing

Regarding purchasing of goods, the emphasis should be on the direct local suppliers. To overcome the many indirect foreign suppliers and to reduce the company's carbon footprint a research should be made to identify the best quality products in Hungary. With the identified unquestionable Hungarian ingredients (i.e. poultry, lamb, seasonal fruits and vegetables) the Banquet menu could be reformed to suit the national variety. This change can also boost the business, especially if it is advertised for the guests that the company cooperates with local farms. It is obvious that not all the products can be purchased locally, although there are some originally foreign companies which have factories in Hungary as well.

Moreover, there are some products that could be exchanged for better alternatives, e.g. instead of sugar packets using ceramic or glass sugar pourers. In case of lighting, the change for energy-efficient lightbulbs may not have a huge effect on the cost saving. Even though the consumption can reflect a difference in the greenhouse gas emission. Moreover, the EU also makes steps forward the exchange of these products, similarly with the currently used refrigerants. The purchasing of energy efficient devices can also have a great effect on the environment. However, we think these are not the first problems for the hotel to overcome.

5.4. Recycling

As above-mentioned, the hotel currently recycles cardboards, glasses and food waste. Because of the daily waste removal, it is impossible for them to place more containers in the designated area. For this reason, we would recommend placing recycling bins in every office where most of the paper and plastic products are generated; and arrange two days of the week with a recycling company when the plastic and paper products are removed from the hotel. When the day comes a housekeeping attendant, who is responsible for the public areas, could collect the paper and plastic products in a container and hand it over to the responsible company. We believe that it would create great amounts of recycled products that was only wasted before.

Moreover, as buffet meals generate most of the food waste in banquet level, we would encourage managers to suggest pre-determined plated meals for clients and exclude plated meals with optional main courses at the event. In case of optional menu, organizers should give the exact number of the selected dishes two weeks prior for the Catering Managers, so Chefs do not need to prepare a lot more. Event organizers can send out the question about the menu with the invitation cards, so they do not need to bother the guests.

5.5. Luxury and Sustainability

The aim of the research was to identify those sustainable practices that can be applied in the event organization of a luxury hotel through a critical analysis of the relation between sustainability and luxury. The paper identified and listed many available alternative products and procedures for luxury hotels to be more environmentally friendly. However, it might be concluded, based on the literature review and interviews that there is a diverse relationship between sustainability and luxury in the event management of the hotel.

Considering that there are some initiatives to be more responsible, such as the elimination of straws. There is a possibility for a much higher positive interaction. Moreover, it is also visible that managers believe that guests are not interested in these details, as a result, they did not concern a lot about it either. Which can be a result of the lack of the sustainability related education of employees and guests. Thereupon, it might show that there is a need for a person to coordinate and educate the stakeholders regarding sustainability.

It may also be concluded from the interviews that the luxury has its negative side too. At least that can be seen from the employees' perspectives. There are certain procedures that cannot be carried out in this context and require a stricter attitude. This occur in purchasing of goods, preparation and execution as well. As an example, the suppliers of ingredients are determined by not the closeness - with regards to carbon footprint - but the excellence of the products. It does not matter if it needs be transported from a long distance until it is a unique quality product. The other good example is the buffet menus. In that case, the scarcity cannot be shown to the guests and the half empty bowls must be exchanged with full ones that also creates a huge amount of food waste.

With these requirements it is harder to maintain sustainability, however, it is not impossible. Those people who visit the hotel usually spend a great amount of money there. For this reason, we believe that if a certain amount of revenue is spent on the expensive sustainable initiatives, it can generate even more profit. The survey of Kanga et al. (2016) indicated that high quality hotel guests are comfortable to pay more for sustainable services.

Overall, the interview with the engineers demonstrated that with the regular maintenance of the devices, the hotel achieved a great reduction in the consumption of water and energy. Accordingly, we believe that with continuous sustainability related education of all the employees. Moreover, with the introduction of awareness raising campaigns and brochures; the clients' perspectives can easily be changed and their willingness to

purchase more environmentally friendly products will result a successful transformation for a more sustainable event management of the hotel.

This article shows the complexity of the topic. Our recommendations can be implemented without huge investments serving as a first step towards more attentive event organisation. For further studies we recommend the development of an indicator system that can measure the outcome of the actions. Measuring the involvement of hotel guests would also be an interesting research. It would prove how the luxury coexist with sustainability.

6. Reference list

- Berezan, O. (2014): Sustainable Hotel Practices and Guest Satisfaction Levels. *International journal of hospitality & tourism administration*. January 2014. Vol. 15(1) pp. 1-18. DOI: 10.1080/15256480.2014.872884
- Elkington, J. (1998): The 'Triple Bottom Line' for 21th Century Business. Republished in Starkey, R. Welford, R. (2001). *The Earthscan Reader in Business & Sustainable Development*. London: Earthscan Publishing.
- Gardetti, M. Ñ.; Torres, A. L. (2015): *Sustainability in Hospitality: How Innovative Hotels Are Transforming the Industry*. London: Routledge.
- Getz, D. (2016). *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events*. 3rd edn. Oxford: Elsevier.
- Goodland, R. (1995): The Concept of Environmental Sustainability. *Annual Review of Ecology and Systematics*. Vol. 26. pp. 1-24. DOI: 10.1146/annurev.es.26.110195.000245
- Group Leisure and Travel (2013): *Group Leisure and Travel. What's the difference between a four and five-star hotel?* [Online] Available at: <https://www.groupleisureandtravel.com/Articles/whats-the-difference-between-a-four-and-five-star-hotel> [Accessed September 9th, 2018].
- Hard, R. (2018): *The Most Common Sustainability and Eco-Friendly Hotel Initiatives*. [Online] Available at: <https://www.thebalancesmb.com/sustainability-and-eco-friendly-hotel-initiatives-1223545> [Accessed August 10th, 2018].
- HOTREC (2011): <https://www.hotrec.eu/wp-content/customer-area/storage/82034dd9a83c298d2cde6fb8e1f7fda7/HOTREC-position-paper-on-sustainability-28-October-2011.pdf> [Accessed September 20th, 2018].
- Jenkins, I.; Schröder, R. (2013). *Sustainability in tourism: A multidisciplinary study*. Switzerland: Springer Gabner.
- Jones, M. (2018): *Sustainable event management: a practical handbook*. 3rd edn. Abingdon: Routledge.
- Jones, P.; Hillier, D. and Comfort, D. (2016). Sustainability in the hospitality industry: Some personal reflections on corporate challenges and research agendas. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 28(1). pp.36-67. DOI:10.1108/IJCHM-11-2014-0572
- Kanga, K. H.; Stein, L., Yoonjung Heoc, C. and Lee, S. (2012). Consumers' willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. June 2012. Vol. 31(2) pp. 564-572, DOI: 10.1016/j.ijhm.2011.08.001.
- Kreibich, H. (2011): Do perceptions of climate change influence precautionary measures? *International Journal of Climate Change Strategies and Management*. Vol. 3(2). pp. 189-199. DOI: 10.1108/17568691111129011
- Raj, R.; Musgrave, J. (2009). *Event management and Sustainability*. 1st edn. Wallingford: CABI Publishing.
- Shone, A.; Parry, B. (2004). *Successful event management: a practical handbook*. 2nd edn. Andover: Cengage Learning.

- Smith, O. (2018): Revealed: The countries that rely most on your money'. The Telegraph. [Online] Available at: <https://www.telegraph.co.uk/travel/maps-and-graphics/Mapped-The-countries-that-rely-most-on-your-money/> [Accessed September 14th, 2018]
- Sustainable Brands (2015): Study: 81% of Consumers Say They Will Make Personal Sacrifices to Address Social, Environmental Issues. Stakeholder trends and insights. [Online] Available at: https://www.sustainablebrands.com/news_and_views/stakeholder_trends_insights/sustainable_brands/study_81_consumers_say_they_will_make_ [Accessed August 9th, 2018].
- Walsh, K. (2015): 28 Predictions for the Future of Sustainability. Bentley University. [Online] Available at: <https://www.bentley.edu/prepared/28-predictions-future-sustainability> [Accessed August 10th 2018].

Exploring the Focus of Research on Tourism and Security

Kitti Hiezl¹ – Dr. Petra Gyurácz-Németh²– Prof. Dr. Alan Clarke³

¹ Ph.D. student - University of Pannonia ²associate professor - University of Pannonia - ³associate professor- University of Pannonia
¹⁻³ 10 Egyetem street, Veszprém 8200
e-mail address: hiezl-kitti@gtk.uni-pannon.hu, nemeth.petra@gtk.uni-pannon.hu, alanhungary@hotmail.com

Abstract

When thinking of tourism and security the first thing considered is related to physical safety and well-being, however, in this technologically advanced culture, our cyber safety could also be essential. This exploratory research aims to give an overview of the main topics and focal points of the recent literature related to tourism and safety. The concern here is to see the most important topics concerning safety and security in each decade.

1. Introduction and Literature Review

The topic of tourism and security can be divided into several different sub-areas. The focus on the primary security concerns is always changing with the trends and concerns in society. This article is aiming to give a brief insight into these changes by exploring the literature. The articles were collected from the Web of Science website and by using 543 articles we have created a keyword co-occurrence map to get a visual understanding of the main topics researched until now. After that, we have separated the articles into three sections, before 2000, between 2001 and 2010 and after 2011. Besides the keyword co-occurrence network, we have also done some more in-depth research in the topics of each section where we took the articles with the highest h-index and compared their subjects to see if there are similar focuses.

2. Material and Method

Using the Web of Science website, 543 articles can be found related to tourism security, mostly in the field of social science (195).

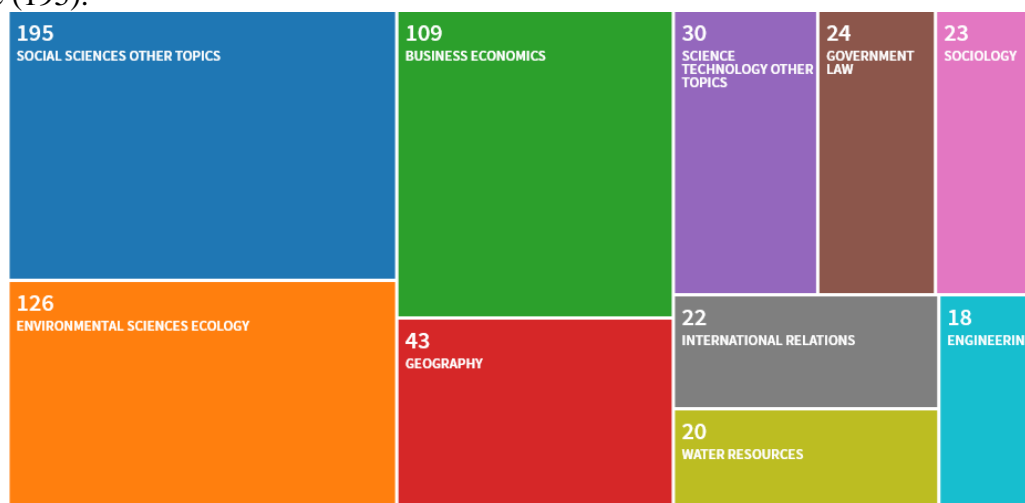


Figure 1. Treemap of research fields
Source: Web of Science, 2018

peace, and it will affect customer satisfaction even before the journey, as it influences the image of the destination.

The perception of safety is also close to cluster 4, as it can influence the future of the cities.

So even though the keyword co-occurrence analyses give us an overview of the topics involving tourism and safety, it is also important to see how these different topics evolved.

Although, the clusters contain different number of items - for instance there are only four items in clusters six - they cannot be included in the other five clusters. As we will see it later, health and tourism become its own research field, therefore this area of research has its own cluster. As the topic of tourism and safety was researched for more than three decades, certain topics gained interest in the beginning and remained relevant even today, while other topics only have appeared in more recent times. This can explain why there are different item numbers in each grouping.

Table 1: Cluster Treemap (Source: Hiezl, 2018)

Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4
28 items	26 items	21 items	13 items
adaptation	airbnb	choice	city
agriculture	authenticity	crime	ecological security
attitudes	behavior	crisis management	ecosystem services
biodiversity	behavioral intentions	demand	experience
biodiversity conservation	competitiveness	destination image	food
Climate-change	customer satisfaction	fear	future
climate change	destination	globalization	growth
climate change adaptation	determinants	impact	land-use
community	e-commerce	international tourism	landscape
communities	gender	models	patterns
conservation	image	perception	services
ecotourism	information-technology	perspective	sustainability
fisheries	internet	political instability	urbanization
food security	loyalty	risk	Cluster 5
forest	marketing	risk management	12 items
framework	model	risk perception	dark tourism
governance	motivation	safety	hospitality
impacts	perceived risk	security	industry
livelihoods	performance	terrorism	information
management	quality	transnational terrorism	peace
policy	satisfaction	travel	perceptions
protected areas	service quality	Cluster 6	perspectives
resilience	technology acceptance model	4 items	politics
scale	tourism industry	countries	securitization
sustainable development	trust	health	uncertainty
tourism development	word-of-mouth	medical tourism	violence
vulnerability		systems	
wildlife			

3. Results and evaluations

The topics on tourism and security (h index 33) became popular only after the 1990s (Figure 3.).

543 Analyze

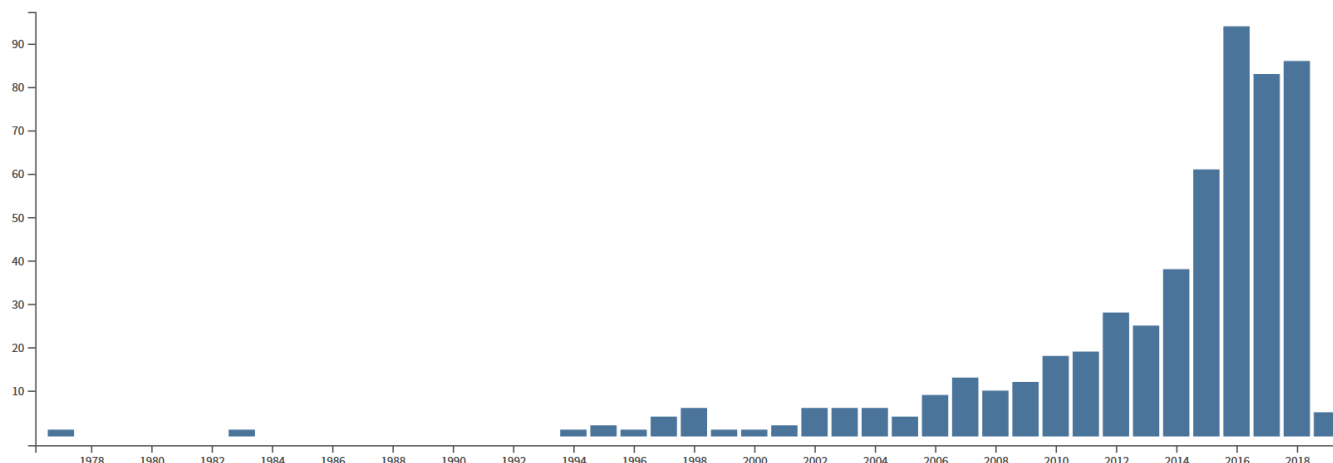


Figure 3. Total Publications for the keyword Tourism Security
Source: Web of Science, 2018

Although there was research done on the topic, in the period from 1990 to 2000, the studies were mainly about destination life cycles, globalization, mobility, risk in tourism security, safety and crime. Looking into the most cited papers from this decade, the topics differ, but there is a lot of emphasis on destinations. The h-index of these papers is 8. The most cited article from this time is from Smith, 1998, about war, as it is distinguished from crime or terrorism, and investigates the effects of war on tourism. Many of the often-cited articles are about the tourism effect on nature and inhabitants or the potential role these areas can take in tourism. Some examples on the topics are; subsistence agriculture, such as wetlands may provide options for additional developments, such as tourism (Silvius, 2000), how tourism affects the Kenyan protected areas and their inhabitants as they are the principal focus of the tourist industry (Moran, 1994) or the agricultural production and climate change with implications for wildlife management and tourism in Southern Africa (Sannier, 1998). Not only on the environment but international tourism effects and the globalization phenomenon and its impact on host societies such as Thailand and Myanmar (Parnwell, 1998) and international tourism lifecycle in Peru (O'Hare and Barrett, 1997) were also conducted.

Between 2001 and 2010 the number of articles was growing steadily, here the h-index is 23. Two main topics can be observed: nature and heritage preservation (national parks, forest, heritage, CSR, regional development) and terrorism (terrorism, dark tourism, 9/11, insurance, flying safety regulations, war). The nature of the researches did not change, but evolved from the previous decade. On the topic of war and terrorism, many of the analyses are focusing on the post 9/11 tourism demand and its effect on a tourist (Arana and Leon, 2008), and with that the reviews on the concept of dark tourism. (Stone and Sharpley, 2008; Walby and Piche, 2011) Another topic which grew popularity is about safety perception at the touristic destination (George, 2003) and its effect on the tourism flow (Cavlek, 2002).

The other focus of the decade is on nature and heritage preservation. Researchers started not only to focus on the importance of potential demand on nature and heritage sites, but also on the economic values; for example, on the forest ecosystem (Xie et al., 2010). Concern for rural economic and domestic existence was often in conflict, with the scenic qualities of the landscape (Lowenthal, 2007). Researchers started to look at the effect of local efforts, like the socioeconomic impacts of a community-led reforestation project (Walton et al., 2006)

and the corporate social responsibility of touristic companies, like socially oriented activities carried out by tourism firms and if they bring benefit to the region.

After 2010 the growth in the number of publications become quicker as 2/3 of the papers were published after 2010. The h-index is 26.

Most common topics are related to technology (shopping online, supply-demand security, e-marketing, communication technology, trust in shopping online) environment (the life cycle of plastic, water footprint, wildlife, ecosystem, bushmeat trade, fisherman, livelihood), social impacts of tourism (poverty and tourism, trust and gender, transgender and gay tourism), medical tourism and the effect of war.

We can see that environmental issues and terrorism remained in focus however new topics have arisen so from this point the paper would focus on these new directions. The past years were more concentrating on technological advancements and their effect on tourism.

The industry has widely adopted and implemented information and communication technologies, including the usage of these technical advances from the measure of guest satisfaction, e-marketing, (El-Gohary, 2012; Leung and Law, 2012; Kim et al., 2011) sales of products and services form the booking of a package to transportation methods or entrance tickets. The trust of the customer is critical while using these services; therefore, studies were concluded to examine which factors influence trust, satisfaction, and loyalty. (Kim et al., 2012) (Ooi and Tan, 2016)

Besides sustainability and nature preservation, the focus on health seems to be grown too. Traveling overseas for medical care become more common and provided a new area to discover. (Alleman et al., 2010) (Han, 2013)

Seventeen articles were dedicated to tourism safety and gender, mainly the job quality in case of gender differences, like from Dowler (2013) Santero-Sanchez et al., 2015 and Berrebi and Oswald, 2016. At the end of 2018 beginning of 2019 articles about transgenes and gay travel have been published. The research shows that Considering tourist's destination, as gay-friendly cities were preferred by the LGBT community. (Hoffmann et al., 2018) Transgender and gender non-conforming tourists often have to struggle with identification documents, security thresholds, and check-in procedures. The study shows that these issues have improved lately; however, there were no specific studies before regarding tourism safety and gender. (Olson and Reddy-Best, 2019)

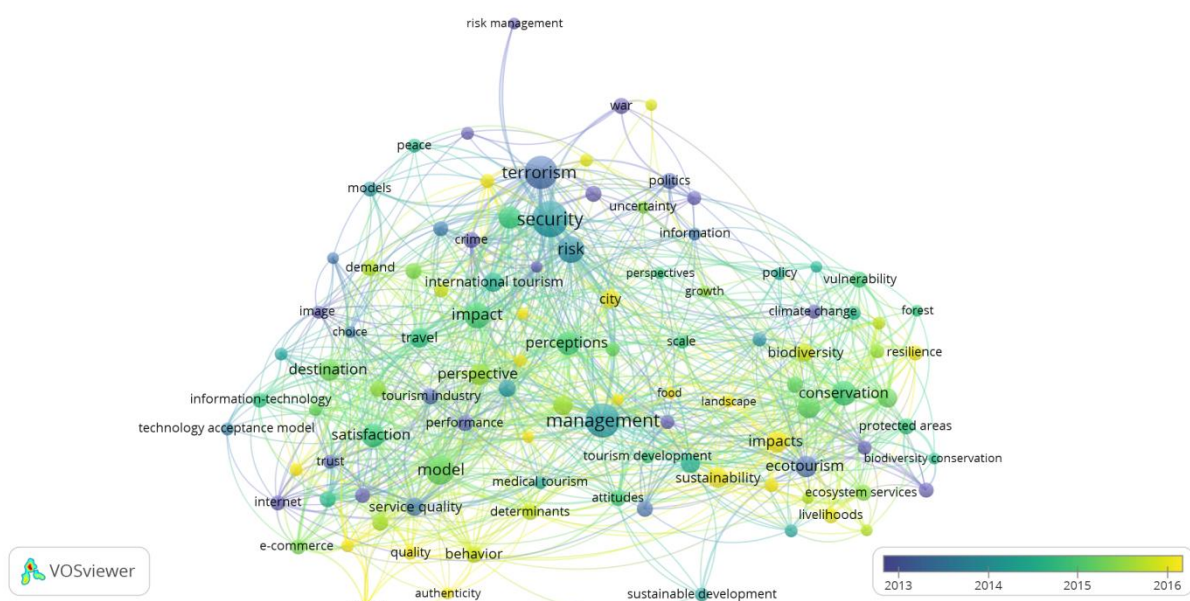


Figure 4.: Keyword co-occurrence network, years
Source: Hiezl, 2018

Figure 4. is the same keyword co-occurrence analyses but with the publication years — the older the topic, the darker the color of the circle. Although the subject of war and terrorism is still present in this decade, it appears on the co-occurrence map with dark blue as one of the older topics researched from the beginning just like ecotourism, trust and internet keywords. It shows how the previous clusters grow during the years, as the focus is slowly shifting to other directions.

4. Conclusions

Since 2016, the articles concentrate more on the usage of mobile apps and tourism sustainability, which has become a long-term concern. Safety and terrorist attacks became more relevant after the Paris and Brussels terror attacks. The connection between tourism and the refugee crisis was also in focus, but these topics are losing popularity. Since 2017 focus is on smart travel applications, guest experience, and the effects of Airbnb and the shared economy on traditional tourism. The focus of researchers is more and more shifting from tourist physical wellbeing and environmental stability to our cyber security and online presence. While after 2018, the topics of transgender issues and gay-friendly tourism appeared, there is still more focus on the user experience and attitude towards applications and inventions, than on the challenges of the LGBTQ community. The shift in focus is also visible in recent European laws concerning data security and protection regulations, such as the only recently implemented GDPR. As the effects of GDPR is not researched yet from the viewpoint of tourism, there should be more emphasis on it in future studies.

5. References

- Alleman, B.; Luger, T., Reisinger, H.; Martin, R.; Horowitz, M. and Cram, P. (2010): Medical Tourism Services Available to Residents of the United States. *Journal of General Internal Medicine*, 26(5), 492-497. p.
- Araña, J.; León, C. (2008): The impact of terrorism on tourism demand. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 299-315. p.
- Berrebi, C.; Ostwald, J. (2016): Terrorism and the Labor Force: Evidence of an Effect on Female Labor Force Participation and the Labor Gender Gap. *Journal of Conflict Resolution*, 60(1), 32-60. p.
- Cavlek, N. (2002). Tour operators and destination safety.
- Dowler, L. (2013). Waging Hospitality: Feminist Geopolitics and Tourism in West Belfast Northern Ireland. *Geopolitics*, 18(4), 779-799.p.
- El-Gohary, H. (2012): Factors affecting E-Marketing adoption and implementation in tourism firms: An empirical investigation of Egyptian small tourism organisations. *Tourism Management*, 33(5), 1256-1269.p.
- George, R. (2003): Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5), 575-585.p.
- Goodrich, J. (2002). September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourism industry. *Tourism Management*, 23(6), 573-580.p.
- Han, H. (2013): The healthcare hotel: Distinctive attributes for international medical travelers. *Tourism Management*, 36, 257-268.p.
- Hoffmann, C.; Duarte, R.; Traverso, L.; Bobsin, D. (2018): Gay-Friendly Tourism: Latent Demand Segment. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 10(4), 798-813.p.
- Ip, C., Leung, R.; Law, R. (2011): Progress and development of information and communication technologies in hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(4), 533-551.p.
- Kim, M.; Chung, N.; Lee, C. (2011): The effect of perceived trust on electronic commerce: Shopping online for tourism products and services in South Korea. *Tourism Management*, 32(2), 256-265.p.

- Kim, M.; Chung, N.; Lee, C. (2011): The effect of perceived trust on electronic commerce: Shopping online for tourism products and services in South Korea. *Tourism Management*, 32(2), 256-265.p.
- Kim, M.; Chung, N.; Lee, C.; Kim, J. (2012): Do Loyalty Groups Differ in the Role of Trust in Online Tourism Shopping? A Process Perspective. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29(4), 352-368.p.
- Leung, R.; Law, R. (2012). Evaluation of Hotel Information Technologies and EDI Adoption. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 25-37.p.
- Lowenthal, D. (2007): Living with and looking at landscape. *Landscape Research*, 32(5), pp.635-656.
- Moran, D. (1994): Contingent valuation and biodiversity: measuring the user surplus of Kenyan protected areas. *Biodiversity and Conservation*, 3(8), 663-684.p.
- Nicolau, J. (2008): Corporate Social Responsibility; Worth-Creating Activities. *Annals of Tourism Research*, 35(4), 990-1006.p.
- O'Hare, G.; Barrett, H. (1997): The destination life cycle: International tourism in Peru. *Scottish Geographical Magazine*, 113(2), 66-73.p.
- Olson, E. and Reddy-Best, K. (2019). "Pre-topsurgery, the body scanning machine would most likely error:" Transgender and gender nonconforming travel and tourism experiences. *Tourism Management*, 70, 50-261.p.
- Ooi, K.; Tan, G. (2016): Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Expert Systems with Applications*, 59, 3-46.p.
- Parnwell, M. (1998). Tourism, Globalisation and Critical Security in Myanmar and Thailand. *Singapore Journal of Tropical Geography*, 19(2), 212-231.p.
- Sannier, C.; Taylor, J.; Du Plessis, W. and Campbell, K. (1998): Real-time vegetation monitoring with NOAA-AVHRR in Southern Africa for wildlife management and food security assessment. *International Journal of Remote Sensing*, 19(4), 621-639.p.
- Santero-Sanchez, R.; Segovia-Pérez, M.; Castro-Nuñez, B.; Figueroa-Domecq, C.; Talón-Ballester, P. (2015): Gender differences in the hospitality industry: A Job quality index. *Tourism Management*, 51, 34-246.p.
- Silvius, M., Oneka, M. and Verhagen, A. (2000). Wetlands: Lifeline for people at the edge. *Physics and Chemistry of the Earth, Part B: Hydrology, Oceans and Atmosphere*, 25(7-8), pp.645-652.
- Smith, V. (1998): War and Tourism: An American Ethnography. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 202-227.p.
- Stone, P.; Sharpley, R. (2008): Consuming dark tourism: A Thanatological Perspective. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 574-595.p.
- Walby, K.; Piché, J. (2011): The polysemy of punishment memorialization: Dark tourism and Ontario's penal history museums. *Punishment & Society*, 13(4), pp.451-472.
- Walton, M.; Samonte, Tan, G.; Primavera, J.; Edwards, Jones, G.; Le Vay, L. (2006): Are mangroves worth replanting? The direct economic benefits of a community-based reforestation project. *Environmental Conservation*, 33(04), 335.p.
- Xie, G.; Li, W.; Xiao, Y. (2010): Forest Ecosystem Services and Their Values in Beijing. *Chinese geographical science*, 20(1), 51-58.p.

Tourism and airports: passengers versus sense of security

Tóth Dávid

Ph.D candidate – University of Pecs Faculty of Business and Economics

Terminal Manager – Munich Airport Franz Josef Strauß

Munich 85356, Nordallee 25.

e-mail: david.toth@munich-airport.de

Abstract

The purpose of this paper is to see how tourism and security issues have evolved in the area of German civil aviation and how can be boost the sence of security at airports with visible and in the same way with invisible tools. Over the next few years the air passengers traffic to the explosive growth expected in all its positive and negative factors together with where it has been a long-time issue how security and business interests could be accommodated in the life of constantly growing airports. How can be solve the challenge of the growing demand of tourist such as how can be acquaint people with airports or flight safety standards towards a faster and smoother flight safety checks or safer flying.

The research is based on the Munich Airport Franz Josef Strauß, on the one of the most important and second largest airport in Germany.

1. Introduction

Tourism and its development is an interesting matter, where we use the wording of the conference of the World Tourism Organization and the Inter Parliamentary Union held in 1989 in The Hague, giving the most common definition: “Tourism encompasses all free movements of persons away from their places of residence and work, as well as the service industries created to satisfy the needs resulting from these movements;” in this research we provide an assessment of the space of tourism, the scenes utilized by the tourism industry, standing in the relation between man and the environment, the thinking about the space consumed by tourists and changes that occurred in tourism industry, the increase in the flow of guests, as well as the service spaces of tourism resulting from the context of the successful management of this flow. Simultaneously with that, it is also an aim of this research to assess the matter of the feeling of safety, as a fundamental need in the widely known hierarchy of needs model developed by Maslow, in which the satisfaction of this need may serve as a basis for the formulation of higher level needs, which the research intends to present in the context of airports.

2. About global tourism in general

While earlier we mentioned simple travels, in this research we dealt with the kind of tourism that resulted in a previously unseen increase in the number of tourists of the world by the second half of the 20th century, through the fast penetration of motorization, an increasingly typical phenomenon, aided by the recognition of the importance of tourism policy. While in 1950 25.3 million international tourist arrivals were registered, by 1960 this number had become roughly 70 million, and in 2002 it had exceeded more than 10 times of that figure, i.e. 700 million, and over the last seven years this growth has become even more dominant (ONTIT, 2006). The earlier average growth of 4 to 6% is now followed by a growth of +7%, where in 2017 the professionals of UNWTO registered 1326 million international tourist arrivals, by which enterprises involved in the tourism industry earned a revenue of 1000 USD 340 billion (UNWTO, 2018).

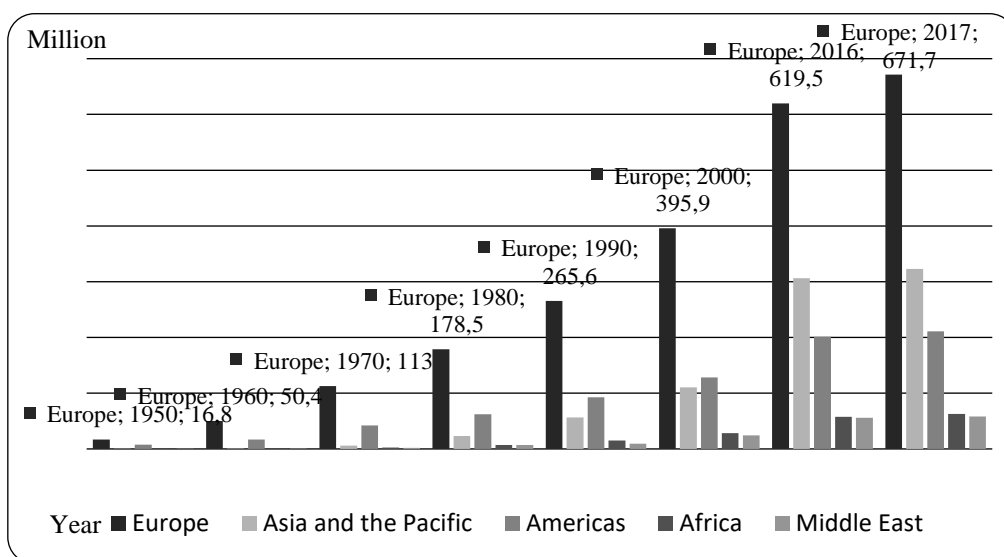


Figure 1: International Tourist Arrivals, 1950-2017
Source: (UNWTO 2018 & ONTIT, 2016; created by the author)

The demand of Europe has continued to play a dominant role, where it was responsible for roughly 51% of the total tourist arrivals of the world in 2017, meaning 672 million arrivals, considering revenues deriving from tourism it produced a revenue of 519 billion USD or 39% as a proportion, where it is certainly remarkable in distribution within Europe that tourist arrivals in South Europe and in the Mediterranean area showed an increase of +13%, and in the distribution of revenues the growth figures show +11%.

Table 1: European Tourist Arrivals, 2000-2017

Year	2000	2005	2010	2015	2016	2017	2017/2016.
Northern Europe	44,8	54,7	56,6	69,8	73,8	77,8	+5%
Western Europe	139,7	141,7	154,4	181,5	181,6	192,7	+6%
Central/Eastern Europe	69,6	95,3	98,6	122,4	127,1	133,7	+5%
Southern/Medit. Europe	139	161,1	178,1	231,4	237,1	267,4	+13%
Europe	393,1	452,8	487,7	605,1	619,6	671,6	+8%

Source: (UNWTO 2018 & ONTIT, 2016; created by the author)

Reflecting on the last roughly 20 years, in terms of tourist arrivals areas in southern Europe and the Mediterranean region can be considered the most sought-after tourist destination within Europe, followed respectively by countries of Western Europe, Central and Eastern Europe and North Europe with average growth figures of 5 to 6%. Taking these data as a basis and bearing in mind the statement of Erdősi (2005), we certainly need to mention that in response to the continuously increasing demand, the distribution of the

method of travel has changed significantly over the recent years, in the last century traveling and tourism became increasingly intertwined, owing to the technological development of means of transport, changes in the lifestyles of people and the emergence of special forms of leisure. This research also takes the above fact as a starting point and highlights how certain surroundings of tourism could be connected to the level of development of given service spaces and means.

Travels started with passenger vehicles, buses and then by airplanes, which resulted in the appreciation of the spaces serving the various means of transport. While the shares of the various transport subsectors within the entire traffic of tourism remained unchanged in terms of proportions, or as an average of recent years a little decrease has been registered in demands, in air traffic constant growth has been observed. By this the statement of Erdősi (2002), i.e. that air traffic is one of the most important industries contributing to the development of modern society, which is mentioned as an important factor in the development of the competitiveness of the individual regions in the future as well, seems to be relevant. The matter of the provision of transport connections and shortening the excess times is registered as a complex issue, which makes the interaction between air traffic and the economy a matter of key importance. According to his statement, an enhanced level of air traffic is assigned to an enhanced economic-social environment, and an enhanced level of air traffic is capable of contributing to the growth of the economy even more. Air traffic supports, can make commerce and tourism efficient and thereby lucrative, it could facilitate the exploration of new markets within the boundaries of one's own country, but it could also make the exchange of persons, ideas and goods faster.

Table 2: Mode of transport, 2005-2017

Year	2005	2010	2015	2016	2017
Road	43%	41%	39%	39%	37%
Water	7%	6%	5%	4%	4%
Rail	5%	2%	2%	2%	2%
Air	45%	51%	54%	55%	57%

transport, 2005-

Source: (UNWTO, 2018; created by the author)

In order to handle this traffic, it became necessary to create spaces, railway stations, airports, where the characteristics of spaces of service given depending on the transport sectors have their own specific ways. One of the fundamental needs of tourism, an issue that basically cannot be considered as one of the newly emerged social challenges of our time, the issue of security has become one of the fundamental problems of tourism, a key factor, while simultaneously with the concept of security of tourism becoming constantly more complex, it has been pervaded by a sophisticated and increasingly widening scope of concepts (Bujdosó et al., 2011).

3. Spaces of service and the context of the feeling of safety

Assessing the meta-spaces of tourism (Michalkó, 2008), talks about the issue of informal space that shows the appearance of the hidden economy and the social groups connected to it, characterized by a kind of concentrated and relative continuity. The author highlights the visibility or reduced visibility of the processes receiving a special function in this space and occurring there, the presence in the background of activities that are often concealed, frequently illegitimate, questionable morally and ethically. This statement could also provide a basis for how service spaces of tourism could, regardless of the causes and motivation of

international travels of the world, affect the persons involved in traveling, and to what extent these factors are capable of affecting our feeling of safety and our travel-related decisions.

There could be different motivations behind traveling, where assessing international tourist arrivals, roughly the last 15 years, we can conclude that about half of all trips have been motivated by relaxation, recreation and holidays, followed by visits to friends and relatives and then by business travelers.

Table 3: Purpose of visit, 2005-2017

Year	2005	2010	2015	2016	2017
Leisure, recreation and holidays	50%	51%	53%	53%	55%
Visiting friends & relatives, health, religion, other	26%	27%	27%	27%	27%
Business and professional	16%	15%	14%	13%	13%
Not specified	8%	7%	6%	7%	6%

Source: (UNWTO, 2018; created by author)

Regardless of their motivation, travelers are served by given spaces of travel, and we can talk about individual specific worlds of these spaces of service. The characteristics of waterborne transport, railway transport and road transport cannot be assigned to spaces serving air transport, since stations serving railway transport - especially railway stations providing international connections - can be practically considered parts of everyday life owing to their embeddedness into large city spaces, their central locations and openness, the world of airports serving air traffic is often located far from big city life, the airports are highly regulated and have their own business interests, therefore we can talk about an interior and closed world of airports.

Owing to their characteristics, the individual spaces of service may affect a given traveler differently, they may affect their travel-related decisions or the choice of means of transport to be used for the given travel differently. While railway stations are open spaces, as a result, certain undesirable phenomena, such as selling without license, begging and illegal exchange of foreign currency have become part of everyday life and cannot be eliminated, even though foreign travelers not familiar with the local norms can easily become consumers of these, in the case of airports persons living on the periphery of society or those involved in unlicensed private selling could be attracted, but they are still less attracted, as (Erdősi, 2018) indicates tourists, who make up the majority of travelers, respond to any atrocity threatening their safety sensitively, and it is also a fact that if the threats continue becoming stronger, then global air traffic will not be capable of developing in the pace now considered usual, even if the safety of aviation keeps improving and simultaneously the purchasing power of the potential passengers will not decline significantly.

Considering the air traffic of Europe, currently we can observe a constant increase in the volume of traffic by about 4.5 to 5.5%, and the German market that is the subject of my research matches these figures. With constant increase, the city of Frankfurt retains its role as the busiest and also the most significant “turntable” in the air traffic of Germany, as formulated by Erdősi (1999), while the city of Munich continues to relieve Frankfurt of some of its load, with a constantly increasing level of traffic.

Table 4: Busiest airports in Germany, 2010-2017

Year	2010	2014	2015	2016	2017	2017/2016.
Frankfurt FRA	53,0	59,6	61,0	60,8	64,5	+6,1%
Munich MUC	34,7	39,7	41,0	42,3	44,6	+5,4%
Düsseldorf DUS	19,0	21,9	22,5	23,5	24,6	+4,7%
Berlin TXL	15,0	20,7	21,0	21,3	20,5	-3,7%
Hamburg HAM	13,0	14,8	15,6	16,2	17,6	+8,6%
Berlin SXF	7,3	7,3	8,5	11,7	12,9	+10,3
Cologne/Bonn CGN	9,8	9,5	10,3	11,9	12,4	+4,2%
Stuttgart STR	9,2	9,7	10,5	10,6	11,0	+3,8%
Hanover HAJ	5,1	5,3	5,5	5,4	5,9	+9,3%
Nuremberg NUE	4,1	3,3	3,4	3,5	4,2	+20,0%

Source: (ADV Flughafenverband, 2018; created by author)

We can see a special world of airports with constantly growing levels of passenger traffic, since airports are, by their very nature, closed and subject to enhanced control, as has been mentioned above, they do not attract persons living on the periphery of society, but on the other hand, the increase in the number of passengers, the growing crowds, the intensifying public safety challenges together potentially also attract those factors triggering deviant conduct that could now even appear in airports as well. The subjective feeling of safety of persons, as well as the level and vulnerability of this feeling becomes an essential factor, where undoubtedly, while this can be defined as a factor fundamentally affecting human conduct and behavior, it can trigger different types of behavior in various cultures. These factors include the psychological situation of the individual, publicity, the environment, personal experiences, institutions or the social situation (Tóth et al., 2014). The issue of public safety and its quality also appears, where the concept in itself means public order, safety of life and property, internal security policy stability and adaptation to the moral norms of society, while we can talk about the feeling of safety of citizens (Bujdosó et al., 2011).

The issue of trust is assigned key importance in the lives of airports, which is proven to be related to the level of the feeling of safety of the individual. One of the factors that strongly influences the popularity of given airports and the trust of passengers in air traffic is the retention of their feeling of safety in the given space of service, the enhancement or even the recovery of this feeling.

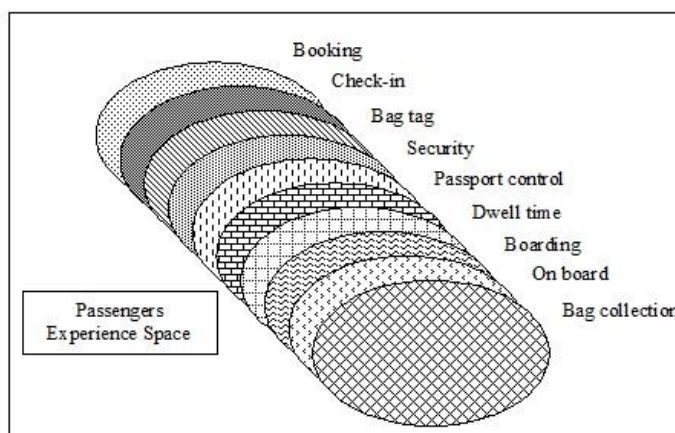


Figure 2: Passenger sense at the airport

Source: (Airports Council International, 2018; created by author)

Mentioning the example of airports, we should assess service spaces or certain parts thereof, where the feeling of safety can be basically enhanced in areas directly affected by the passenger. Taking the airport of Munich as a case in point, the model of service chain can be applied properly, where the feeling of safety can be enhanced by maintaining the visibility of areas directly affected by the passengers - from the point of deciding on given travels to the last minute of the journey -, by presenting them to the passengers, by organizing programs and presenting the airport in a complex manner.

4. Conclusions

This research has primarily placed its focus on exploring the feeling of safety in airports and by passengers, analyzing changes in global tourism and the intensifying threats deriving from it. It has dealt with the variability and the differences of the given spaces of service necessary for handling the travels, where it has been concluded that, while railway stations are open and parts of everyday life and therefore can be potential targets of persons living on the periphery, airports are closed by their very nature and are much less exposed.

With no claim to being exhaustive, the research assessed the current figures of the airports of Germany, where the example of the airport of Munich was mentioned; with a view to its characteristics we considered the development of security-related services and measures, gaining and preserving the trust of passengers and visitors by increasing their feeling of safety, as factors of special significance. Research also highlighted that in this process the most useful tools could be the provision of better information and offering programs that provide a direct or indirect insight into the lives of the various given airports, which enable exploring the given airports better, and better knowledge further increases the feeling of safety of the given individuals.

5. Literature

- ADV Monthly Traffic Report 2010
- http://www.adv.aero/fileadmin/pdf/statistiken/2010/ADV_Monatsstatistik_Dez_2010_finl.pdf
- ADV Monthly Traffic Report 2014
- http://adv.aero/wp-content/uploads/2016/02/12.2014_ADV-Monatsstatistik.pdf
- ADV Monthly Traffic Report 2015
- <http://adv.aero/wp-content/uploads/2016/07/12.2015-ADV-Monatsstatistik.pdf>
- ADV Monthly Traffic Report 2016
- <http://adv.aero/wp-content/uploads/2017/02/12.2016-ADV-Monatsstatistik.pdf>
- ADV Monthly Traffic Report 2017
- <https://www.adv.aero/wp-content/uploads/2018/03/12.2017-ADV-Monatsstatistik.pdf>
- Airports Council International (2018): Guidelines for Passenger Services at European Airports. The passenger at the heart of the airport business.
- Bujdosó, Z., Györki M. (2011): A biztonság szerepe a turizmusfejlesztésben, Acta Carolus Robertus, Károly Róbert Főiskola
- Erdősi, F. (1999): Légi közlekedés és területi fejlődés, Tér és Társadalom, 13 (4) 45-76 p.
- Erdősi, F. (2002): Gondolatok a közlekedés szerepéről, Tér és Társadalom, 16 (1) 135-159 p.
- Erdősi, F. (2005): Magyarország közlekedési és távközlési földrajza, Dialóg Campus Kiadó
- Erdősi, F. (2018): Magyarország és a globális közlekedési tér, Tér és Társadalom, 32 (1) 27-49 p.
- Michalkó, G., Hinek, M., Jusztin, M., Váradi, Zs., Vizi, I. (2006): Taxi és turizmus - a taxi közlekedés szerepe Budapest nemzetközi vendégforgalmában, Turizmus Bulletin, 10 (3) 36-43 p.
- Michalkó, G. (2008): A turisztikai tér társadalomföldrajzi értelmezésének új dimenziói, MTA, Budapest
- ONTIT Osservatorio Nazionale Del Turismo (2006): International Tourist Arrivals 1950-2005

- http://www.ontit.it/opencms/export/sites/default/ont/it/documenti/archivio/files/ONT_2006-01-01_01014.pdf
- Tóth, P., Horváth, H. (2014): A szubjektív biztonságérzetet befolyásoló tényezők Magyarországon, Széchenyi István Egyetem Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar
- UNWTO United Nations World Tourism Organization (2018): Tourism Highlights 2018 Edition
- <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>

The Big Hungarian Prostitution „Survey”

Dr. Kovács István

*assistant professor – National University of Public Service, Department of Law Enforcement Management
Budapest 1083, Ludovika Tér 2.
e-mail: kovacs.istvan@uni-nke.hu*

Abstract

The summarized basic researches' results are presented in this study from the last year. It shows us the Hungarian prostitutes' lived experiences across their reality about the Hungarian legal regulation and about the social status. Now we can get a whole picture, how the Hungarian prostitutes are living nowadays, how the regulation affects their life and their work, what are the abuses they have to face. Are the prostitutes the marginalized, sufferanced and periphery drifted groups of the community, or the tolerance, and the acceptance have changed the stigmatization thinking?

Keywords: prostitution, survey, quantitative research, police, Hungarian regulation

1. Introduction (Shaping of the Scientific Problem)

If the study dealt with the prostitution's phenomenon in the ordinary sense, it would begin with the „well known” sentences like „prostitution is the same age as the humanity...”, „prostitution is the oldest work on Earth...”, „the prostitutes are the carriers of the sexually diseases...”, or „prostitution is the needed evil...”. Since however the phenomenon is showed by the study close across the lived experiences of the participated people of the prostitution in the view of the law, the criminology, the forensics, the physic, the sociology, the psychology, therefore it wants to try to break with the „romantic point of view”. It wants to try to change the paradigm to end the thousands of years extended argument, which is deepening the gap between social groups. Furthermore, the study wants to try to create theoretical and practical correlated alternatives to solve the prostitution as a problem.

The prostitution is tested from other views by all of the people, and by all of the sciences. It means something else to the doctor, to the police, and to the social worker. In handling the prostitution phenomenon, presumably the police will protect the public order, the doctor will defend the security of the public health against the prostitution, the social worker will see the priority in the reintegration work. In spite of all these, we need to clear, that we need all information from sciences and from people to understand the phenomenon – it isn't a priority between the information -, and it isn't a problem „if every saint is pulling his hands toward him” as long as the scientific argument could be ended with consensus. Unfortunately, I have determined, that in the regulation, and in handling the prostitution phenomenon, there isn't now a solution, and there isn't a consensus between the disciplines. But, let's think about it. The consensus could encompass all public order measures, all public health measures, and all social reintegration measures, so we could create from the „weak, and fallen” parts a „powerful, and strong” altogether, which could be maybe the solution unit in the regulation, and in handling the prostitution.

In case of certain phenomenon, it is enough, if theoretical and practical measures are created by one of the disciplines, but the prostitution – regarding on his complexity - couldn't be the one from this. We could see with the help of the illustrated example, that the prostitution is a greatly diversified phenomenon, we need all the tested information, and elements to be able to understand its complexity. That is why I consider it is highly important, that all of the researchers should give us their own results part to help to understand the

phenomenon, because we could interpret the prostitution such a jigsaw, which parts are separated, and the whole could be combined only, if we put them together from the created parts. (Kovács, 2017/A) To put them together we need such a glue, which will keep them together, and which will stop the disintegration of the pieces again.

If we wanted to put the hypothesis into practice, we would word the solution, so that the developed proposals on the subfield will be created by the different disciplines, and the force joined measures – in connection with the codification and the law creating – will be guaranteed by the state power. It is inefficient, when the public order, public health measures are available, which would be able to handle the prostitution phenomenon; however, the power state power's will is missing to create such laws, which guarantees the practising of the constitutional and human rights, with particular regard to the International New York Convention. By adopting the Convention, regulation is not just a domestic matter, but an international one too. Our first task is now to „clean our house”, we should bring the regulation into a normal course, and should not be afraid to give space to a new regulation, which could stand place not only in the Hungarian system, but also in the international system too. The train of thought will seem to be stronger, if we test the former historical regulation models of the prostitution.

- When in Hungary the phenomenon of prostitution was surrounded by social disapproval, prohibition measures were introduced by the state power. The prostitution, the parasitic acts based on it, and occasionally the people who use prostitutes were punished by the state power. (Fehér, 1997) This time period had lasted from the promulgation of the New York Convention (21. March 1950) till the year 1993., which had ended with the changing of the Hungarian Criminal Code (Act IV of 1978). (Borai, 2003) The state saw the social demand servicing (as a solution) in the prohibition. The state power focused on one point, on one problem, the parts were not patched by it. Unfortunately, this view is at the present time the part of the Hungarian regulation, and of the implementation, too; and these are the determinative elements of police measures as well. It can also be seen not only in the regulation but also in the police measures related to the prohibition too, that they do not focus on the motives and causes, they would only destroy the prostitution phenomenon, and not to handle it.
- When the public health (dissemination of the sexually diseases) and the public order (citizens' sense of security) were „on the floor”, the state power has introduced reglementation measures. The state power's dualistic demand – the police and medic control of the prostitution - has appeared in the regulation, which wanted to limit the phenomenon's proliferation. The reglementation system was introduced first after the war of independence in 1867, which was used till the promulgation of the New York Convention in 21. March 1955. The second period of the reglementation after the change regime (1988-1990) can be interpreted only as half reglementation period. The state saw the solution in the reglementation, which ensured the defense of the public health and the public policy. The state power has focused on two problems, but the pieces weren't joint up in a complete one. Nevertheless, we can say, that compared to the prohibition regulation, the state power has tried to bring a solution, which focused not only on one problem, but also on more subfields. However, the state power wasn't interested to do more in the object of the prostitution regulation between the pragmatism of the century turning. The social power in Hungary, which was interested in the sexually morals' liberalization, couldn't reach majority. It happened thanks to the beliefs, which were never silenced, that the prostitution isn't a social forced path, but also an ethical bad one. (Forrai, 1997)
- However, when the practising of human- and constitutional rights; the reintegration of the marginalized groups (race, skin, work, etc.) have come in the fore, the state power has introduced abolitionist measures. The view of the abolition has announced, that the creators have to destroy the prohibition and the reglementation systems. The abolition's view didn't support the prostitution police licensing, and didn't support the excommunication of the prostitutes. (Déri, 1965) The abolition regulation was used in Hungary after 1993, but this wasn't a complete model, it was rather a half reglementation and half abolition system. (Borai, 2003) One subfield (the guarantee of the practicing of the human, and constitutional rights), one solution alternative (the abolition regulation, as the guarantee of the

practicing of the human, and constitutional rights). The humans are the most sensitive beings on Earth, who have the right - from the time of their birth - to practise the human-, and constitutional rights, which can't be limited without restraint by the state power. Until the state power wanted to solve the subfields with the former regulations, the abolition regulation wanted to try to open up the state power's eye that the guarantee for practising human-, and constitutional rights can't be validated by the former regulations. It is the obligation of states to guarantee the basic human- and constitutional rights for people, who live or stay in their lands. (Kovács, 2016/B)

- The new regulation and the new abolition models were born from the fusions or from the reinterpretation of former models. Nevertheless, the one-point focus didn't stop, those have focused not on the complete one, but on one-one subfields.

From that information it can be determined, that the used measures are in vain, if the state power always focuses on one-one division, and the domineering power decides on its own authority, how, and with which methods the state power wants to regulate the prostitution phenomenon. The regulation models were checked in my Ph. D. study with SWOT analysis: their strengths, the opportunities, the dangers, and the weaknesses were located, and a solution – a new regulation – was born, which integrated the strengths, the opportunities, and have utilized the weaknesses, and the dangers. (Kovács, 2016/A) I would like, if new scientific results could be born from this big Hungarian survey, which may be the first step in the Hungarian paradigm-change thinking in the future.

In my opinion the problems with the state regulation of prostitution can be divided into three groups, which has generated scientific problems, too.

The first problem is the Hungarian regulation of the prostitution, the second problem is the way, how police handles prostitution, and the third problem is the missing social re-integration. In connection with this I see the scientific problem in the following things:

- The Hungarian regulation doesn't harmonize with the international regulation, certain instructions were built up with opposite methods. The regulation of the prostitution phenomenon changes from state to state, but the state parties of the New York Convention are obliged to guarantee the validation of the rules, and they have to dissolve the living contradictions. If the contradictions weren't dissolved by the states, the practicing of the basic human-, and constitutional rights couldn't be realized, and the state power's measures couldn't be successful.
- The Hungarian police measures, which try to handle the prostitution phenomenon could exceed their authority, which could result in a lot of police abuses. The police measures connected to the handling of the prostitution are unlawful and inefficient, which can greatly endanger practising human- and constitutional rights. The whole control of the socially marginalized groups is practised by the police, it could be absolute without the state's intervention and due to the inequality. The absolute power in addition to the police abuses could limit basic human- and constitutional rights.
- Due to the society's marginalization in Hungary, the prostitutes can't validate the re-socialization, and the opportunities of the social reintegration. Due to this, the state, the citizens and the police aren't interested in the socialization of the marginalized groups of the prostitutes, and they are not tolerant with them. Those things could go so far, that the marginalized groups could be the victims of the citizens, the police and the state power.

Unfortunately, these are existing problems; and they are experienced not only by prostitutes, but also by the police, and by the citizens day after day, too. We can say that the intervention is necessary, but it's a welcome fact, if those problems are heard by someone's ear. I want, and I want to trust, that due to the scientific results the deciders will think about, if we don't change critical regulatory situation of our days, we will lose the chance to guarantee the human- and constitutional rights for the victims forever. Furthermore, we will allow space to the police abuses, to the exploitation committed by pimp's networks, and to the social preconception. With those dedications we can find out, what strengths and opportunities can be included in the conscious

systemic regulation change - based on codification -, whereof not only the state get benefits, but also eminently the marginalized, and exiled groups, which are on social periphery too.

2. Objectives

The public service, the quality of the services have to face higher and higher requirements, which can be fulfilled with the former traditional systematic culture, with the former successfully work methods, with the scarce budgetary resources, and with the used attitudes more and more difficult. (Kovács, 2018) Obsoleted systems, obsoleted methods, and obsoleted tools. The world changes, globalizes. The public services have to assimilate to this, they have to be in dynamic change, if they want to follow the positive effects of the globalization, and to fight against the challenges of the globalization. (The sexual exploitation, the prostitution crimes are the biggest dangers of globalization. The abolition and the prohibition models want to fight against the pimps, in turn the relementation model want to legalize the brothels. One question arises: were those former models successful to fulfil the hopes of the creators? The answer is no. The weaknesses, and dangers of the existing models can be found in the Hungarian regulation of the prostitution nowadays, the strengths and the opportunities weren't used. It was demonstrated by me in my Ph. D. study. In my opinion the only solution is the introduction and the use of a new model.) (Kovács, 2016/A)

The economic, the political circumstances and the social demands have made the police, and the official public organizations develop the quality of their services. If the public services want to meet the requirements, they will need not only fresh knowledge, but also practical knowledge, systematized and evaluated knowledge materials, methods and solutions. The organizations can absolve this knowledge partly with the adaptation of the available national experiences, and on the other hand with building an activity based, and knowledge materials evolved system.

Due to this, three objectives were extricated by the study: general, strategic, and functionally objectives.

- 1) The scientific research' general objective is to guarantee the opportunity for the readers to be able to watch this world, which is abound with abuses, with latency, with stereotypes, where the tourist guides are the people, who live in this world, and who are walking in this hell day after day: the prostitutes. There is no more credible information than the information, which originates from the prostitutes. They get that information from their lived experiences and their lived treats. With the help of prostitutes' lived and shared experiences I can try to make an information database, which:
 - a) First, it will show us a real picture about the question, if the government fights against the symbiotic, exploitation and prostitution crimes, or they ignore all this.
 - b) Secondly, it will highlight to us, that the government is a partner in the introducing of my created new model, or they reject it;
 - c) Thirdly, it will illustrate to us the lives of the prostitutes, about their workplace, about the background reasons and objectives of the prostitution, and about the connection of the police with the pimps, and with the clients of the prostitution
 - d) Fourth it will help the law-maker's decision-making mechanism in point of feasibility utility, relevance, sustainability, substantiation and viability of the created proposals.
- 2) The study's medium-term, concentrated, named strategic objective has got hypothetical content, because it is connected with the study's general objective, it can be deduced from them. De facto, if I can create my general objective's marked database, I will be able to try to propose such a – time separated, middle-term, concentrated – complex system (worked in micro, and macro level too), which:
 - a) on the one hand, is able to help the scouting of the prostitution crimes, to catch the suspects, and is able to prevent the victimization of the sexual exploitation crimes;

- b) and on the other hand, is able with the dynamic development to make the police work against the crimes more successful, and is able to make the police prevention against the crimes more effective too.
- 3) The study's functional objective has got hypothetical content, too; because it is connected with the study's general objective, it can be deduced from them. If the information database is available, from which we can deduct good quality and quantity, coherent conclusions, then the functional objective can be marked in the introduction of the research, development, and innovation-based measures, which maximize the human-, and objects resources and use logistic technologies.
 - a) With the help of the research we are able to collect the information, and with the solutions we are able to work out proposals.
 - b) The relatively slow change in technology is prompted by the research results, which provides the opportunity to implement the state regulation especially to the international law enforcement and victim protection.
 - c) The innovation can guarantee, that the people, who are involved in the prostitution (prostitutes, police, government and clients), will be able to practise their rights, collect the theoretical knowledge using the most modern technologies and educational thematic.

3. Hypotheses

Keeping the reality in mind, I have begun my study with theoretical hypotheses.

1. I suppose, that the state handling of the prostitution isn't solved in Hungary. The involved people's - specially the prostitutes' - opinion and experiences show us, that the regulation isn't good nowadays, the marginalized groups' voice cry out for help, for a new regulation, for a new model and for new proposals.
2. I suppose, that the survey created by me and the quantitative methods are able to show us a real and realistic picture about the prostitution phenomenon and about its latency, - because they accost the central people of the prostitution: the prostitutes. I suppose, that the prostitution's motives, the connection of the pimps-, of the clients-, of the police will be known.
3. I suppose, that those experiences are able to map, how the regulation works in the implementation, how it is realized in practise. For example: is the Hungarian regulation parallel, and does it correlate with the International Law? Do everything the Police and the government to stop the police abuses, and to make the measures professional?
4. I suppose, that we can create a new model, which is able to regulate the prostitution phenomenon, and can collect - due to the international SWOT analysis - the former model's strengths, opportunities, and can eliminate their weaknesses, dangers and their working errors. Furthermore, it can make a consensus between the interests of the government and the prostitutes.
5. I suppose, that based on their innovative character, the solutions and the worked proposals are able to guarantee the re-socialization and the opportunities of the social re-integrity of prostitutes, and they can stop the marginalization to the social periphery, and the social stigmatization.

4. Scientific Methods

Before the creation of the survey, I have made a historical base research, where I have used primary and secondary databases. The data were collected from archives, museums' database, I have also used online data, including sociological, legal, social, and law enforcement studies, researches, reports and minutes. Due to my lucky situation, the XXI. century technological development has given me opportunities to supplement the Hungarian studies with German and English scientific researches. The available prostitution researches are from 20-30 years' time period. I have studied more than 100 researches and studies, I was able to analyse them. In the search time there was a problem, that till in the international field there were hundreds of

researches and studies, until then in the national field there weren't researchers, who have researched the prostitution phenomenon in the near past. When I thought that with those many studies, I have solved the problem, I had to realize, that the studies - found in Hungarian, and in foreign languages - did not correspond the criteria, which I supported in the antecedent time.

The central point of the study was the quantitative survey. After creating and filling out the survey, the results were summed in a database, and I could start the mathematical statistics calculations.

I used this research method, because I wanted to reveal the objective numerical characterization of the reality - as a part of a cognition process -, where participants were actively involved in the subject of the research. The acquired knowledge was interpreted as not passive images of reality, and mirror-like copies, but as interpretations of creative activity. I would be happy, if I could learn and work out new theories, if I could improve the former working methods, and if I could get useable results. With the help of the mathematical statistics, and quantitative methods I have calculated minimum, maximum, mods, average, deviation using different functions.

5. The Structure of the Survey

The survey embraced seven big topics. The first topic was the personal circumstances, the second was the prostitution's attitudes, the third were the reasons and the goals, the fourth was the health connected status, the fifth, the sixth, and the seventh were the lived experiences with the police, with the clients, and with the pimps.

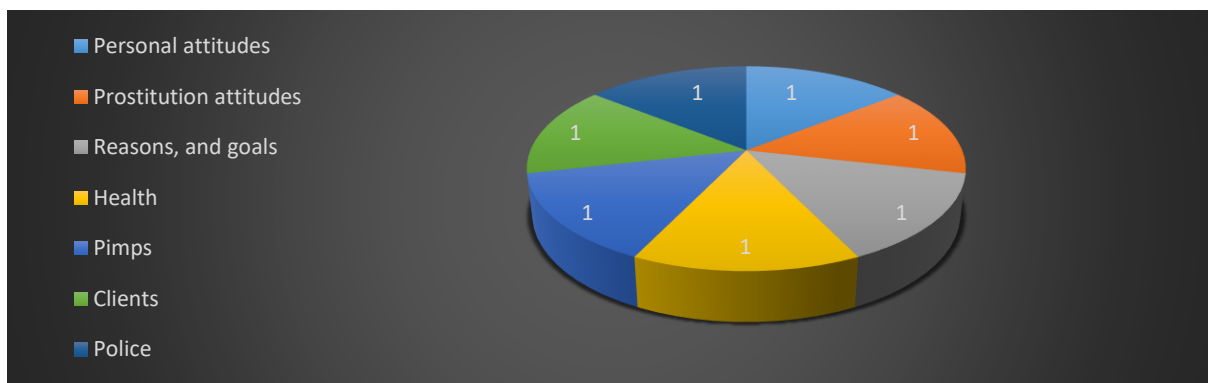


Figure 1: Survey's groups
Source: (Created by the author)

The first topic ensures that the reader gets acquainted with the prostitutes' personal circumstances. The survey doesn't make a register –in accordance with national law -, which could threaten the prostitutes' human-, and constitutional rights; so, nobody is able to deduct statements and personal information about the survey's participants. But to make a real, and authentic survey, it was necessary for me to get information about the personal circumstances of the survey' participants; this way inner this topic categories were created by me. This category creation could be realized with the use of the „double defence” technique. The name was inspired by the right of the safety. (The system means, that we will guarantee anonymity for the participants, and that nobody will be able to deduct statements and personal information from the survey' participants. For example: no one from the participants is obligated to write their name on the survey, but from their age, from their born state we could get information which identify the person. For this reason, holding the anonymity, the survey has created only categories – for example - about the ages, but they keep the rules of anonymity.

The first topic has included 12 questions: about age, gender identity, sexual orientation, ethnic affiliation, educational qualifications, marital status, number of beneficiaries, monthly income, religious convictions,

political views, place of birth, place of residence and/or home-place of the participants. The chapter has included 2 opened-, 7 closed- (0 numeric, and 8 unsettled), and 3 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

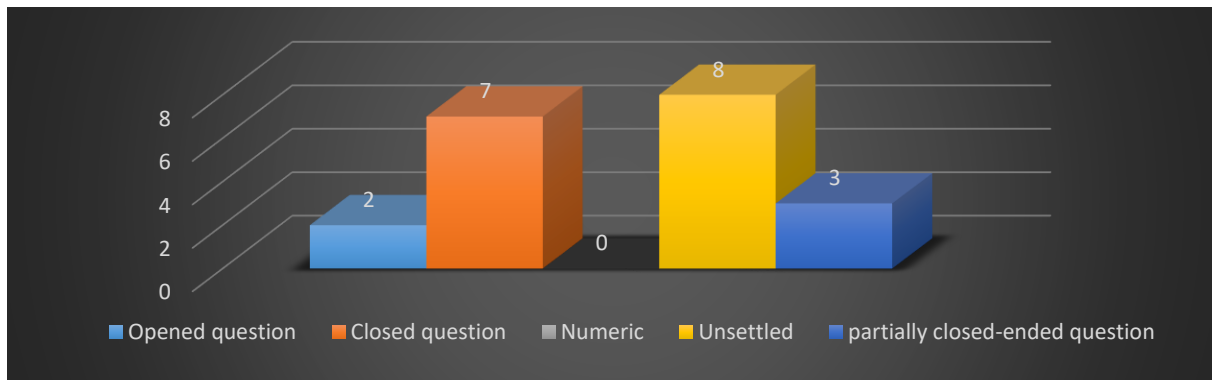


Figure 2: The prostitutes' personal circumstances
Source: (Created by the author)

The second topic ensures that the reader will be able to know the attitudes connected with the prostitution. This chapter can be considered to be the biggest thematic part of the survey structurally and substantively, too. We could get answer on the question, if the prostitutes agree with the regulation nowadays or not, what type of feelings will be left by the thoughts of a new regulation, what experiences have been gained from the practical implementation of the Hungarian state regulation about prostitution, if there is any prejudice henceforward. Besides, the results of the chapter will help us to get to know the world of the prostitutes - for example how the workplaces, and the circumstances influence the work - ; get information, if they able to leave the prostitution, is it reasonable to leave, make the state reintegration, and re-socialization measures.

The second topic has included 20 questions: the definition of the prostitution, the regulation, the judgment, the morality, the place of work, the autonomy, the start, the duration, the quality, the intensity, the type of work, the amount, the opportunity of leaving, the relationship between colleagues and the working environment. The chapter has included 0 opened-, 19 closed- (7 numeric, and 12 unsettled), and 1 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

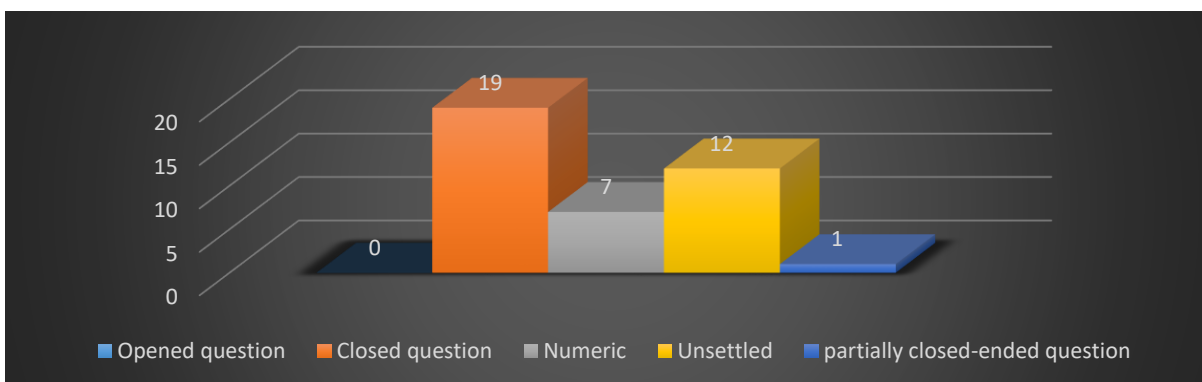


Figure 3: The attitudes connected with the prostitution
Source: (Created by the author)

The third topic ensures that the reader gets to know the reasons and the goals of the prostitution phenomenon. With the help of the prostitutes' answers we get to know the reasons and the goals, which are the elements of the prostitution work, what are the motivators, which motivate them, or maybe, which force them to work as prostitutes. Next to the motives we have to test which were the effects too. We have to supplement the data

collection with the opportunities of the information knowing considering of the goals. In this category it was important to test, which person could be the one, who had role in the motives.

The third topic included 7 question: reasons, ill-treatment, physical, psychological sexual abuse, goals, family support, financing of pleasure articles. The chapter has included 6 closed (6 unsettled), and 1 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

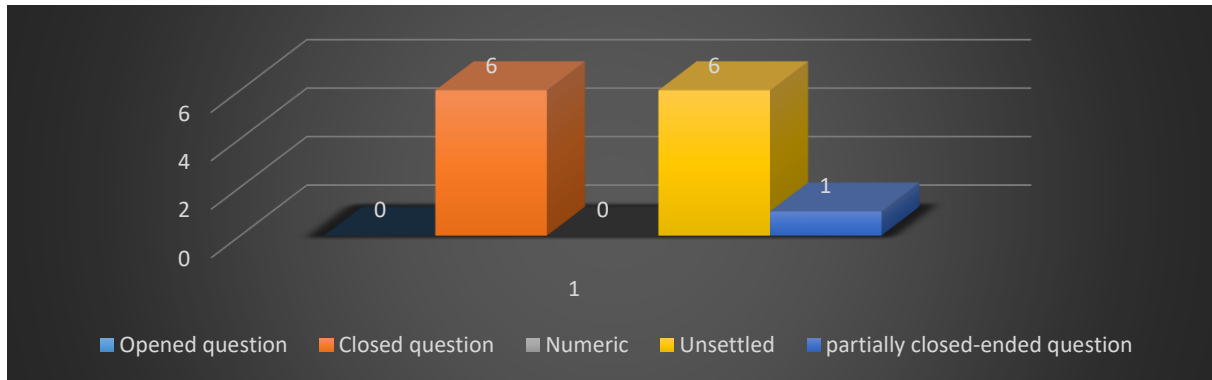


Figure 4: The reasons, and the goals of the prostitution phenomenon

Source: (Created by the author)

The fourth topic ensures that the reader will be able to know the pursuit of prostitutes for physical and mental health. In this chapter we will get to know, how much emphasis is focused on the protection against the sexual diseases by the prostitutes, if the prostitutes are involved in medical screenings, if they use condoms to stop the spread of sexually transmitted diseases, and if they are sick, will they go to the doctor. I have also tested the effect of mental health diseases in connection with the prostitutes, what could be in the background, if they suffered in mental health diseases.

The fourth topic has included 12 questions: protection, condom use, medical screening, sexual diseases, types, mental illness, types, enjoyment tools, consumption, judgment. The chapter has included 11 closed (2 numeric, and 9 unsettled), and 1 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

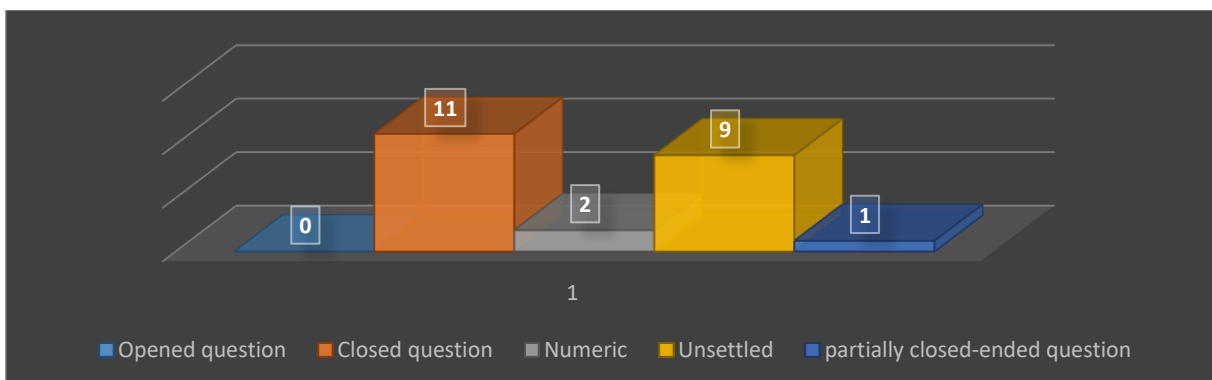


Figure 5: The pursuit of prostitutes for physical and mental health

Source: (Created by the author)

The fifth topic ensures that the reader will get to know the attitudes of the pimps connected with the prostitution's phenomenon. We will get to know what type of role the pimps are playing in the prostitutes' life, if their relationship is based on cooperation, or on partial-, full exploitation, whereof only the pimps will profit. In this chapter not only a picture from the pimps attitudes, from their personal information, and from their personal habits will be shown, but it could also help us to enhance the official activity and to create a real, and right strategy. We can get to know the opinion of prostitutes. For example: does the government fight against the pimp network? Is the Hungarian regulation effective or need the criminal or other law a change?

The fifth topic has included 9 questions: pimp, gender identity, relationship, activity, pay, relationship characteristics, aggression, regulation, and the pimp's role. The chapter has included 6 closed (6 unsettled), and 1 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

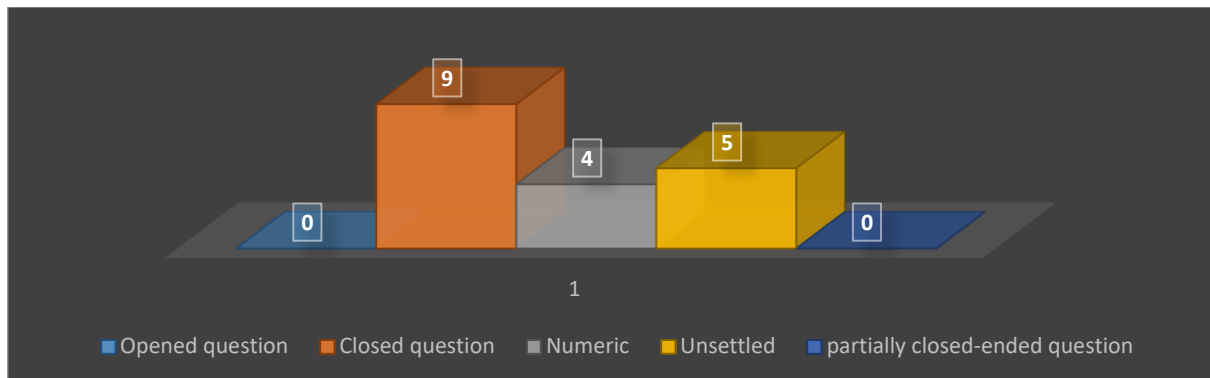


Figure 6: The attitudes of the pimps connected with the prostitution's phenomenon
Source: (Created by the author)

The sixth topic ensures that the reader will get to know the attitudes of the clients connected with the prostitution's phenomenon. We will get to know what type of role the clients are playing in the prostitutes' life, are those connected with the request, and the offer meeting, or the prostitutes are obligated to take all of the clients. In this chapter not only a picture from the clients' attitudes, from their personal information, and from their personal habits will be shown, but also it could be help us to know which is the reason that the clients are going to prostitutes, are those things to satisfy their sexual desire, or anything else is happening.

The sixth topic has included 9 questions: client, gender identity, relationship, activity, pay, relationship characteristics, aggression, regulation, and the client's role. The chapter has included 7 closed (2 numeric, and 5 unsettled), and 2 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

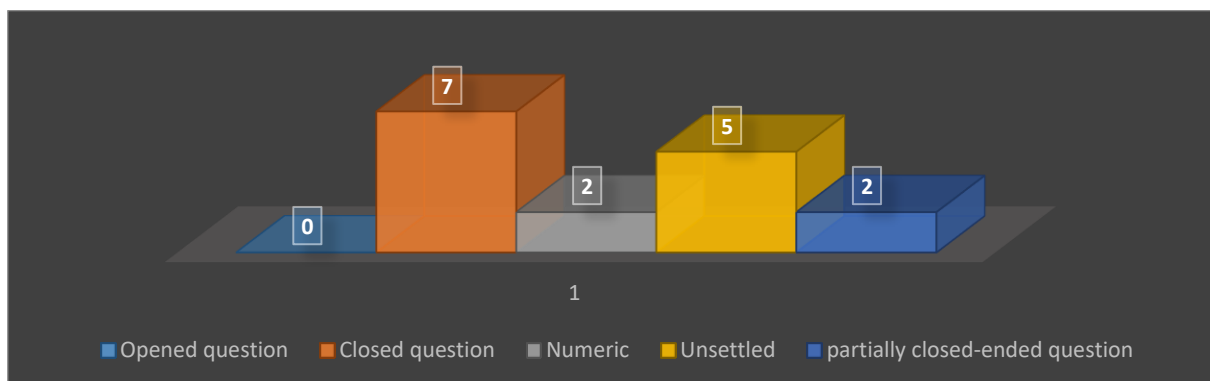


Figure 7. The attitudes of the clients connected with the prostitution's phenomenon
Source: (Created by the author)

The seventh topic ensures that the reader will get to know the measures, and the work of the police, connected with the prostitution's phenomenon. The second big division of the prostitution survey is created about the police regulation and police task system. We will get to know what type of role the police are playing in the prostitutes' life, if the police measures are based on the law and discipline and are governed by statutory provisions. We will get a information how many times are the police taking action against the prostitutes. Are the police measures professional and lawfully or are there any police abuses? Do the police go beyond their power sphere of measures? Next to this we will get to know that the reintegration, re-socialization, and victim protection measures are executed by the police, are the prostitutes reintegration's tries helped by them.

The seventh topic has included 11 questions: the opportunities of the police action, police attitude, type of procedure, procedural position, procedural character, victim protection, type, police procedures, police abuses, corruption, regulatory measures. The chapter has included 6 closed- (6 unsettled), and 1 partially closed-ended question. Those chapter groups were illustrated by this diagram:

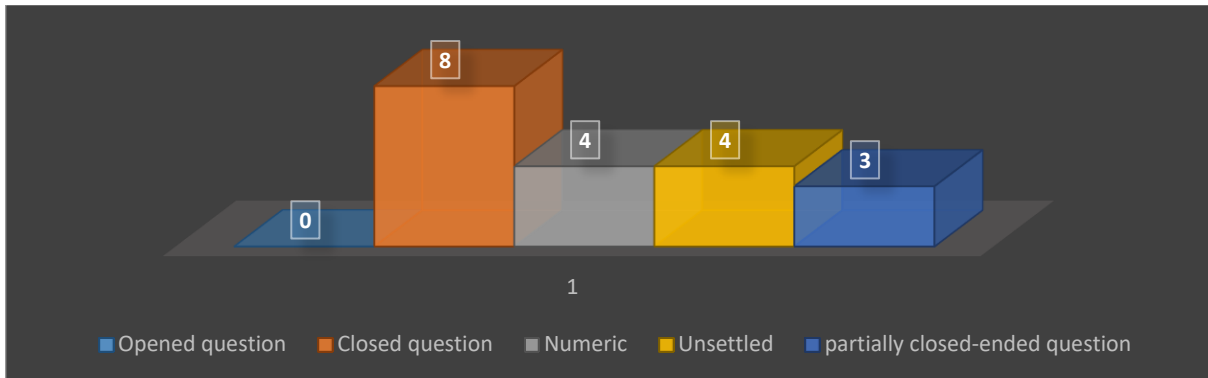


Figure 8: The measures, and the work of the police, connected with the prostitution’s phenomenon
Source: (Created by the author)

In the whole survey seven big chapters were tested, 2 opened-, 68 closed- (19 numeric, and 49 unsettled), and 10 partially closed-ended questions were answered by the prostitutes. 396 answer opportunities were ensured by the database. 100 person participate in the test, which includes in all 148 question and 396 answer option. Those groups were illustrated by this diagram:

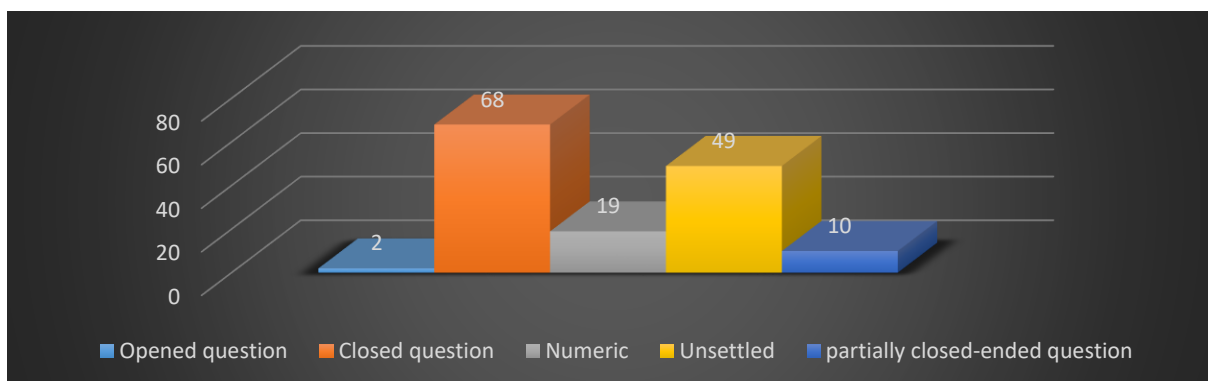


Figure 9: The big Hungarian survey database
Source: (Created by the author)

6. Afterword

The survey’s research database, and the scientific results could help to create a consensus in this thousand years old debate about the prostitution. With the help of the scientific (based on exact measurement and theoretical foundation) results I would like to suggest solutions’ alternatives, which last destination could be the Hungarian and the international law regulation harmonizing. I made the survey fully elaborated to get the most out of this closed world: about the participants, the relationships, etc.

Those scientific results can help to create such a law regulation, which is based on the victim protection, fight against the sexual human-trafficking, and helps Hungary to break into the international forefront in the handling of the prostitution phenomenon.

According to our estimation millions of women and children become victims of sexual exploitation, exploitative prostitution per year (The Havoscope report), so I think it is my task and my mission to try to

reduce those numbers, to help the prostitutes' reintegration to the society, and to protect them from the crimes. (The study has tested only the adulthood prostitution, the victims under 18 years weren't tested, those are another division of the disciplines.)

No one from the living people of the Earth deserve to be treated less favourably than other human beings, and those behaviours could create psychological or physical disadvantages to them. Not only the Hungarian government, but also all of the state leaders are obligated to fight against the tyrant, exploitative, parasite crimes, and have to guarantee the practicing of the human-, and constitutional rights, and to ensure that all human beings should be able to practice their rights. (Kovács, 2017/B)

I hope I will be able to share the survey' results and my proposals in the next studies.

7. References

- Borai, Á. (2003): Prostitúció. Print 2000 Nyomda Kft, Kecskemét, 1-172 p.
- Déri, P. (1965): A prostitúció néhány kérdéséhez. Belügyi Szemle, 3/3, 74-78 p.
- Fehér L. (1997): A prostitúció valósága és a szabályozási modellek. Belügyi Szemle, 45/4, 14-27 p.
- Forrai, J. (1997): Visszatekintés a prostitúció budapesti múltjára. Belügyi Szemle, 45/5, 105-119 p.
- HAVOSCOPE: Prostitution: Prices and Statistics of the Global Sex Trade. Source: https://www.amazon.com/dp/B00ZZBFXO2/ref=rdr_kindle_ext_tmb (Downloaded at 17.04.2017.)
- Kovács, I. (2016/A): A prostitúció jelensége és társadalmi kontrolljának vizsgálata empirikus módszerekkel. PhD értekezés, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 1-277 p.
- Kovács, I. (2016/B): A reglementációs prostitúció, és az emberi méltóság kapcsolata, különös tekintettel egy alkotmánybíróági határozatra. Belügyi Szemle, 64/2, 109-126 p.
- Kovács, I. (2017/A): Gésa kultúra, és japán prostitúció. Hadtudományi Szemle, 10/2, 447-464 p.
- Kovács, I. (2017/B): Magyarország határain átnyúló szervezett bűnözés és prostitúciós bűncselekmények a schengeni térségben, különös tekintettel a SOCTA és EUROSTAT értékelésére. Határrendészeti Tanulmányok, 14/4, 82-161 p.
- Kovács, I. (2018): Kiberbiztonság? Gyermek szexuális kizsákmányolása az interneten, azaz gyermekpornográfia Magyarországon, különös tekintettel a nemzetközi iOCTA, és INHOPE értékeléseire. Rendvédelem, 7/1, 178-267 p.

New tourism demands are on the horizon

Dr. Péter Erzsébet¹ – **Dr. Németh Kornél**² –
Göllény-Kovács Nikoletta³ – **Lelkóné Tollár Ildikó**⁴

^{1,2} associate professor, Pannon University - ³ PhD candidate – ⁴ master teacher,
Pannon University, Nagykanizsa Campus
¹⁻⁴ 18 Zrínyi street, Nagykanizsa 8800

*e-mail address: peter.erzsebet@uni-pen.hu , nemeth.kornel@uni-pen.hu , nikoletti.kovacs@gmail.com,
tollar.ildiko@uni-pen.hu*

Abstract

The study, among other things, seeks to find out how recent events have influenced the leisure habits in tourist destinations and event venues, furthermore, whether news in the media generate a sense of security or mistrust in humans. If we go beyond the classical sense of security that is the freedom from unlawful acts, namely, from terrorist attacks, we should also mention many elements of technical security. The broad sense of security includes safety of the environment (built and natural), consumption and health. However, not only the tourists' safety needs to be emphasized and focused on, but safe tourism is also important for the residents in the tourist destination. Since security has become a pivotal issue, such destinations are becoming more and more popular. In addition, there is an emerging trend that prefers nature and tranquillity to busy cities and resorts bustling with tourists.

1. Introduction and literature review

The desires to travel for pleasure and to leave the privacy and safety of our home are driven by an extremely sophisticated system, and the tourist rarely recognizes the local authenticity, culture and lifestyle advertised by the marketing (Marton et al., 2018a, 2018b). This logic suggests that the tourist desires can never be fulfilled (Ernszt, 2017). The constructionist and reflexive approach to authenticity, however, crosses the border between reality and the scheme offered to the tourist. This does not eliminate the constructive, selective and branding procedures of the tourism industry, but it does make it clear that the satisfaction of the tourist does not necessarily depend on them (Pusztai, 2013; Bacsí-Kovács, 2016, Malota-Gyulavári 2018, Gyulavári-Malota, 2018). The expectations of the guests are constantly increasing, the tourist service providers can only retain their attractiveness by providing unique, creative and quality services in an international comparison (Keller, 2017).

The Tourist Police is a special service in the preventive work of law enforcement agencies aimed at preventing crimes and helping the tourists in trouble. In order to provide tourist information in Hungary, most of the Tourist Police organizations are accompanied by appropriate foreign language interpretation. The Tourist Police work is mostly needed in the most visited regions, usually serving in the summer high season (Oláh, 2010, Mátyás, 2017a, Mátyás, 2017b).

Tourism Online (2018) reports that a significant proportion of travellers decide to explore the lesser-known parts of the world in 2017. 45% of respondents plan to choose a destination offering more adventurous experiences this year, while 47% want to go to a place where none of their friends have been before. Whether it is hiking in an isolated mountain village or some other unusual experiences, people have a growing desire for adventures to discover previously unknown areas in a unique way.

Digitization, the deployment of information technology and automation have great impact in manufacturing industry (Jaskó et al., 2018) and tourism too. Although technology is becoming more and more widespread in all areas of our lives, real human relationships and the interaction with the hospitable staff are also appreciated (Ernszt, 2016a; Ernszt - Lőrincz, 2017). As mobile phones and social media are entering the private sphere increasingly, tourism providers can contact consumers on multiple platforms (Simay – Gáti, 2015; 2017, Bogáromi – Malota, 2017). According to the results of our empirical research, the majority of people would not stay in a place where the staff is unfriendly and unhelpful, while the popularity of private accommodation that builds direct contact grows steadily.

2. Materials and methods

The quantitative research involved omnibus research by questionnaire in October 2017 and January 2018. The sample population involved 508 people, 49% of whom were men and 51% women. The survey represented the active workers in the county by gender. We applied random selection when choosing samples (Barna et al., 2006).

As far as the questionnaire is concerned, omnibus research has been carried out, which covered the employee's holiday habits and consumer priorities.

The research that founded the publication of Erzsébet Péter PhD was conducted within the framework of TÁMOP-4.2.4. A/2-11/1-2012-0001 'National Excellence Program'– Development and Operation of the Convergence Program of Inland student and Researcher Support. The project was supported by the European Union, co-financed by the European Social Fund.

This work was supported by the Széchenyi 2020 program under grant number EFOP-3.6.1-16-2016-00015.

3. Presentation of the empirical research results

The results of the empirical research include the motivating factors that determine the employees' decisions. On a Likert scale (where 1 was the least typical and 5 was the most typical choice), we asked the respondents to mark the aspects they considered important (Table 1).

There is a strong emphasis on the appropriate price/value ratio (4-27.1%; 5-62.4%), but there is a significant sense of security (4-25%, 5-59.1%), which results in looking for destinations where holiday makers do not feel threatened (Péter et al., 2018).

Table 1: Main factors determining the travel decision (distribution)

	1	2	3	4	5
Dining options	4.1%	5.1%	22.2%	31.0%	37.6%
Number of services	5.6%	9.3%	32.0%	35.1%	18.0%
Price / value ratio	0.6%	1.0%	8.8%	27.1%	62.4%
Quality	0.6%	1.2%	6.6%	42.0%	49.6%
Sports facilities	12.1%	18.9%	31.2%	24.7%	13.1%
Wellness facilities	11.6%	12.7%	23.2%	28.0%	24.5%
Safety	4.5%	9.1%	2.3%	25.0%	59.1%

Source: created by the authors, 2017

In the hierarchy of needs, the physiological needs are immediately followed by the desire for security. Organized mass tourism fans who enjoy the so-called "all inclusive" travel packages and have little contact with the locals because it is the most enjoyable and secure way for them to rest, now have several similarities with the adventure travellers who need minimal security and comfort, travel independently, organize their trip individually, and gladly socialize with the local people.

39.2% of the workers surveyed in Zala county spent their holiday abroad, while 60.8% chose a domestic destination. 47.8% choose a summer holiday, however, the results show that the duration shrank from the former 7-10 days to 5 days. The popularity of long weekends has not changed and is similar to the national average, with an average three-day stay. More than 90% of the consumers across the country use the Internet to access travel information, and almost every tour operator and travel agent has their own website.

Most consumers feel the need to read others people's opinion in forums before travelling, but only a few travel agencies operate a forum on their website; the rest of them are not interested in creating such an online service, which consumers are missing (Péter et al., 2018). According to the latest GFK data, based on a national representative survey on the holiday plans in 2017 involving 1,000 people, slightly more than half of the Hungarian population (54%) plan to travel this summer, most of them (32%) choose domestic locations, 10% travel abroad and 12% have both domestic and international destinations during the summer holiday. The most popular domestic destination remains Lake Balaton, while the Croatian, Greek and Italian beaches and Transylvania are the top foreign locations. Travel habits are clearly related to age, social and financial situation and place of residence. While 20- to-29-year-olds typically travel abroad, the 40 to 49-year-old population prefer to stay within the borders.

Half of the employees interviewed said that the common goals motivate them to accomplish a task, but they do not feel that they are asked for their opinions often enough when making decisions. 9% totally agreed that the management gives meaningful response to their proposals. Personal experience with security issues has a deep impact on travellers, since a single smile can make them return to a given destination, however, one negative experience is enough to discourage them permanently in the future.

The events attracting a large number of tourists have great significance; if the venue has a pleasant tourism image, there will be higher interest in tourism packages, consequently the packages may be put on sale. If the site does not have strong attraction, the recurring event can raise the visitors' interest in the destination and finally, albeit slowly, it will develop.

Most respondents choose a tourist destination (54.6%), but accommodation (22.9%) and events/programs (12.4%) are also of paramount importance when making a decision. Security and fun-packed environment are the top priorities. Employees in Zala County still consider wellness eating and sleeping excessively. Since they "cannot waste their time," they want to discover new experiences (15.1%) and look for adventure (6.9%) that can make their holiday unforgettable; the respondents claim it can be carried out only in a calm and safe environment.

When several places experience threats (domestic political affairs, terrorism, economic recession) all around the world, this could be a major setback to the further development of tourism (Ernszt, 2016b). There may also take place a significant territorial reorganisation because the tourists will avoid the dangerous areas. In 2011, rebellions in North Africa and in the Middle East resulted in such shifts in geographical location. Similarly, environmental problems, pollution and disasters also influence the further development of the tourism industry and may discourage tourists from visiting certain locations or even larger regions. Hopefully, however, these political and environmental problems will not happen too often in too many places, and the new tourism trends discussed in this research will not be disrupted.

Fortunately, Hungary is not a potential target of terrorist attacks. In 2017, the State initiated prior consultation regarding the security measures with the Constitution Protection Office and the Counter Terrorist Centre

(professional bodies), and last but not least the local governments also got involved, says Kertész (2017). This solution allows the police to provide a secure escape route for the crowd. 75% of the respondents did not cancel any of their programs due to terror threats, but 25% rescheduled their trip and did not visit the planned events. The biggest proportion (11%) stayed away from international sports matches.

The correlation analysis revealed strong relationship between travel decisions and age. It is interesting to point out that the Pearson correlation coefficient has negative value (-0.718) at 0.0007 significance level. It shows a reverse relationship, i.e. the younger someone is, the more confidently they make decisions, and are not influenced by their financial background; when they are short of money they look for alternative options and use Internet forums to find cheap or free accommodation. When the body indicates the worker that it is time to rest, young people recognise the "danger" sooner; middle-aged and older respondents can only afford to relax "a lot, quickly", which presents new challenges not only to healthcare workers but also to tourism professionals.

4. Conclusions

The proactive police work is crucial in tourism, because it helps the tourist to create a sense of security. In order to fulfil this task, it is necessary to work together with various tourism organizations and local governments, to achieve proper communication between the executive bodies and the society, the overall aim of which is to reduce the number of crimes, assist the victims of crime, and provide full counselling.

The aim is to emphasize security in all available media, and it is important to keep foreign partners and domestic customers up to date. The primary tools for the State to prevent panic are the appropriate diplomacy and consular service/delegation. The Hungarian Tourism Agency can also help develop a sense of security by creating a well-made image film, as well as an appropriate destination management and event management (Péter, 2018).

The promise of peace and security is of the utmost importance for a tourist destination. Not only the lack of terrorist attacks, but also the lack of other crimes can be attractive. There are groups for whom tranquility is essential; especially for families with children and for the growing population of elderly people. Therefore, those destinations that can guarantee it also have to use it for marketing purposes. Approximately one third of the respondents participating in the research said that security issues would either make them choose a shorter vacation or domestic destinations. However, this does not necessarily means rescheduling, since the vast majority (86%) does not cancel their programs.

The research has led to surprising results: while all the data at global, European and even national level clearly highlight the explosive development of the tourism industry, the research we carried out has come to the conclusion that even nowadays the economic crisis affects several people, as about one third of the respondents choose cheaper or shorter holidays. Thus, despite the ever increasing demand for high quality service, there is still a considerable segment of society that is forced to choose cheaper or shorter holidays. As a consequence, service providers need to satisfy the two requirements at the same time: travellers expect excellent service, safety and peace of mind at a reasonable price. At this point, the importance of hospitality cannot be emphasized enough. This may even slightly - but not completely - compensate for the fewer number of services or the lack of "luxury", or even more, it can make the holiday experience more beautiful and unforgettable.

5. References

- Bacsi, Zs.; Kovács, E. (2016): *Managing health tourism destinations: Theory and Empirical Research in Hungary*, Saarbrücken: Scholar's Press, (ISBN:9783639863314) 2016. 122 p.
- Barna, K.; Nagy, M. Z.; Molnár, T. (2006): *Egyszerűen statisztika II*. Budapest: Perfekt Kiadó, 2006, ISBN: 9633946689, 267 p.
- Bogáromi, E.; Malota, E. (2017): Perception of Hungary in terms of security and touristic destination choice - country image of Hungary in 8 countries In: Németh K., Péter E., Kiglics N. (szerk.) II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Konferencia helye, ideje: Zalakaros, 2017.12.01 Nagykanizsa: Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, 2017. 353-361 p.
- Ernszt, I. (2016a): Kőszeg „slow turizmusban” rejlő lehetőségei. In: Miszlivetz Ferenc (szerk.) *Kisvárosok reneszánsza: A kőszegi példa*. 462 p. Szombathely; Kőszeg: Savaria University Press, 331-363 p.
- Ernszt, I. (2016b): „Sullen Shadows Under the Blue Sky” – Some Remarks about the Dark Side of Tourism and the International Legal Protection. In: Németh K. (szerk.): I. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. Konferenciakötet, 98-106 p.
- Ernszt, I.; Lőrincz, K. (2017): A lassú turizmus, mint termékfejlesztési irány – Kőszeg esettanulmánya. *Comitatus Önkormányzati Szemle*. 27(3). Különszám. 54-59 p.
- Ernszt, I. (2017): *Etika és turizmus – új egyezmény született*, szerk.: dr. Keller Krisztina, Kiglics Norbert; I. Új utak az egyházban tudományos konferenciakötet, ISBN 978-615-00-1103-5, 100-114 p.
- Gyulavári, T.; Malota, E. (2018): Do Perceived Culture Personality Traits Lead to a More Favourable Rating of Countries as Tourist Destinations? *TRZISTE / MARKET* 30: 1, 77-91 p.
- Jaskó, Sz.; Holczinger, T; Skrop, A. (2018): Industry 4.0 laboratory of the University of Pannonia Nagykanizsa Campus, *Science in Practice 2018 | XXXIV. Kandó Conference 2018 | 22 - 23*. november 2018, Óbuda University Kandó Kálmán Faculty of Electrical Engineering Budapest, ISBN 978-963-449-096-8, 119-128. p.
- Keller, K. (2017): A turizmusmarketing környezete. In: Lőrincz K.-Sulyok J. (szerk.): *Turizmusmarketing*. Budapest, Akadémiai Kiadó Zrt. ISBN: 978-963-454-024-3, 39-61 p.
- Kertész, R. (2018): *Önfeledt szórakozás biztosítása, egy kihívásokkal teli tömegrendezvényen*, szerk.: Németh K.; Péter E.; Kiglics N.; II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia, Zalakaros, 2017.12.01, ISBN 978-963-396-102-5
- Malota, E.; Gyulavári, T. (2018): A magyar kultúraszemélyiség észlelésének különbségei a magyarok és a külföldiek között, *TURIZMUS BULLETIN* 18: 2, 4-11. p.
- Marton, Zs.; Birkner, Z.; Keller, K.; Berkesné Rodek, Nóra (2018a): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin XVIII*. 2. 12-20. p.
- Marton, Zs.; Keller, K; Birkner, Z. (2018b): A turizmusbiztonság hatása a desztináció imázsra. In: Józsa, L. Korcsmáros, E.; Seres, Huszárk, E.(szerk.) (2018): *A hatékony marketing: EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete*. Komárno, Szlovákia: Selye János Egyetem. 312-327. p.
- Mátyás, Sz. (2017a): Victimization amongst foreign tourists visiting Hungary. 169-180. p. In: Constantin-Vasile Toca, Ioan Horga-Lumitua Soproni (ed.): *The evaluation of cross-border cooperation in Europe*, Debrecen, Debrecen Univerity Press, ISBN: 978-963-473-961-6
- Mátyás, Sz. (2017b): Infringements committed by tourists. pp. 145-149 In: Constantin-Vasile Toca Ioan Horga Luminița ȘOPRONI (ed.): *Achievements, Contemporary Approaches and Perspectives in the Evaluation of Cross-border Cooperation*. Debrecen, 2017, ISBN 978-963-318-694-7, 295 p.
- Oláh, T. (2010): Turizmus és közbiztonság kapcsolata Salgótarján példáján, Gyöngyös, IN: Bujdosó Z.; Györki M.: *A biztonság szerepe a turizmusfejlesztésben*, ACTA CAROLUS ROBERTUS 1 (2), 45-56 p.

- Péter, E.; Németh, K.; Lelkóné, T.I. (2018): Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény, *Turizmus Bulletin*, XVIII. (2) 30-37 p.
- Pusztai, B. (2013): A turista jóllét forrása – Találkozás az autentikus látnivalóval vagy igazi önmagunkkal, szerk: Michalkó G. - Rátz T.: Jó(l)lét és turizmus: utazók, termékek és desztinációk a boldogság és a boldogulás kontextusában, Kodolányi János Főiskola MTA CSFK Földrajztudományi Intézet Magyar Földrajzi Társaság Székesfehérvár–Budapest, 2013, ISBN: 978-615-5075-15-5 ISSN: 1786–2310, 13-21 p.
- Simay, A.; Gáti, M. (2015): Nyilvánosság és magánélet a mobiltelefon és a közösségimédia-használat tükrében. Az Egyesület a Marketing Oktatásért és Kutatásért XXI. Országos Konferenciája, 2015. augusztus 27-28., Budapest.
- Simay, A.; Gáti, M. (2017): A fogyasztói jelenlét és a nyilvánosság iránti attitűdök vizsgálata a mobil és közösségi médiában, *Vezetéstudomány* 48 (1), 61-69 p.

Falling into the Trap of their Own Beauty - Victims of Overtourism

Dr. Ernszt Ildikó

associate professor – U óniversity of Pannonia, Nagykanizsa Campus

19 Zrínyi M. street, Nagykanizsa

e-mail address: ernszt.ildiko@uni-pen.hu

Abstract

The article examines, what are the typical negative consequences of overtourism. A recently published report identified several basic unfavourable issues: local people are excluded from their own residence because of the flood of tourists; the touristic experience is parodied; the local infrastructure is overloaded. Besides culture, the values, the natural resources and environment are also endangered by mass tourism. (Mckinsey and Company - World Travel and Tourism Council, 2017). The possible measures taken by the destinations to handle the acute situation are also highlighted - illustrated by several concrete examples.

1. Introduction: The price of popularity

However, tourism is associated with positive consequences on tourism destinations and possibilities for their residents, it can also have several negative effects. One of them is over-tourism, which can even lead to tourism-phobia, as we can witness it in case of more and more destinations, which are extremely attractive for tourists. We could also say ironically that in fact these destinations have fallen in the trap of their own beauty. Mass tourism can make a victim of the residents and community of destinations: their life quality can be destroyed, more and more tourism safety and security issues come up that also affect the destination image. (Marton et al., 2018) It happened – and it is still happening – that several formerly idyllic places have changed to hell obsessed by tourists; which forces residents to flee. (Seraphin et al., 2018; Péter, 2017; Péter et al., 2018; Péter-Németh, 2017) Tourists appear in destinations like foreign troops, and get what they want – at least that is how it is more and more often felt by local residents of overcrowded destinations. Local people try to fight against invaders in this war: They protest, barricade canals, and do not want any more tourists. The feelings of local residents are suggestively expressed by a graffiti in Palma de Mallorca: „Tourist, you are the terrorist!” (The Economist, 2016).

However, not only inhabitants are suffering from mass tourism: culture, local heritage, tourist attractions can also fall a victim of damaging, blemishing acts. (The Great Wall of China, Machu Pichu were also „decorated”, destroyed by graffiti!)

2. Some theories regarding overtourism

Several theories were created to help to understand the phenomenon of overtourism. George *Doxey* developed in the middle of the 1970's „*Irrindex*” (Irritation Index) based „on the theory of the four phases of local perception in a tourism destination” (Milano, 2017, p. 34).

In the process the first phase is euphoria, when local residents are extremely happy because of the arrival of tourists; so tourism is considered to be a positive phenomenon. However, after a certain time these positive feelings start to fade, as the number of tourists is rising. In the next phase, residents are already irritated by tourists, they have to realize, that tourism has its price, which has to be paid by them (irritation). Finally, tourists are not welcomed at all by residents, and they will be the scapegoat for all problems (antagonism). (Milano, 2017)

UN World Tourism Organization identified *carrying capacity* as a concept that does not take into consideration only the number of tourists, but also other important factors as well: „the maximum number of people that may visit a tourist destination at the same time, without causing destruction of the physical, economic, socio-cultural environment and an unacceptable decrease in the quality of visitors ”satisfaction” (UNWTO 1981, cited by Kennell, 2016, p. 133). Meanwhile the early approach of carrying capacity was related to a one-dimensional aspect, novel definitions accentuate „the need for a multidimensional approach combining quantitative and qualitative aspects”. (Coccossis – Mexa, 2002, p. 30) According to Sati (2018) it was considered to be „a tolerance level, a dynamic concept, which evaluates the environmental and socioeconomic conditions of the destination” (Sati, 2018, p. 312).

However, it is extremely hard to use these indexes in practice (López-Bonilla, J. M. – López-Bonilla, L. M., 2007).

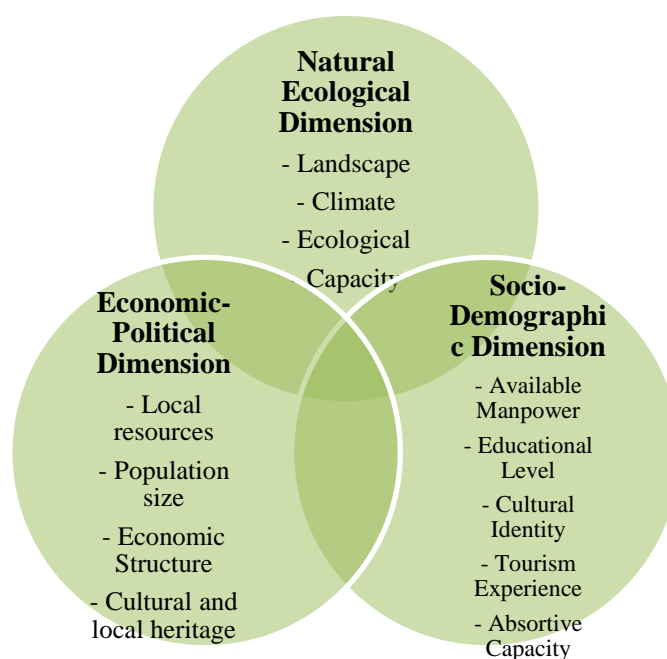


Figure 1. Tourism carrying capacity dimensions
(Source: Sati, 2018, p. 313)

Besides researchers, different portals, travel agencies also create and issue their own index. Statista.com portal examined 500 European cities regarding overtourism. In this list Budapest was ranked on the 5th place (following Barcelona, Amsterdam, Venice, Milan). (Statista, 2018) Another index, the „tourism density” index was generated by a travel company *Intrepid*. It has highlighted the countries fled by overtourism and also reveals the countries suffering from the opposite: from „under tourism”. The indicator „compares total visitor arrivals in 2016 to the permanent population” (McLaughlin, 2018). (Hungary was ranked on the 3rd place.) (McLaughlin, 2018).

3. The potential negative effects of overtourism

A recently published report identified five basic unfavourable issues as a consequence of overtourism: local people are excluded from their own residence because of the flood of tourists; the touristic experience is parodied; the local infrastructure is overloaded. Besides culture, the values, the natural resources and environment are also endangered by mass tourism. (McKinsey and Company - World Travel and Tourism Council, 2017).

According to Claudio (2017) the discontentment as a result of overtourism appears in the following ways: congestions, overcrowded spaces; rising housing prices; squeezing out local people from their home towns, islands.

Table 1: Some possible negative consequences of overtourism

THE NAME OF THE AUTHOR	MCKINSEY AND COMPANY - WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL (2017)	MILANO (2017.) p. 5	GOODWIN (2017.) p. 15-16.
THE POSSIBLE NEGATIVE CONSEQUENCES	Alienated local residents	Congestion of public spaces in city centres	Tourism squeezed out residents
	Degraded tourist experience	The privatisation of public spaces	Tourism monoculture
	Overloaded infrastructure	The growth of cruise tourism and the consequential seasonal congestion	Overcrowding
	Damage to nature	The rise in housing prices (rental and purchase by square metre)	Social conflict, tourism phobia
	Threats to culture and heritage	The loss of residents' purchasing power	Loss of identity
		The unbalanced number of locals compared to visitors Source:	Trivialization, uniformity of the city

Source: own compilation based on Mckinsey and Company - World Travel and Tourism Council, 2017; Milano, 2017; Goodwin, 2017

The words of Salvatore Settis present the current situation of the Queen of the Adriatic: „Cities can die by three different ways: when they're destructed by an enemy, when a new civilization set up by force, expelling the natives and their gods and thirdly, when the inhabitants themselves lose their memory and become foreigners in their own city.” (Gonzalez, 2018, p. 37). Venice seems to be a perfect example to illustrate these findings. Meanwhile Venice could accept around 33.000 tourists day; the city has to face its double amount every single day. The number of cruise passengers have also risen dramatically; in 1997 their number was 300.000; in 2015 this number was 1.582.483. (Milano, 2017, p. 13) Because of the flood of tourists, the number of Venetian residents is decreasing rapidly: comparing 164.000 local residents in 1931, to 55.000 in 2016. (Haines, 2016; Berende, 2016; Coldwell, 2017, Milano, 2017). If this trend continued at this pace, by 2030 nobody would live in the historic centre of the city of lagoons; this frightening trend is referred to as one kind of „ven-exodus” (Haines 2017; World Travel and Tourism Council - Mckinsey and Company 2017).

4. Measures to handle the phenomenon of overtourism

Several measures were introduced to handle the phenomenon of overtourism. As an ultimate solution the overcrowded destinations can also be closed by authorities. It happened to more islands in Thailand, because 81% of coral reefs around them were destroyed. On one of the closed islands is the May Bay, where the world-famous movie “The Shore” was shot starring Leonardo DiCaprio (Ellis-Petersen, 2018; McMaha, 2016).

Certain restrictions were also introduced regarding different acts: in Rome consuming alcohol is illegal on streets from noon till 7.00 a.m.; similar regulations were inaugurated in other cities, islands as well (in Antalya, island of Hvar, Mallorca) (Mckinsey and Company - World Travel and Tourism Council, 2017).

In Florence in the historic city centre eating is banned in certain times of the day on four streets; where tourists aggregate around food stores, smaller restaurants. With this limitation the congestion on the streets are hoped to get under control. In Rome the same restriction was introduced, and tourists are prohibited to eat around Trevi fountain and Spanish steps. (Whitehead, 2018).

In Australia in Uluru-Kata Tjuta National Park it was forbidden to climb on a sacred cliff. The chair of the management board, Sammy Wilson said: “It is an extremely important place, not a playground or theme park like Disneyland ... We welcome tourists here. We are not stopping tourism, just this activity.” (Davidson, 2017). Meanwhile in Amsterdam beer-bikes were restricted. (Mckinsey and Company - World Travel and Tourism Council, 2017)

Table 2: Some possible measures to handle overtourism

SOME POSSIBLE MEASURES	EXAMPLES
closing the attraction	closing islands in Thailand
limitation of access	limiting boat arrivals in Santorini
timed ticketing	Eiffel Tower, Taj Mahal, Machu Pichu
encouraging tourists to visit the attraction outside peak time	lower prices
alternatives: new attractions or the development of the old ones	In Amsterdam Zandvoort got a new name - Amsterdam Beach - to make it more attractive for tourists, besides the dimension of the city card was broadened.
limitation of certain activities	eating on some streets in certain times in Florence, consuming alcohol
prohibition of certain activities	Segway were banned in the historic, narrow streets of Prague, beer bikes were prohibited in Amsterdam
regulate accommodation supply	Barcelona, Iceland
regulation of Airbnb	Barcelona
moratorium on new hotel licenses	Barcelona
tourist taxes	Venice, Bali
helping of effective execution	volunteers in Rome, more inspectors in Barcelona

Source: own ed. based on Mckinsey and Company - World Travel and Tourism Council, 2017; Coldwell, 2017; Squires, 2018; Goodwin, 2017

In India at the world heritage site Taj Mahal a limitation was introduced to handle the flow of tourists. (In peak time the palace attracts 50.000 tourists per day, 7 million people per year.) Tourists can only spend 3 hours at the spot; if they exceed the time limit, they have to buy a new ticket at exits. (J. O’Shea, 2018). The governance of the Easter Islands has also announced a regulation with a similar effect: the number of days visitors can spend on the island were maximized: from 90 it was reduced to 30 days (Abramovich, 2018; Whitehead, 2018). Taxes can also have a “detering” effect: taxes are imposed on tourists entering the territory of Venice (Euronews, 2018).

The further measures are extremely colourful: In Barcelona, on the Seychelles Islands and in Amsterdam the government banned to build new tourist complexes, in Venice the locals come first in case of vaporetto, in more cities, places the number of tourists is maximized (e.g. in Dubrovnik, in Santorini). However, in some

cases the local population also declared war on the “tourist army”: In New Zealand the ignition key is expropriated from tourists who do not drive properly, in Venice the furious gondoliers blocked one of the canals against cruise ships (Turizmus Online, 2016; The Economist, 2016; Haines, 2016).

Of course, limitations are not enough, they are useless without effective execution. In Rome an interesting initiation could be experienced: retired policemen and volunteers checked, that nobody should climb on the fountains of Rome. Meanwhile in Barcelona steps were taken to eliminate illegal Airbnb housing: the number of inspectors was doubled. (Mckinsey And Company - World Travel and Tourism Council, 2017; Coldwell, 2017)

5. The possible real solution

However, at the same time, it is emphasized, that the above mentioned “classical” solutions have not proved to be sufficient enough; radical, innovative solutions are urged. Nevertheless, these instructions are really needed only for “fire-fighting”. Meanwhile the rethinking and replanning of the role of the destinations fled by overtourism is essential in tourism strategic planning and promotion. Since in all catalogues about Italy the smiling, romantic gondoliers are the main characters, it is hard to change the present situation (Russo, 2000, cited by: Seraphin et al., 2018).

Then what can be a real solution? Getting and collecting facts about tourism numbers, creating a sustainable tourism strategy, involving the whole spectrum of society – this can be a path to follow (Mckinsey And Company - World Travel And Tourism Council, 2017).

The Strategic Tourism Plan of Barcelona can be a good example. Different action programmes were accepted regarding governance, knowledge creating and sharing, designing measures for managing mobility, tackling tourist accommodation management, managing urban spaces, economic development, communication and taxing matters (Strategic Tourism Plan 2020, 2017).

The words laid down in the Strategic Tourism Plan of Barcelona perfectly express the essence: „Tourism is neither good nor bad, it depends on the context and on the structuring elements and their effects” (Ajuntament de Barcelona, 2017 p. 8).

6. Literature

- Abramovich, P. (2018): Chile to Restrict tourists and non-locals on Easter Island, 29 July, 2018, Digital Journal; <http://www.digitaljournal.com/news/world/chile-to-restrict-tourists-and-non-locals-on-easter-island/article/528263> (25. 11. 2018)
- Ajuntament De Barcelona (2017): Strategic Tourism Plan 2020, Executive Summary, Tourism Department, Manager’s Office for Enterprise and Tourism, https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/documents/080517_resumexecutiu_v01_en.pdf (12. 01. 2019)
- Berende, A. (2016): Betelt a pohár: a turisták ellen tüntettek a velenceiek, (17. 08. 2016), http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/betelt_a_pohar__a_turistak_ellen_tuntettek_a_velenceiek (05. 03. 2018)
- Coccossis, H. – Mexa, A. (2002): “Defining, Measuring And Evaluating carrying Capacity in European Tourism Destinations” B4-3040/2000/294577/Mar/D2, Material for a Document, Athens,
- Coldwell, W. (2017): First Venice and Barcelona: Now anti-tourism marches spread across Europe. 10 Aug 2017, In: <http://www.theguardian.com>. (2018. 03. 16.)
- Davidson, H. (2017): Uluru climb banned from October 2019 after historic vote, 01. 11. 2017, <https://www.theguardian.com/australia-news/2017/nov/01/uluru-climb-banned-from-october-2019-after-historic-vote> (20. 01. 2019)
- Ellis-Petersen (2018): Thailand bay made famous by The Beach closed indefinitely, The Guardian, 3 Oct. 2018; <https://www.theguardian.com/world/2018/oct/03/thailand-bay-made-famous-by-the-beach-closed-indefinitely> (09. 12. 2018)

- Euronews (2018): Megadóztatják a belépést a lagúnák városába, 30. 12. 2018., <https://hu.euronews.com/2018/12/30/megadoztatjak-a-belepest-a-lagunak-varosaba> (15. 01. 2019)
- Gonzalez, A. T. (2018): Venice: the problem of overtourism and the impact of cruises *Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research*, 42, 35-51.p.
- Goodwin, H. (2017): The Challenge of Overtourism, *Responsible Tourism Partnership Working Paper* 4. October 2017, p. 1-19. <http://haroldgoodwin.info/pubs/RTP'WP4Overtourism01'2017.pdf> (15. 01. 2019)
- Haines, G. (2016): Tempers flare in Venice as angry protesters block cruise ships, In:<https://www.telegraph.co.uk/travel/news/tempers-flare-in-venice-as-angry-protesters-block-cruise-ships/> 26 September, 2016, *The Telegraph*, (05. 03. 2018.)
- Haines, G. (2017): Venice bans new hotels as crackdown on tourism continues, 12 June 2017, In:<https://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/europe/italy/veneto/venice/articles/venice-bans-new-hotels-as-crackdown-on-tourism-continues/> (05. 03. 2018.)
- http://ec.europa.eu/environment/iczm/pdf/tcca_material.pdf (05. 01. 2018)
- J. O'Shea, R. (2018): Taj Mahal to Introduce three-hour limit on tourist visits to avoid overcrowding, *Independent*, 3 April 2018; (25. 11. 2018); <https://www.independent.co.uk/travel/news-and-advice/taj-mahal-tourist-visits-three-hour-limit-overcrowding-india-timings-opening-hours-a8286631.html>
- Kennell, J. (2016): Carrying capacity. In *Encyclopedia of Tourism*. Springer International Publishing, (pp. 133-135)
- López-Bonilla, J. M.; López-Bonilla, L. M. (2007): Measuring Social Carrying Capacity: An Exploratory Study, *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism* Volume 3, Number 1, Spring 2008, pp. 116-134, https://mpra.ub.uni-muenchen.de/25379/1/MPRA_paper_25379.pdf (02. 12. 2018)
- Marton, Zs.; Birkner, Z.; Keller, K.; Berkesné Rodek, N. (2018): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *TURIZMUS BULLETIN XVIII.* 2.12-20.p.
- McKinsey and Company - World Travel And Tourism Council (2017): Coping with success, *Managing Overcrowding in Tourism Destinations*, <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/policy-research/coping-with-success---managing-overcrowding-in-tourism-destinations-2017.pdf> pp. 64
- McLaughlin, K. (2018): Countries with the most tourists per head of population: Destinations suffering "overtourism", *Traveller*, 05. 25. 2018 <http://www.traveller.com.au/countries-with-the-most-tourists-per-head-of-population-destinations-suffering-overtourism-h10huf> (03. 06. 2018)
- McMahan, L. (2016): Here are three more places you can't visit in Thailand anymore, 26 May, 2016, <https://www.news.com.au/travel/world-travel/asia/here-are-three-more-places-you-cant-visit-in-thailand-anymore/news-story/7329c8150749ee25d4234a3c3f178c30>; (15. 12. 2018)
- O'Hare, M. (2018): Italy's Florence bans eating in the street, 6. 09. 2018, <https://edition.cnn.com/travel/article/florence-street-eating-ban/index.html> (04. 01. 2019)
- Péter, E.; Németh, K.; Lelkóné, Tollár I. (2018): Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény, *Turizmus Bulletin XVIII.*: 2. 30-37.p.
- Péter, E.; Németh, K. (2017): Gyorsan sokat?: Munkavállalói nézetek változása a pihenési szokásokban, *Comitatus: Önkormányzati szemle XXVII.* : 3. különszám 60-63. p.
- Péter, E. (2017): Dilemma: Menni vagy maradni? Változó igények, átalakuló pihenési szokások, II. *Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia, Zalakaros, Magyarország, 2017.12.01*, ISBN 978-963-396-102-5
- Sati, V. P. (2018): Carrying capacity analysis and destination development: a case study of Gangotri tourists/pilgrims' circuit in the Himalaya, *Asia Pacific Journal Of Tourism Research*, VOL. 23, NO. 3, 312-322.p.
Available:https://www.researchgate.net/publication/322933130_Carrying_capacity_analysis_and_destination_development_a_case_study_of_Gangotri_touristspilgrims%27_circuit_in_the_Himalaya (02. 12. 2019)

- Seraphin, H.; Sheeran, P.; Pilato, M. (2018): Over tourism and the Fall of Venice as a Destination (2018): Journal of Destination Marketing & Management (2018), <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.01.011> (06. 03. 2018.)
- Squires, N. (2018): Venice to introduce visitor tax in latest bid to manage impact of mass tourism, 31 December 2018, <https://www.telegraph.co.uk/news/2018/12/31/venice-introduce-visitor-tax-latest-bid-manage-impact-mass-tourism/> (12. 01. 2019)
- Statista (2018): Ranking of the worst cities for over-tourism in Europe in 2017, <https://www.statista.com/statistics/778687/overtourism-worst-european-cities/> (02. 12. 2018)
- The Economist (2016): Nothing to see here, 13. 08. 2016, <https://www.economist.com/business/2016/08/13/nothing-to-see-here> (12. 12. 2018)
- Turizmus Online (2016): A turisták ölik meg a turizmust?; 2016. augusztus 17. In: http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/a_turistak_olik_meg_a_turizmust (01. 03. 2018.)
- Whitehead, J. (2018): Florence Bans Eating in Streets of Historic City Centre, Independent, 5 September 2018; <https://www.independent.co.uk/travel/news-and-advice/florence-eating-streets-ban-mass-tourism-congestion-litter-fine-a8524076.html> (25. 11. 2018)

Budapest brand loyalty: insights from the security point of view

Lachin Namaz

*PhD candidate, Corvinus University,
Budapest 1093, Fovam ter 8.
email address: lachin.nz@gmail.com*

Abstract

To achieve a successful destination/city brand it is important to understand the perception of security and safety in the given place. Thus, current paper reviews the latest research in city tourism security, and its relation to city brand loyalty. Previous studies suggest that the sense of attachment to a place is closely related to the feeling of security. The paper first analyses definitions of urban security, then it reviews the influence of security issues on destination brands of different cities. Finally, it compares the perception of security towards analysed cities and the views of foreigners about security in Budapest. Based on literature review and insights gained from the cases, the study determines some measures that could empower the Budapest city brand and loyalty towards it.

Keywords: Urban safety, City branding, Sustainable cities

1. Introduction

Undoubtedly, in order to achieve a certain level of sustainability and competitiveness cities have to be successful in creating a safe environment. Number of issues related to security and safety in urban settings can be described as shortage of basic needs such as food, health, shelter; as well as crime, technological and natural disaster safety risks; and the potential of terror attacks.

Along with its direct effects on people, unsecure environment can have indirect effects on liveability of cities, incoming visitors and investors. For example, terrorist attack threats may cause an increase in surveillance and control at national borders that lead to limiting international trade and travel, or adding to the related costs (Lutz and Lutz, 2017). Tourists and touristic attractions frequently become main aims for terrorist attacks. Along with the losses such attacks can be the reason behind a damaged and an insecure destination image that results in a lower number of visitors. Analysis of the literature demonstrated that the image of a tourist destination is influenced by perceptions of safety, security and risk which in return can affect the flow of international tourists (Ghaderi et al., 2017). Based on these reviews and previous research this study aims to uncover the latest tendencies of creative tourism expansion, and give suggestions for urban development. This paper has focused on some of the urban safety challenges and planning possibilities towards making safer cities. The thrust of this paper is that there are proven ways to plan and implement such measures.

2. Literature review

According to variety range of literature security can be an issue for tourists from two aspects. These are international threats that are related to military conflicts and terrorism as well as internal security problems that are due to crime and political instability. From the human security point of view, variety range of human vulnerability are related to urban security. Global Report on Human Settlements (2007) determines vulnerability as:

The probability of an individual, a household or a community falling below a minimum level of welfare (e.g. poverty line), or the probability of suffering physical and socio-economic consequences (such as homelessness or physical injury) as a result of risky events and processes (such as forced eviction, crime or flood) and their inability to effectively cope with such risky events and processes.

Makinda (1998, in UN Chronicles) defines security as “the preservation of the norms, rules, institutions and values of society”. Human security means more than military protection and consists of seven areas (OCHA, in UN Chronicles):

Table 1. Human Security Areas

1. Economic: creation of employment and measures against poverty.
2. Food: measures against hunger and famine.
3. Health: measures against disease, unsafe food, malnutrition and lack of access to basic health care.
4. Environmental: measures against environmental degradation, resource depletion, natural disasters and pollution.
5. Personal: measures against physical violence, crime, terrorism, domestic violence and child labour.
6. Community: measures against inter-ethnic, religious and other identity tensions.
7. Political: measures against political repression and human rights abuses.

Besides, there is a need to emphasize three kinds of problems of safety and security from the urban context which were conceptualized by the Global Report on Human Settlements 2007: crime and violence, insecurity of tenure, and natural and human-made disasters (retrieved from <http://www.unhabitat.org/grhs/2007>, 2019).

Feeling unsafe at destinations leads to the decline of perspective tourists (George, 2010). Tourists at destinations can be directly influenced by health, environmental, personal, and community-based safety issues. These issues are especially relevant in Urban tourism destinations that is due to higher population numbers and density. Lang in his work on Urban design of American cities distinguishes two dimensions of safety and security (Lang, 1994, in Yuen, 2004): physiological needs and psychological needs. Physiological safety needs are: to feel safe from physical harm; accidents, criminal assaults, while, psychological needs are: to know the place; to be able to orient oneself in a place and to have a sense of place. The first dimension requires spatial planning and design such as roads, buildings and landscape which are necessary elements for secure social and economic activities. The second psychological need is about to prevent crime through cultural meanings and sense of place in cities.

Policies designed to reduce crime and violence fall into several broad categories. At the local level, these include effective urban planning, design and governance; community-based approaches (in which communities take ownership of the various initiatives); reduction of risk factors by focusing on groups that are likely to be perpetrators and victims of crime; and strengthening of social capital through initiatives that seek to develop the ability of individuals and communities to respond to problems of crime and violence. The combination of several of these approaches – all of which are especially suitable for implementation at the local level as a systematic program, driven by a broad strategy and based upon a careful understanding of the local context – seems more likely to succeed than the *ad hoc* application of individual initiatives. To generate loyalty among locals, tourists and businesses destinations need to satisfy their basic needs for safety and secure environment (Barker & Page, 2002). Current study compares the Budapest case to other cities and suggests the directions for further research related to the problem.

3. Methodology

Current paper implements cross case comparison and it checks Budapest case study against two different cases namely Singapore and Beer Sheva (Israel). These cases that were documented in previous literature demonstrated similarities and distinctness to Budapest in terms of geographical and cultural settings. That is, including mentioned cases into analysis helps to decrease the risk of getting false conclusions (Eisenhardt, 1989) and also informs research on Budapest case. On one hand, Singapore as cultural urban destination is similar to Budapest. On the other hand, Beer Sheva represents the region with unstable security situation that can be seen as extreme case which enriches understanding of the studied phenomenon. Thus, this chosen cities/cases allows us to see weaknesses, strength of the urban security in Budapest.

4. Safety in Singapore

Singapore city authorities decided to enhance overall feeling of safety through reducing the fear of place by focusing on the high quality of the living environment and the urban/community identity. Previous literature highlights the importance of spatial quality in crime prevention, thus, authorities decided to focus on development of landscapes and facilities. Along with the increasing quality in the living environment policy advisors emphasized the importance of advancement of social interaction between neighbours. From the identity aspect authorities included the “usable past” concept to the redevelopment plan (2001). According to this plan heritage, character and identity were employed to enhance attachment to place and „home city”. Due to its history, culture and traditions it is easy to develop an identity for the city. The highlighted identity and „home” communities along with the renovation of public spaces/buildings provide an opportunity to have a sense of security within the communities. This in its turn results in active citizenship and enhancing urban liveability in general.

Singapore development authorities decided to have a bottom-up approach and involve society into discussions about shaping the identity. After releasing a draft identity for public consultation authorities received about 4500 examples of feedback about images and meanings of places from communities. These responses were very useful sources and were taken under consideration:

“These new ideas will certainly keep URA [planning authority] very busy over the coming months, as we examine how best to implement and incorporate these proposals into the final Master Plan 2003” (Minister’s speech, 2003, in Yuen, 2004)

Authorities attempted to solve the safety problem with the approach to handle the city as a place “we can fondly call home” (Yuen, 2004). Achieving local ownership and a pleasant “home” city results in stable and harmonious society that enhances crime prevention. By creating such an atmosphere in public housing communities, it is easy to reach natural surveillance by local population which according to literature is effective in crime prevention (Yuen, 2004). Nowadays, Singapore is the city with one of the lowest crime rates (decreasing crime rate and with four types of crime being at all time low, Singapore police force, 2018) in the world. It has an image of safe place to live in which is due to carefully crafted strategy involving investments and community participation. Being a distinctive and delightful place to live at increases loyalty among foreigners who want to visit, stay longer and remain in the city.

5. Safety in Beer Sheva (Israel)

According to this case study from Israel individuals develop feeling of trust towards people and physical characteristics. In a same way, the study argues that Satisfaction, Trust, and Quality of physical environment are main contributors to Security in the neighbourhood and the city. One of the main factors in achieving perception of security is routinization (Jabareen et al., 2017). It is influenced by satisfaction with physical

environment through its features as compactness, design and transportation. Moreover, authors suggest that Trust, Satisfaction, and physical environment are also the sources for daily routine and reinforced by it. The crucial element here is physical characteristics of a place. These are walkability, transportation, and parking as well as denser structure of place design (Jabareen et al., 2017). Thus, to attain desirable security level, city authorities need to plan/restructure all these mentioned physical characteristics.

Jabareen et al. (2017) describe importance of physical environment as:

..the ways in which we assemble and arrange the physical fabric will have enormous impact on our security, both directly and indirectly through trust and neighborhood satisfaction.

The study concludes that profound understanding of urban planning and design helps to achieve or improve overall city environment and urban security.

6. Safety in Budapest

In order to understand impact of security on loyalty towards Budapest brand author applied the inductive case study approach and gathered data through interviews with 6 expatriates who live and work in the city. All interviewees were talking about their satisfaction with security in Budapest which is well described in the following narrative of an expatriate from the USA:

Yea, I feel safe actually, I walk by myself at night all the time and never I don't feel scared. I had never come into situation made me feel threatened. I never heard stories with anybody either. So, I think overall this is a safe place, considering it is a capital city in Eastern Europe (ID4).

It needs to be mentioned that foreigners that decided to relocate to Budapest compare living in the city with all cities they had lived in before. Therefore, the overall feeling of staying safe in Budapest influenced them to choose Budapest as it was illustrated by a Brazilian/German expatriate:

Even without see much police, I don't see much police. I don't see them with several guns, you know but I do feel very safe you know ... I compare it with Brazil, with Freiburg in Germany and with city of Eger here in Hungary they are beautiful cities too, with my hometown, I know Curitiba too in Brazil in the south, I had been living in all these cities for a more than a year, so I know them very well. And safety, kids' infrastructure to play in the weekends you know, nobody beats Budapest... (ID3)

According to the data historically Budapest considered as a safe place which impacts quality of life in a positive way and people decide to stay here for longer periods.

I give a lot importance to the place I live because that is a place where I am going to have a quality of life you know, I am going to have safety, where my kids going to grow... (ID3)

Safety is considered beneficial for families, for single people and pensioners alike. In contrast, there are some problems that need to be addressed such as air pollution that is a threat to health, and safety for cyclists. Another aspect of living – interaction with local people provides pleasant impressions which enhances the feeling of security. All the interviewees stated that they have a feeling of security in Budapest as it is perceived as a secure place. It is need to be mentioned that security in Budapest is not on the same level in all districts. However, tourists and foreigners visit and stay in districts that are closer to the city center. Therefore, the scope of current study is mainly security in the mentioned central area of the city.

7. Conclusion and implications

Besides mentioned cases there were some other experiences i.e. in London where government sorted citizens into bad and good groups which resulted in restrictive forms of urban design. In such cases government authorities need to reconsider socio-economic causes of insecurity (Raco, 2007). Current paper provides valuable insights for city authorities. Comparison of different cases allows to reveal best practices and solutions for secure touristic environment in cities. According to (Białowolska, 2016) and her meta-analysis of city indexes satisfaction with the life in a city depends also on sense of security. It includes sense of security in the neighborhood; trustworthiness of people in the neighborhood; opinion about the state of the streets and buildings in the neighborhood. Regarding to this, we can expect contribution of security to the overall feeling of satisfaction in the above-mentioned way. On the other hand, according to the literature the Satisfaction construct is related to Loyalty. Despite having problems such as segregated areas, homelessness in Budapest, city authorities try to solve the problem through social inclusion but due to the lack of financial sources the process is slow. However, foreigners perceive Budapest mainly as a safe and secure place which has an effect on satisfaction that in turn impacts loyalty towards the city brand.

8. References:

- Eisenhardt, K. M. (1989): Building Theories from Case Study Research, *The Academy of Management Review*, 14 (4), 532-550 p.
- Ghaderi Z.; Saboori, B.; Khoshkam, M. (2017): Does security matter in tourism demand? *Current Issues in Tourism*, 20 (6), 552–565 p.
- Jabareena, Y.; Eizenberg, E.; Zilbermana, O. (2017): Conceptualizing urban ontological security: ‘Being-in-the-city’ and its social and spatial dimensions, *Cities* 68, 1–7 p.
- Lutz B.; Lutz J. (2017): *Globalization and the economic consequences of terrorism*, Palgrave-Macmillan, London
- Raco, M. (2007): Securing Sustainable Communities citizenship, safety and sustainability in the new urban planning. *European Urban and Regional Studies*, 14(4), 305–320 p.
- Singapore police force (2018): Retrieved from <https://www.police.gov.sg/news-and-publications/statistics>
- United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) *UN Chronicle*. National Security versus Global Security: (retrieved from: <https://unchronicle.un.org/article/national-security-versus-global-security>, 2019)
- United Nations, (2007): *Enhancing Urban Safety and Security: Global Report on Human Settlements*. (retrieved from <http://www.unhabitat.org/grhs/2007>, 2019)
- Węziak-Białowolska, D. (2016): Quality of life in cities – Empirical evidence in comparative European perspective. *Cities*, 58, 87-96 p.
- Yuen, B. (2004): Safety and Dwelling in Singapore, *Cities*, 21 (1), 19–28 p.

Risk of Radon in Thermal Spas and Applied Removal Techniques – an Overview

Barbara Kovács¹ – Dr. Zsolt Kiss² – Dr. Emília Pozsgai³ –
Dr. Renáta Gerencsér-Berta⁴ – Dr. Ildikó Galambos⁵

¹ research assistant - University of Pannonia – ²research fellow - University of Pannonia –

³ associate professor – University of Pannonia

¹⁻⁵ 18 Zrínyi M. Street, Nagykanizsa 8800

e-mail address: kovacs.b@sooswrc.hu, kiss.zs@sooswrc.hu, pozsgai.e@sooswrc.hu, berta.r@sooswrc.hu, galambos.i@sooswrc.hu

Abstract

Radon (²²²Rn) is a member of uranium decay chain, which appears naturally in lower concentrations in the environment. Since radon content, dissolved in water, can diffuse to the atmosphere, it results in high radon concentrations in thermal spas. This study aims to carry out an overview of radon occurrences in thermal spas in the world and collect possible removal methods.

Reducing the concentration of radionuclides from thermal water is complex and it requires an entire treatment process which can simultaneously decrease the amount of medicinally beneficial components. Reverse osmosis membrane technology could provide a solution with a retention of radionuclides more than 70%. If the purpose of the treatment focuses only on the reduction of ²²²Rn in the indoor air of the spa, adsorption can be a promising method. Treatment of air-space by using activated carbon, zeolite, clay or polymers could effectively reduce the amount of radon to protect the guests and workers from health diseases.

1. Introduction

The Pannonian Basin (Central Europe) can be characterized by prominent geothermal potential, namely positive geothermal anomaly with heat flow density ranging from 50 to 130 mW/m² and geothermal gradient about 45 °C/km (Dövényi and Horváth, 1988; Nádor et al., 2012). The increased heat flux is related to the Cenozoic tectonic movements which resulted in the thinned lithosphere of the basin (Horváth and Royden, 1981). Formation waters of the ancient Lake Pannon basically generated the source of most of the thermal waters in Hungary, which went through many changes during sedimentation and subsidence in the past (Magyar et al., 1999; Nádor et al., 2012).

Thermal water with temperature above 20 °C is exploited across large areas of Hungary, it is connected to porous and fractured reservoirs. One of the best-known spas in Hungary, Lake Hévíz (Figure 1a) is situated in Western Transdanubia, where mixing of thermal water from porous and karst systems occur. The main groundwater flow directions and detailed hydrogeochemical survey was investigated by Szöcs et al. (2012) and Nádor et al. (2012) (Figure 1b).

Table 1: Measured radon concentrations on thermal spring water, thermal pool water and thermal spa indoor air

TERRITORY	²²² Rn CONCENTRATION			REFERENCES
HUNGARY				
Hungary, Hévíz area	<i>thermal water</i>			Somlai et al., 2007
Drinking-fountain	5.35 (3.81–6.77) Bq/dm ³			
Medicinal hotel pool	4.15 (2.51–5.12) Bq/dm ³			
Hospital pool	6.70 (4.78–12.9) Bq/dm ³			
Lake water above the spring	6.35 (3.58–11.6) Bq/dm ³			
in the building	5.88 (3.89–8.56) Bq/dm ³			
at south outlet	4.13 (2.18–6.21) Bq/dm ³			
Averages of the lake water:	5.45 Bq/dm ³			
Hungary, Hévíz area	<i>thermal water</i>			Szerbin, 1996
Drinking fountain	6.80 ± 2.18 Bq/dm ³			
Fontanális spring	4.62 ± 1.98 Bq/dm ³			
György spring	5.82 ± 1.73 Bq/dm ³			
Lake water above spring	4.63 ± 0.82 Bq/dm ³			
Lake water at outlet	3.83 ± 0.58 Bq/dm ³			
Hungary, Buda Thermal Karst	<i>thermal water</i>			Eröss et al., 2012
North System	1.8-98 Bq/dm ³			
South System	3.3-962.8 Bq/dm ³			
EUROPEAN COUNTRIES				
Croatia, northern and western region	<i>indoor air</i>	<i>thermal water of swimming pools</i>	<i>thermal spring water</i>	Radolić et al., 2005
Bizovac	10.9 ± 9.1 Bq/dm ³	0.79 ± 0.26 Bq/dm ³	2.02 ± 0.41 Bq/dm ³	
	23.0 ± 9.0 Bq/dm ³	1.05 ± 0.33 Bq/dm ³	2.62 ± 0.49 Bq/dm ³	
Daruvar	40.0 ± 19.0 Bq/dm ³	3.58 ± 0.64 Bq/dm ³	7.93 ± 0.96 Bq/dm ³	
	17.3 ± 10.3 Bq/dm ³	2.71 ± 0.51 Bq/dm ³	6.65 ± 0.85 Bq/dm ³	
Ivanić Grad	28.1 ± 13.0 Bq/dm ³	3.55 ± 0.56 Bq/dm ³	2.10 ± 0.46 Bq/dm ³	
Lipik	42.2 ± 18.2 Bq/dm ³	2.26 ± 0.44 Bq/dm ³	6.07 ± 0.82 Bq/dm ³	
	28.3 ± 13.0 Bq/dm ³	1.96 ± 0.41 Bq/dm ³	5.21 ± 0.71 Bq/dm ³	

III. TURIZMUS ÉS BIZTONSÁG NEMZETKÖZI TUDOMÁNYOS KONFERENCIA
TANULMÁNYKÖTET

Krapina		6.44 ± 0.80 Bq/dm ³	7.78 ± 0.89 Bq/dm ³
	80.0 ± 34.0 Bq/dm ³	7.38 ± 0.88 Bq/dm ³	6.72 ± 0.85 Bq/dm ³
Stubica	109.0 ± 9.0 Bq/dm ³	18.60 ± 1.79 Bq/dm ³	82.07 ± 5.10 Bq/dm ³
	91.0 ± 8.0 Bq/dm ³	15.22 ± 1.37 Bq/dm ³	93.79 ± 5.84 Bq/dm ³
Topusko	40.5 ± 18.3 Bq/dm ³	2.71 ± 0.46 Bq/dm ³	34.02 ± 2.44 Bq/dm ³
Tuhelj	50.2 ± 11.2 Bq/dm ³	1.43 ± 0.32 Bq/dm ³	4.99 ± 0.63 Bq/dm ³
	22.4 ± 12.8 Bq/dm ³	0.73 ± 0.40 Bq/dm ³	4.42 ± 0.64 Bq/dm ³
Varaždin	28.0 ± 10.0 Bq/dm ³	2.15 ± 0.44 Bq/dm ³	18.66 ± 1.60 Bq/dm ³
	22.1 ± 12.7 Bq/dm ³	1.59 ± 0.49 Bq/dm ³	10.49 ± 1.05 Bq/dm ³

Slovenia, western region	<i>thermal water</i>	Gregorič et al., 2008
Bled	10.5 ± 2.1 Bq/dm ³	
Hotavlje	197 ± 121 Bq/dm ³	

Spain, countrywide	<i>thermal water</i>	Soto et al., 1995
Northwest	L.D.*-402 Bq/dm ³	
Cantabria	L.D.-840 Bq/dm ³	
North (other)	L.D.-595 Bq/dm ³	
Northeast	L.D.-614 Bq/dm ³	
Spain (other)	LD.-342 Bq/dm ³	

Spain, Central Pyrenees area, Salardú	<i>indoor air</i>	Moreno et al., 2018
Massages	173-223 Bq/m ³	
Shower and massage	9-1664 Bq/m ³	
Whirlpool bath	183-1148 Bq/m ³	
Pool, sauna and jacuzzi	7-224 Bq/m ³	
Reception	19-446 Bq/m ³	

NON-EUROPEAN COUNTRIES

India, Bakreswar area	<i>thermal water</i>	Chaudhuri et al., 2010
Agnikunda	38.9 ± 3 Bq/dm ³	
Kharkunda	46.9 ± 5 Bq/dm ³	
Bhairabkunda	34.7 ± 4 Bq/dm ³	
Soubhagyakunda	9.9 ± 2 Bq/dm ³	
Suryakunda	14.2 ± 3 Bq/dm ³	
Brahmakunda	18.7 ± 2 Bq/dm ³	
Jibatsakunda	3.18 ± 1 Bq/dm ³	
Taiwan	<i>thermal water spring</i>	Sabol et al., 1995
Ching-shan	2,65 Bq/dm ³	
Wu-lai	3 Bq/dm ³	
Lu-shan	2,65 Bq/dm ³	
Ma-chuku	6,25 Bq/dm ³	
Hsiang-tou	15,73 Bq/dm ³	
Lung-feng	7,3 Bq/dm ³	
Ma-chao	3,77 Bq/dm ³	
Pei-tou	2,05 Bq/dm ³	
Kuan-ing	3 Bq/dm ³	
Turkey, Denizli Basin	<i>thermal water</i>	Erees et al., 2007
Kizildere	1.23 ± 0.23 Bq/dm ³	
Kizilsu	5.71 ± 0.33 Bq/dm ³	
Pamukkale	16.42 ± 1.86 Bq/dm ³	
Yenice	2.38 ± 0.49 Bq/dm ³	
Inalti	1.6 ± 0.39 Bq/dm ³	
Tekke	4.29 ± 1.4 Bq/dm ³	
Bubacik	2.22 ± 0.32 Bq/dm ³	
Turkey, Yalova Basin	<i>thermal water</i>	Tabar and Yakut, 2014
Yalova	0.21-5.82 Bq/dm ³	
Venezuela, northern region	<i>thermal water</i>	Horváth et al., 2000
Las Trincheras	6.7-23 ± 0.6-1.5 Bq/dm ³	
	47.4 ± 2.1 Bq/dm ³	
El Castano	255-576 ± 7-16 Bq/dm ³	
	242-382 ± 7-10 Bq/dm ³	
Mariara	3.7-19.3 ± 0.2-0.7 Bq/dm ³	
San Juan de los Morros	1.0 ± 0.75 Bq/dm ³	
San Casimiro	0.1-0.42 ± 0.15 Bq/dm ³	
Club de Campo	12.3 ± 0.9 Bq/dm ³	

Source: Chaudhuri et al., 2010; Erees et al., 2007; Eröss et al., 2012; Gregorič et al., 2008; Horváth et al., 2000; Moreno et al., 2018; Radolić et al., 2005; Sabol et al., 1995; Somlai et al., 2007; Soto et al., 1995; Szerbin, 1996; Tabar and Yakut, 2014

*Legend for Table 1: LD shows the data of detection limit

2. Health effects of radon

World Health Organization made human risk surveys in connection with radon exposure (WHO, 2009, 2011) that is presented in this subchapter. Radon is dissolved in drinking-water and can diffuse into the indoor air. Normally, a higher radon dose is received from inhalation compared with ingestion. The therapeutic use of radon involves the intake of radon gas either through inhalation or by transcutaneous resorption of radon dissolved in water. Most of the radon is subsequently discharged through exhalation, but a small amount remains in the body as radioactive radon progeny that is physiologically active through continued decay (Erickson, 2007; Falkenbach and Wolter, 1997). Although in many cases the relatively high concentration of radon causes issue, such as intake from drinking water. Lung cancer is the only observed consequence of high concentration radon exposure. Both human and animal studies indicate that the lung and respiratory systems are the primary targets of radon-induced toxicity. Radioactive particles continue to decay, which is causing continued exposure by emitting alpha radiation with some associated gamma radiation as well. It can damage vital molecules in lung cells, by either creating free radicals or causing DNA breaks or damages, perhaps causing mutations that sometimes turn cancerous. In addition, through ingestion and blood transport, the following crossing of the lung membrane by radon and its radioactive progenies may also be transported to other parts of the body. However, epidemiological studies have not found an association between consumption of drinking-water with radon content and an increased risk of stomach cancer (WHO, 2011).

The WHO (2011) guidelines for drinking water quality recommend screening level for radon in drinking-water should be set on the basis of the national reference level. The Hungarian reference level for radon concentration in drinking water is 100 Bq/dm³ (Hungarian regulation, 2015).

3. Methods for removing radon

Reducing the concentration of radionuclides in water is not a well-known used practise, although the regulations and guidelines of drinking water are forcing the operators of water treatment plants to act. Radionuclide concentration in thermal water is higher in most cases than in ground or surface water. In some countries, the lack of proper regulation for determining the maximum concentration of radionuclides in thermal water does not force the operators of water facilities, e.g. thermal spas, to try to keep the radionuclide concentration below the level of risk. If the radioactive substances and other components achieve high level in the thermal water, usually the operators can increase the ventilation in the spa or try to blend and dilute with fresh water. Dilution is also commonly used to adjust the temperature of thermal water. Treatment of thermal water is a complex method, because during the treatment the concentration of medicinally useful components reduces dramatically. The possibility of reuse of the treated thermal water in the above mentioned dilution process could significantly reduce the amount of exploited freshwater and also help to solve the problem of storage and reinjection of used thermal water.

Researchers provide quite effective treatment methods to reduce radioactive substances in thermal water. One of the most promising technology is based on membrane separation. Basically nanofiltration (NF) and reverse osmosis (RO) facilities could be useful methods in some cases. Advanced membrane technologies, like hybrid complexation–ultrafiltration/nanofiltration and membrane permeation combined with complexation are deemed efficient in eliminating dissolved radionuclides from water. Hence these processes are used for cleaning the different radioactive water bodies (Zakrzewska-Trznadel and Harasimowicz, 2002, 2004). Radionuclides were investigated by reverse osmosis (RO) and nanofiltration (NF) in comparison with the most common conventional methods of ion exchange resins (IERS), chemical precipitation/softening, coagulation, and adsorption on surface active media (Table 2). It was found that using NF or RO has many disadvantages compared with other conventional methods (Al-Jasem, 2016) such as they do not suffer interference or masking of trace contaminants in presence of higher level of total dissolved solids. Besides these are continuous processes which do not require shutdown for regeneration, do not require chemical dosing

stoichiometric to remove contaminants, consequently do not produce contaminated sludge, do not require subsequent filtration, can be characterized by pH-independent rejection of pollutants, reject cations and anions as well as uncharged species efficiently. Furthermore, the membrane transport mechanism does not include slow steps, and lead to parallel partial or general desalination (Khedr, 2013).

Table 2: Treatment performance for some common radionuclides^a

Element	Coagulation	Sand filtration	Activated carbon	Precipitation softening	Ion exchange	Reverse osmosis
Strontium	xx	xx	x	xxxx	xxx	xxxx
Iodine	xx	xx	xxx	x	xxx	xxxx
Caesium	xx	xx	x	xx	xxx	xxxx
Radium	xx	xxx	xx	xxxx	xxxx	xxxx
Uranium	xxxx	x	xx	xxxx	xxxx	xxxx
Plutonium	xxxx	xx	xxx	x	xxxx	xxxx
Americium	xxxx	xx	xxx	x	xxxx	xxxx
Tritium	Not possible to remove (some removal by aeration of water, not quantified)					

^a x = 0–10% removal; xx = 10–40% removal; xxx = 40–70% removal; xxxx = > 70% removal.

Source: WHO, 2011

Tomaszewska and Bodzek (2013) presented to use brackish water reverse osmosis (BWRO) modules for thermal water treatment with the goal of reducing radionuclides and boron content from water. The authors used a semi-industrial scale with a double hybrid setup which combined ultrafiltration and two independent stages of RO. The water pre-treatment facility includes a degassing system, a mechanical filter, an iron removal stage and an ultrafiltration module. The UF system was used to remove microsuspensions, colloids and bacteria for protecting RO membranes from fouling. After pre-treatment the water was fed to the first reverse osmosis stages which worked independently and were connected in series (Tomaszewska and Bodzek, 2013).

One should note that the RO process does not reject dissolved gases, thus the decrease of ²²²Rn is rather due to its evaporation from the water during the treatment process. Tomaszewska and Bodzek (2013) suggested that the carcinogenic gas ²²²Rn should be separately removed by enhanced aeration prior to RO. The results of the two-pass RO system tests show that the concentration of radioactive substances in the product water was much lower than that in the feed water. The rejection rate of radium and uranium ranged from 70.7% to 77.2%. The gross α and β activities in permeate were too low to quantify, so the rejection rates were also high, not less than 72.9%. The researchers did not find any dependency between radionuclide rejection and mineral content (Tomaszewska and Bodzek, 2013).

With respect to radon isotopes, it is clear that the RO process can not reject dissolved gases. In the treatment of contaminated thermal waters, the carcinogenic ²²²Rn should be independently removed by enhanced aeration prior to RO. Tomaszewska and Bodzek (2013) suggested that due to the continuing formation of radon by the disintegration of ²²⁶Ra should also be monitored for the protection of the operating employees.

Reducing the radon concentration from the air-space of the thermal spa is a possible solution to reduce the health risk. Two classes of materials were successfully tested by Voltaggio and Spadoni (2013) as ²²²Rn accumulators: activated carbon (AC) and polymers. Activated carbon shows high adsorption capacity linked to extended adsorbent surface area, where the nanopores with a diameter between 0.5 and 0.8 nm play the most important role, whereas ²²²Rn accumulation in the polymers depends on its high solubility in most of these substances (Voltaggio and Spadoni, 2013).

Schubert et al. (2008) used polypropylene membrane to adsorb radon from water samples. The way of radon transfer through the membrane was not permeation through the polypropylene material moreover solely diffusion via the membrane pores (Figure 2a). Due to the hydrophobic nature of the polypropylene, the pores are air-filled even if the membrane tubing is put under water (Schubert et al., 2008). That is the way this method is used for determination of radon content in the water as well.

The coconut shell-based activated carbon (Figure 2b) is a more promising adsorbent for reducing radon concentration from the atmospheric environment. The factors that affect adsorption of ^{222}Rn and ^{220}Rn are the following: (a) the physical properties of the charcoal (granularity, material type, and porosity); (b) the concentration of water vapour or other competing molecules in the gas; (c) the rate of movement of the gas through the charcoal; and (d) the half-life of the radon isotope (Karunakara et al., 2015).

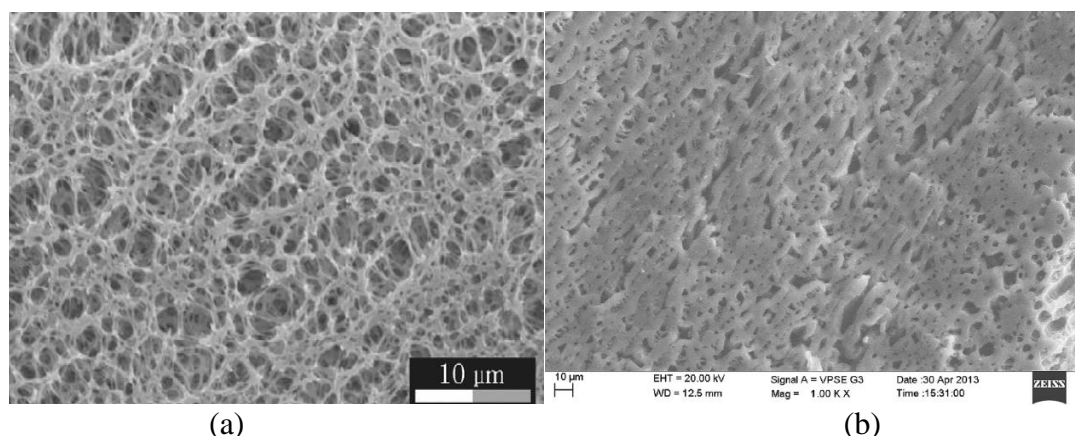


Figure 2: Surface properties of adsorbents. (a) REM image of polypropylene membrane (Source: Schubert et al., 2008). (b) Structure of the granular activated charcoal as observed under SEM (Source: Karunakara et al., 2015)

Jantsikene et al. (2014) reported that the ^{222}Rn emanation coefficients were reduced when using zeolite sand and catalytic filter material (Filtersorb FMH). Zeolite sand has a negative surface charge, so it is used primarily for the adsorption of excessive cations (e.g. Ra isotopes, Mn^{2+} , NH_4^+) and has also a large specific surface area. FMH is not porous and has smaller specific surface area compared to zeolite sand (Jantsikene et al., 2014). Based on radon adsorption zeolite and charcoal were compared and the results showed at a lower radon concentration (below 500 Bq/m^3) that large quantities of natural zeolite adsorbent should be required for reducing indoor radon concentration, compared to activated charcoal (Bikit et al., 2015). 5A Synthetic zeolite, blue silica gel and activated carbon were also tested adsorbents. The results indicated that the lower limit of detection was 45 Bq/m^3 , 350 Bq/m^3 and 10 Bq/m^3 , respectively (Paschalides et al., 2010).

4. Conclusions

Radon, which is dissolved in thermal water and is diffused in the indoor air of thermal spas, can present serious health risk, therefore it is important to precisely inform and protect guests and staff. In Hungary, one of the best-known thermal spa, the traditional Lake Hévíz area can be characterized by increased radon levels.

Reducing concentration of radionuclides from thermal water requires complex treatment process which significantly decrease the amount of medicinally beneficial components. Treating thermal water is one of the most recent challenges in the water industry, aiming reduce the impact of environmental pollution through waste thermal water recycling and reinjection. For radon removal from water, membrane technology could provide solution when using reverse osmosis membrane with a retention of radionuclides more than 70%. For removal of radon from indoor air of thermal spas, adsorbent can be applied to reduce the health risk of increased radionuclide concentration. Researchers found that activated carbon, zeolite, synthetic zeolite, clay

and some polymers could effectively reduce the amount of radon concentration. Adsorption of radon on coconut shell-based activated charcoal is the most promising technique at lower radon concentrations to protect the guests and workers from radon exposure.

5. Acknowledgements

We acknowledge the financial support of Széchenyi 2020 under the EFOP-3.6.1-16-2016-00015 project and the funding of the Ministry of Human Resources under the project 20385-3/2018/FEKUSTRAT.

6. References

- Al-Jaseem, Q. Kh.; Almasoud, F. I.; Ababneh, A. M.; Al-Hobaib, A. S. (2016): Radiological assessment of water treatment processes in a water treatment plant in Saudi Arabia: Water and sludge radium content, radon air concentrations and dose rates, *Science of the Total Environment*, 563-564, 1030-1036.p.
- Bikit, I.; Mrdja, D.; Bikit, K.; Grujic, S.; Knezevic, D.; Forkapic, S.; Kozmidis-Luburic, U. (2015): Radon adsorption by zeolite, *Radiation Measurements*, 72, 70-74. p.
- Chaudhuri, H.; Das, N. K., Bhandari, R. K.; Sen, P.; Sinha, B. (2010): Radon activity measurements around Bakreswar thermal springs, *Radiation Measurements*, 45, 143-146. p.
- Dövényi, P.; Horváth, F. (1988): A review of temperature, thermal conductivity and heat flow data from the Pannonian Basin. In: Royden, L. H. and Horváth, F. (eds.): *The Pannonian Basin a Study in Basin Evolution*, American Association of Petroleum Geologist memoirs, 45, 195-233. p.
- Erickson B. E. (2007): The Therapeutic use of Radon: A Biomedical Treatment in Europe; An "Alternative" Remedy in the United States, *Dose Response*, 5/1, 48-62. p.
- Erees, F. S.; Aytas, S.; Sac, M. M.; Yener, G.; Salk, M. (2007): Radon concentrations in thermal waters related to seismic events along faults in the Denizli Basin, Western Turkey, *Radiation Measurements*, 42, 80-86. p.
- Eröss, A.; Mádl-Szőnyi, J.; Surbeck, H.; Horváth, Á.; Goldscheider, N.; Csoma, A. É. (2012): Radionuclides as natural tracers for the characterization of fluids in regional discharge areas, Buda Thermal Karst, Hungary, *Journal of Hydrology*, 426-427, 124-137. p.
- Falkenbach, A.; Wolter, N. (1997): Radonthermalstollen-kur zur Behandlung des Morbius Bechterew, *Research in Complementary Medicine*, 277-283. p.
- Horváth, F.; Royden, L. H. (1981): Mechanism for formation of the intra-Carpathian basins: A review, *Earth Evolutionary Sciences*, 1, 307-316. p.
- Gregorič, A.; Zmazek, B.; Vaupotič, J. (2008): Radon concentration in thermal water as an indicator of seismic activity, *Collegium Antropologicum*, 32, 95-98. p.
- Horváth, Á.; Bohus, L.O.; Urbani, F.; Marx, G.; Piróth, A., Greaves, E.D. (2000): Radon concentrations in hot spring waters in northern Venezuela, *Journal of Environmental Radioactivity*, 47, 127-133. p.
- Jantsikene, A.; Kiisk, M.; Suursoo, S.; Koch, R.; Lumiste, L. (2014): Groundwater treatment as a source of indoor radon, *Applied Radiation and Isotopes*, 93, 70-75. p.
- Karunakara, N.; Sudeep Kumara, K.; Yashodhara, I.; Sahoo, B. K.; Gaware, J. J.; Sapra, B. K.; Mayya, Y.S. (2015): Evaluation of radon adsorption characteristics of a coconut shell-based activated charcoal system for radon and thoron removal applications, *Journal of Environmental Radioactivity*, 142, 87-95. p.
- Khedr, M. G. (2013): Radioactive contamination of groundwater, special aspects and advantages of removal by reverse osmosis and nanofiltration, *Desalination*, 321, 47-54. p.
- Magyar, I.; Geary, D. H.; Müller, P. (1999): Paleogeographic evolution of the Late Miocene Lake Pannon in Central Europe, *Palaeogeography, Palaeoclimatology, Palaeoecology*, 147/3, 151-167. p.

- Moreno, V.; Bach, J.; Zarroca, M.; Font, Ll.; Roqué, C.; Linares, R. (2018): Characterization of radon levels in soil and groundwater in the North Maladeta Fault area (Central Pyrenees) and their effects on indoor radon concentration in a thermal spa, *Journal of Environmental Radioactivity*, 189, 1-13. p.
- Nádor, A.; Lapanje, A.; Tóth, Gy.; Rman, N.; Szócs, T.; Prestor, J.; Uhrin, A.; Rajver, D.; Fodor, L.; Muráti, J.; Székely, E. (2012): Transboundary geothermal resources of the Mura-Zala basin: a need for joint thermal aquifer management of Slovenia and Hungary, *Geologija* 55/2, 209-224. p.
- Nikolov, J.; Todorovic, N.; Petrovic Pantic, T.; Forkapic, S.; Mrdja, D.; Bikit, I.; Krmar, M.; Veskovic, M. (2012): Exposure to radon in the radon spa Niska Banja, Serbia, *Radiation Measurements*, 47, 443-450. p.
- Paschalides, J.S.; Marinakis, G.S.; Petropoulos, N.P. (2010): Passive, integrated measurement of radon using 5A synthetic zeolite and blue silica gel, *Applied Radiation and Isotopes*, 68, 155-163. p.
- Radolić, V.; Vuković, B.; Šmit, G.; Stanić, D.; Planinić, J. (2005): Radon in the spas of Croatia, *Journal of Environmental Radioactivity*, 83, 191-198. p.
- Sabol, J.; Weng, P.-S.; Mao, C.-H. (1995): Monitoring of ²²²Rn in Taiwanese hot spring spa waters using a modified electret ion chamber method, *Health Physics*, 68/1, 100-104. p.
- Schubert, M.; Schmidt, A.; Paschke, A.; Lopez, A.; Balcázar, M. (2008): In situ determination of radon in surfacewater bodies by means of a hydrophobic membrane tubing, *Radiation Measurements*, 43, 111-120. p.
- Somlai, J.; Torma, Á.; Dombóvári, P.; Kávási, N.; Nagy, K.; Kovács, T. (2007): Contribution of ²²²Rn, ²²⁶Ra, ²³⁴U and ²³⁸U radionuclides to the occupational and patient exposure in Heviz-spas in Hungary, *Journal of Radioanalytical and Nuclear Chemistry*, 272/1, 101-106. p.
- Soto, J.; Fernández, P.L.; Quindós, L.S.; Gómez-Arozamena, J. (1995): Radioactivity in Spanish spas, *The Science of the Total Environment*, 162, 187-192. p.
- Szerbin, P. (1996): Natural radioactivity of certain spas and caves in Hungary, *Environment International*, 22, Suppl. 1, S389-S398. p.
- Szócs, T.; Rman; N. Süveges, M.; Palcsu, L.; Tóth, G.; Lapanje, A. (2012): The application of isotope and chemical analyses in managing transboundary groundwater resources, *Applied Geochemistry*, 32, 95-107.
- Tabar, E.; Yakut, H. (2014): Radon measurements in water samples from the thermal springs of Yalova basin, Turkey, *Journal of Radioanalytical and Nuclear Chemistry*, 299, 311-319. p.
- Tomaszewska, B.; Bodzek, M. (2013): The removal of radionuclides during desalination of geothermal waters containing boron using the BWRO system, *Desalination*, 309, 284-290. p.
- Varsányi, I.; Kovács, L. O.; Kárpáti, Z.; Matray, J-M. (2002): Carbon forms in formation waters from the Pannonian Basin, Hungary, *Chemical Geology*, 18, 165-182. p.
- Voltaggio, M.; Spadoni, M. (2013): Determination of ²²²Rn in water by absorption in polydimethylsiloxane mixed with activated carbon and gamma-ray spectrometry: An example application in the radon budget of Paterno submerged sinkhole (Central Italy), *Applied Geochemistry*, 34, 65-74. p.
- World Health Organization (2009): WHO handbook on indoor radon. A public health perspective, WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, 94 p.
- World Health Organization (2011): Guidelines for drinking-water quality, 4th edition, WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, 541 p.
- Zakrzewska-Trznadel, G.; Harasimowicz, M. (2004): Application of ceramic membranes for hazardous wastes processing: pilot plant experiments with radioactive solutions, *Desalination*, 162, 191-199. p.
- Zakrzewska-Trznadel G., Harasimowicz M., (2002): Removal of radionuclides by membrane permeation combined with complexation, *Desalination*, 144, 207-212. p.
- Hungarian regulation for drinking water: 313/2015 (X.28.) Kormányrendelet

Destination's Comeback after Crisis – Image Alteration

Marton Zsuzsanna¹ – Dr. Keller Krisztina² – Dr. Birkner Zoltán³ – Cseke Bence⁴

¹assistant research fellow - University of Pannonia – ²associate professor - University of Pannonia,

³associate professor – University of Pannonia – ⁴Ph.D. student – University of Pannonia

¹⁻⁴ 18 Zrínyi M. Street, Nagykanizsa 8800

e-mail addresses: marton.zsuzsanna@uni-pen.hu, keller.krisztina@gmail.com, birkner.zoltan@uni-pen.hu,
csekebence@gmail.com

Abstract

In the past decades catastrophes such as natural disasters or terror attacks hit tourist destinations even more than before. Not only the increased number of the events are the main reasons of the decrease in tourist arrivals, but also the uncontrolled power of media might be blamed for that. Due to the public awareness of the unexpected events, more and more negative feelings and perceptions occur in people's mind, affecting their destinations choice and behavior. Safety issues after a crisis situation are sensitive factors in travel decision-making. To alter the degree of risk perceptions of the potential tourists, the destination image marketing strategy plays an important role. This study aims to reveal the relationship among perceived risk, destination image, tourism safety and the direct effects of a catastrophe (e.g. declined tourist arrivals). By content-analyzing recent case studies, the paper attempts to outline and sum up strategic messages as well as alternatives for post-crisis situation from marketing point of view.

1. Introduction and literature review

World tourism was hit by several catastrophes over the past decades, nevertheless, its global performance has shown continuous increase in tourist arrivals and GDP contribution. However, the consumer behaviour of tourists has changed a lot, regarding not only the current travel trends, but also the factors influencing the destination choice. Since 1st September 2001 the two phenomena, tourism and safety/security have gone hand in hand, and become a central topic of academic researches.

Tourism safety and security linked to terrorism is a very narrow interpretation, the international literature and case studies highlight the diversity and heterogeneity of the topic. Natural disasters, cyber-attacks, epidemics are a few examples that can be associated with tourism safety and security. Like the aforementioned examples, the negative happenings may cause significant changes both in the destination's and the tourists' life, too. (Ernszt, 2016; Ernszt, 2017)

On the hand, after a crisis event, a destination faces, for instance, sharp decrease in economic indicators, ruined destination image or the bulk of tourists with lost trust. On the other hand, the tourists' feelings and attitudes towards a destination after disaster can affect the return to the destination and the overall judgment. To this process, the theory of risk perception is worth to be linked.

Travel decision-making is more complex than ever, thanks to the wide range of products and services, as well as, the information power that people have. Sometimes this power is an advantage, sometimes a disadvantage. In our accelerated world, the rapid flow of information on social media platforms via information communication technologies makes tourists more informed and conscious. During or right after a catastrophe, people are empowered to share information, news, that all form destination image. A big challenge lies ahead of destination management and marketing organizations to react in time and to be prepared.

This study aims to reveal the relationships between perceived risks, destination image and tourism safety from a marketing point of view.

1.1. Interpretation of risk perception in tourism

Destination choice like other buying processes requires a structured method, in which different factors, motivators and obstacles occur. Since 11/9 attacks people have been more sensitive to the question of safety and security. The previous negative experiences or just negative events not happening directly to us may recall feelings that determine our decisions and risk perceptions.

Using the term of “perceived risks” in tourism began in 2001. Before the terror attacks in New York, in the academic literature, the risks had financial, psychological, satisfaction and time focus, and thereafter the emphasis was placed on the physical risk. (Yang – Nair, 2014; Fuchs – Reichel, 2011, Péter et al., 2018)

The relevance and the justification of the new approach was underpinned by the consequence of SARS virus, tsunamis and further terror attacks worldwide. In tourism perceived risks refer to the probabilities of a negative event’s occurrence during travel. (Mavondo – Reisinger 2005). Considering tourism safety and security issues, the possible risk factors occurring are summed up in Table 1 (Roehl – Fesenmaier, 1992; Sönmez – Graefe, 1998; Pizam – Smith, 2000, Fuchs – Reichel, 2006, Németh et al., 2018):

Table 1: Risk factors occurring in international travels

Risk factor	Description
Functional	Probability of organizational and mechanical problems occurring
Health/ Physical	Probability of injury, illness or physical danger
Financial	Probability of low level of value for the money
Social	Probability of the opinions and judgements of the tourists influenced by others (tourists)
Psychological	Probability of weak conformity with the tourist’s personality
Time	Probability of a waste of time
Satisfaction	Probability of low personal satisfaction level
Political instability	Probability of anxiety or injury (in extreme cases) due to political instability (e.g. riots)
Terrorism	Probability of terror attacks during travelling
Climate/weather	Probability of extreme weather conditions, natural disasters or just unexpected weather contrary to wishes

Source: authors’s own edition based on Roehl – Fesenmaier, 1992; Sönmez – Graefe, 1998; Pizam – Smith, 2000, Fuchs – Reichel, 2006, Karl – Schmude 2017)

In addition to the abovementioned categories, Roehl and Fesenmaier (1992) defined the risks in three dimensions:

- risks related to physical instruments (e.g. travel by air),
- vacation-specific risks (e.g. skiing),
- destination-specific risks (e.g. Middle-East).

Risk evaluation before travelling is a complex procedure, during that weighing up between real and hypothetic risks and making the right choice, need a thorough and calm decision by the tourists.

Destination image is such a tool, which is able to guide and form the feelings and perceptions of consumers in their decisions. However, in case of catastrophes, the image can be violated and ruined easily. After a terror attack or a natural disaster, people are reluctant to travel to the destination hit by the crisis. News, online broadcasting, social media provide the people, the potential tourists with information in seconds, which is not controlled, not always credible. Therefore, people are left to themselves and doubts and rather do not travel. The perceived risk and the perceived destination image are two theoretical frameworks that cannot be separated from each other. The following chapter deals with the importance of destination image in the field of tourism safety and security.

1.2. Destination image and formation process

Destination image is a research field with decades of history. Hunt (1975) was the first who emphasized the importance of image as an influencing factor in destination choice. The role of image in the decision-making process is greater than people think. Destination image is defined as the sum of beliefs, ideas, perceptions that people (tourists and sellers, as well) assign to a destination and its elements. (Crompton, 1979; Keller 1993; Sahin-Baloglu, 2011; Hallmann et al., 2015). The destination image is actually a multidimensional definition, whose attributes serve as a frame for perceptions. Beerli and Martín (2004) set 9 dimensions, which help to see a tourist destination as a whole regarding image, and last but not least to measure and evaluate image:

- natural resources,
- general infrastructure,
- tourist infrastructure,
- tourist leisure and recreation,
- culture, history and art,
- political and economic factors,
- natural environment,
- social environment,
- atmosphere of the place.
-

The concept of the abovementioned dimensions is a good starting point; however the process of image creation and formation is more complex. According to Beerli and Martín (2014) the model of the formation of destination image is made up of three main determinants such as information seeking, personal factors and destination image. In the information-search phase secondary and primary sources are also considered. In the absence of primary sources (like past experience), the secondary sources such as media (mass-media, social media...etc.) come into view and become ‘travel guides’ in decision making.

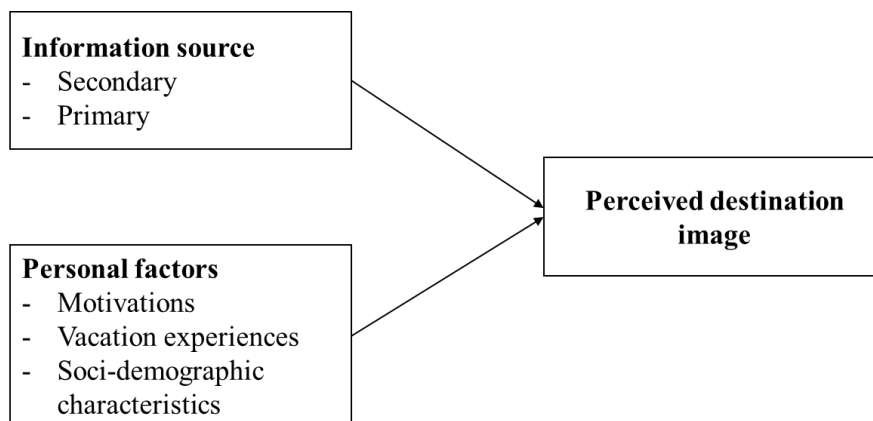


Figure 1: Model of image formation process
Source: (Beerli-Martín, 2014)

The table illustrates that information sources and personal factors can contribute to creation of the perceived image, however, this is only one side of the coin. The marketing and management experts of a destination work heavily on to establish a consistent destination image or brand image. (Gunn, 1972) Basically, the officially communicated image should be in the focus, but may times customers take a power over them. Due to the rapid spread of information via internet the people and their e-WOM activities cannot be controlled, and in minutes, a destination image can be ruined or raised to the heaven.

1.3. Destination image after crisis and image restoration

As much time is necessary for a well-built-up destination image develops, as a few time is needed for it to collapse. After a crisis – talking about a virus outbreak, an earthquake or a terror attack, the risk perception of the people can change. They become more sensitive and cautious regarding travelling.

A break in a destination image can lead to a decrease in tourist arrivals, revenues and an increase in cost of reconstruction and marketing. The managers of a destination have to make a lot of efforts to restore to the conditions before the crisis. After a catastrophe people try to gather more and more information from several sources to reduce their risk perception and to be able to make the right decision under the circumstances. In this shilly-shallied environment DMOs need to react, as soon as possible, to avoid the degree of decay.

Management and marketing strategies and tools could be assistances, which would support the image formation in time in a crisis situation. Different approaches and action steps have been elaborated for restoration. (in Avraham 2013, 1353) (Table 2)

Table 2: Marketing strategy approaches in crisis management

Authors (year)	Model	Description /steps
Stocker (1997)	Basic response strategy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regret expression 2. Situation resolution 3. Ensuring the non-occurrence of the situation 4. Restitution offer
Benoit (1997)	Marketing communication strategy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Denial 2. Evasion of responsibility 3. Reducing offensiveness of events 4. Corrective action 5. Mortification
Coombs (1999)	Communication strategy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attacking the accuser 2. Denial 3. Excuse 4. Justification 5. Ingratiation 6. Corrective action 7. Full apology

Source: The author's edition based on Avraham (2013)

The abovementioned strategies could be applied one by one or their combinations. Considering their effectiveness and efficiency, it all depends on the crisis situation and circumstances. There are cases when

there is no time for ongoing explanations and justifications, the reaction has to be immediate and needs to reach mass.

In contrast to the crisis management approaches (Table 2), Avraham suggests a model focused specifically on marketing communications and media strategies. His concept is based on three pillars: the source, the message and the audience. As written above every place has its own uniqueness and characteristics that can influence the way of managing a crisis. Avraham mostly deals with Middle-East destinations therefore his model and his guidelines might include specifics.

Under source-focused strategies the aim is to establish well-working relationships with the media and other stakeholders, so controlled information is shared, in addition, the opportunity for interviews is ensured. In extreme cases, the media of other countries have to be blocked or continuously tracked in order to reach the right audience and to confute the unofficial information, launching a Youtube channel or a webpage could be an option.

The message-strategy proposes two alternatives: ignore or limit the crisis. In the first case, a tourist destination hit by a catastrophe regards a crisis as it would not have happened. In the second case, crisis limitation focuses on pursuing the tourist about the fact that the catastrophe hit only certain part of a destination by blowing dispersing negative feelings and perceptions.

The audience-focused strategies put emphasis on restoring destination image by targeting at the right people at the right time at the right place. However, who are the right people? A perception of a destination highly depends on who is the potential tourist, whether a first-time visitor or not. Besides the cultural and national factors, it also has a great influence. (Mansfeld, 2006).

2. Material and method

This paper attempts to draw attention to the power of marketing strategy in a crisis. Of course, in a crisis situation, when people might die or hurt, marketing is not of the highest importance. Nevertheless, from the destination's point of view – especially if the tourism is the only one income source of a country or city, managers should not forget to make marketing actions in time, until it is too late. To point out the role crisis management and marketing, the method of case study analysis is applied. Two cases – one man-made and one natural catastrophe – are compared based on the following dimensions:

- the effect on tourist arrivals,
- the time duration of comeback,
- and the marketing actions taken.

The case study analysis as a qualitative research method helps the readers to understand the elaborated literature and concepts in a practical view.

A

vraham's work specifically deals with the ongoing conflicts in the Middle East, which are man-made crises. This study tries to reveal the applicability of Avraham's concept outside the Middle East, furthermore in case of natural catastrophes.

3. Results and evaluations

The subjects of the cases analysed in this chapter are the Tunisian uprisings in 2010-2011 and the Japanese earthquake in 2011 causing a tsunami and the Fukushima catastrophe. The main difference between the cases lies in their roots; the outcomes are similar. The way how people perceive a catastrophe and what their post-feelings are, that can also depend on the type of the catastrophe. Speaking about a natural or man-made crisis is all a tragic event, however people are more depressed and terrified of a terror attack than of a natural

catastrophe. Both Japan and Tunisia are characterized by a destination-specific risk, that is to say, a risk deriving from the attributes of the destination, which potentially threatens people. (Roehl – Fesenamier, 1992). The real threats for tourists are geographical features (frequent earthquakes) in Japan, meanwhile in Tunisia the local, regional political instability and riots can be dangerous. In the followings, the cases are compared based on three aspects.

Tourist arrivals and time duration

Tunisia has been a popular tourist destination since 1960s by offering complex service packages. (Poirier – Wreight, 1993). In the 1990s 4-5 million tourist arrivals per year were registered, which had shown continuously growing tendency. (UNWTO, 2000; UNWTO, 2002; UNWTO, 2004). The year of 2010 brought a sharp decrease caused by Jasmine Revolution. The local citizens demonstrated against the unemployment, the bad living conditions, the corruption and the government. These riots spread to the other Arabian countries (e.g. Egypt, Syria, Morocco). Some years later, Tunisia was hit again by a catastrophe, which was a fatal terror attack on the beach of Sousse in 2015. As the Figure 2 illustrates, because of these crises, the number of inbound tourists dropped significantly.

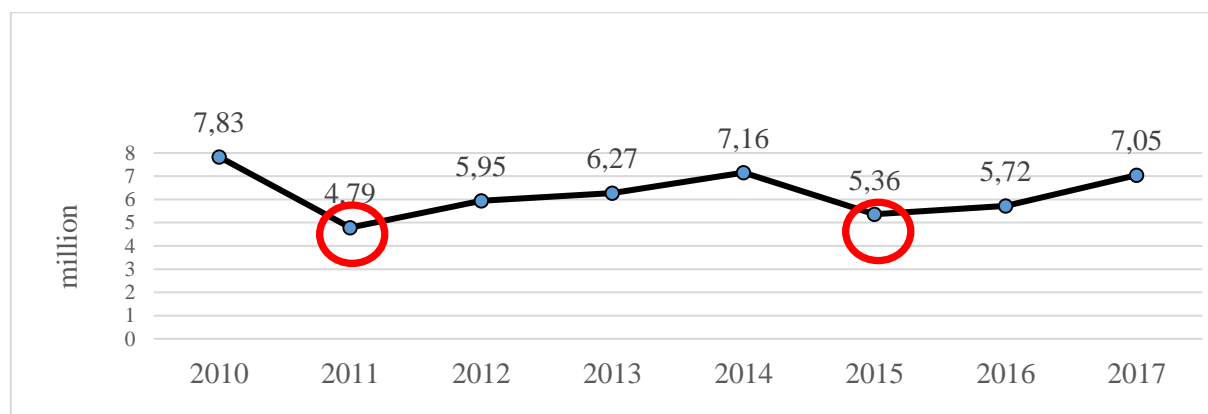


Figure 2: Tourist arrivals in Tunisia between 2010 and 2017

Source: The Authors' edition based on statistical data (MTH, 2017; UNWTO, 2017; WTTC, 2017)

By analysing the data, the drop reached to the bottom in 2011 and 2015 as the negative events took place. The political instability and the terrorism have made a change in the risk perception and the willingness to travel. Despite of the regression, Tunisia came back relatively quickly after both events.

Japan with its unique culture, history and geographical features is a popular destination among tourists. In 2018, 27 million arrivals were registered, that generated more than 34 billion USD revenue. Japan is generally known as 'the Land of the Rising Sun', however after 2011 got a new, negative association such as 'the Land of Tsunamis and Earthquakes' (Hun-Reng, é.n.). However, Japan is the far-most prepared country regarding earthquakes, however, the earthquake hit the country on 11th March 2011 has been one of the most devastating catastrophes ever in the history of Japan. It was much more than a natural crisis, since the earthquake and the tsunami has caused serious damages in the Fukushima power plant resulted in radioactive pollution. (WNA, 2017). Like Tunisia, Japan also suffered from the negative effects of the crisis, which reflected in the international attitude towards the destination and in the arrivals. People rather were afraid from the radiation than the possibility of a new disaster.

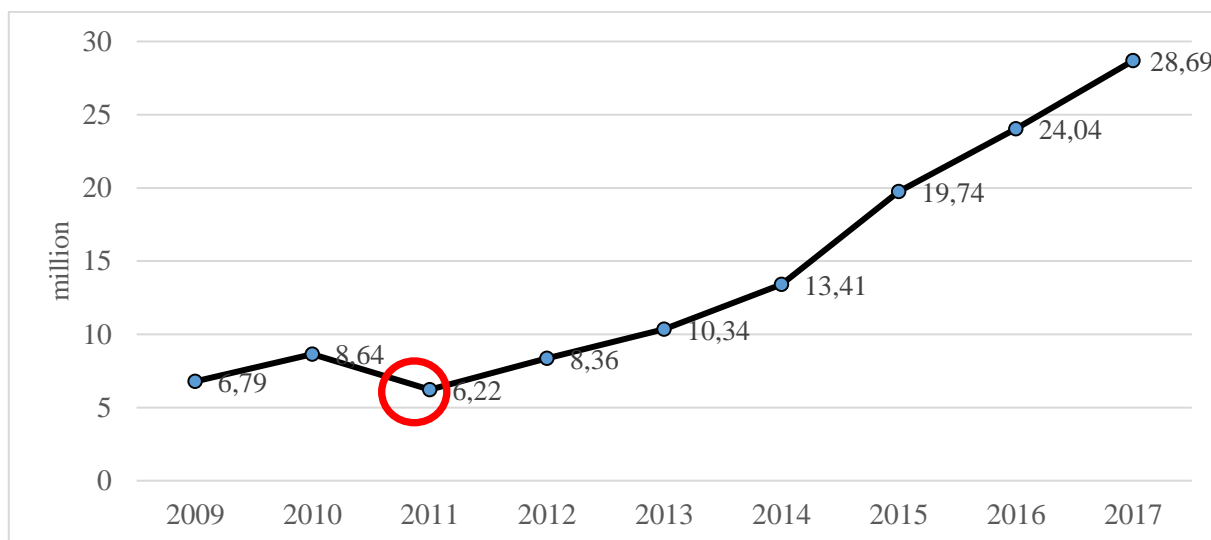


Figure 3: Tourist arrivals in Japan between 2009 and 2017
Source: the Authors' own edition (based on JNTO data)

Data show that Japan got back to the life quickly, in one year, concerning tourist arrivals, however, the soil pollution due the radioactive materials in the melted reactor blocks has been a problem and the source of fear. (NYT, 2017)

Marketing strategy and actions

Two different countries, two totally different catastrophes are compared, nevertheless, one point is common: the need for marketing in crisis management. There are countries having crisis management and / or crisis communication plan, but every crisis is unique, therefore the preparation does not always mean a solution.

Tunisia and other Arabian regions have chosen an unorthodox way to mitigate the effects of the crisis by starting provocative campaigns. The message of these campaigns was to pay the attention of people to negative events being parts of our lives and they can happen everywhere, not only in Tunisia. During the campaign the TV ads, billboards all cited to other catastrophe such as 9/11 terror attack in New York, where the life and tourism did not stop, and the tourists still visit the city. Other campaign ad used controversial meaning in visual and contextual interpretation: 'They say Tunisia is a real hot spot.' The written message on the ad refers to the ongoing riots in Tunisia, while the photo illustrates a European tourist having a sunbath. Eventually, the message was well-defined, Tunisia tried to come back to the everyday life after the crisis situation, while they did not ignore the fact of the uprisings or terror attack. After these negative happenings a handbook of crisis situations was carried out (Avraham, 2013).

Japan also reacted quickly to the natural catastrophe from marketing's point of view. The central point of the marketing strategy was the campaign like in case of Tunisia. The campaign 'Travel Ninja \$100/day challenge' aimed to promote the good quality restaurant, hotels and attractions at affordable price. A challenge was also a part of the campaign, which encouraged the younger people to create a Youtube video about a day in Japan from 100 dollar. The prize was a trip to Japan for two. (FORBES, 2013; JNTO US, 2012)

Both countries faced a huge loss and damage, however, they were able to recover. The applied marketing strategies contributed a lot to this recovery, which are summarized in Table 3.

Table 3: Applicability of Avraham's 3-step model

Strategy	Tunisia	Japan
Source-focused	- Limit French media - Launch official Youtube and Twitter page about the crisis updates	- Ongoing information to the locals and the visitors
Message	- Crisis limitation - Common regional (riots) and global (terror attack) problem - Focus on the wide range of tourist attractions	- Crisis ignorance - Focus on the 'sunny side' of Japan - Emphasize the attractions and opportunities for the target group - Japan is more affordable for the tourists (campaign)
Audience-focused	- new target market – China	- new target group – American youngsters loving Japanese pop culture

Source: the Authors' own edition

4. Conclusions and suggestions

In the last two decades academic researchers started to put more emphasis on the investigation of consumer behaviour of tourists after a crisis situation. That is a fact that people are more reluctant to travel to a destination hit by a catastrophe, their risk perception is more sensitive than before. The destination image can be ruined due to the rapid information flow via traditional and social media platforms. The destination management and marketing organizations struggle to restore the image and attract tourists again.

The cases of Japan and Tunisia are good examples for the successful image restoration and destination comeback. Both countries suffered serious damage that people may feel or experience for longer time. Even though, a well-structured marketing strategy can provide a solution. In the cases, the marketing campaign got a central role in the strategy, which aimed to change the people' mind-set about the destination and introduce the attractive part of the country. Targeting a new market or a segment was also a good decision.

As the tourist arrivals data show the increasing trend can turn to negative direction in no time, but the rebuilding needs more time. Summing up the consequences of the crisis and the efficacy of the marketing steps, both destinations entered a new target market and fostered the tourism in the region. According to Faulkner (2001), a crisis sometimes is an opportunity to open new gates and to develop.

5. References

- Avraham, E. (2013): Crisis Communication, Image Restoration, and Battling Stereotypes of Terror and Wars: Media Strategies for Attracting Tourism to Middle Eastern Countries. *American Behavioral Scientist*. Vol. 57 No. 9. 1350-1367. p.
- Avraham, E. (2015): Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. *Tourism Management*. Vol. 42. 224-232. p.
- Beerli, A.; Martín, J. D. (2004): Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*. Vol. 31 No. 3. 657-681. p.

- Benoit, W. L. (1997): Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*. Vol. 23. No. 2. 177-187. p.
- Coombs, W. T. (1999): *Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding*. CA: Sage.
- Crompton, J. L. (1979): An Assessment of the Image of Mexico as a Vacation Destination and the Influence of Geographical Location Upon the Image. *Journal of Travel Research*. Vol. 17. No. 4. 18-23. p.
- Ernszt, I. (2016): „Sullen Shadows Under the Blue Sky” – Some Remarks about the Dark Side of Tourism and the International Legal Protection. In: Németh K. (szerk): I. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. Tanulmánykötet. 98-106. p.
- Ernszt, I. (2017): Children on the Unmerciful Market of Sex Tourism In: Németh K. (szerk): II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. Tanulmánykötet. 370-377 p.
- Gunn, C. A. (1972). *Vacationscape: Designing tourist regions*. Austin: Bureau of Business Research, University of Texas.
- Faulkner, B. (2001): Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*. Vol. 22. 135-147. p.
- Forbes (2013): Japan Basks In Its New Positions As An Affordable Travel Destination, <https://www.forbes.com/sites/marcbabej/2013/05/21/japan-basks-in-its-new-position-as-an-affordable-travel-destination/#3bd7b54b6c47> (02. 01. 2019)
- Fuchs, G.; Reichel, A (2011): An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*. Vol. 32. 266–276. p.
- Hallmann, K.; Müller, S.; Zehrer, A (2015): Perceived Destination Image: An Image Model for Winter Sports Destination and Its. Effect on Intention to Revisit. *Journal of travel research*. Vol. 54. No.1. 94-106. p.
- HUN-Reng: Magyarország földrengési információs rendszere: http://www.foldrenges.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=120:japan-a-foeldrenges-es-szoekar-orszaga&catid=5&Itemid=7 (01. 04. 2018)
- Hunt, J.D. (1975) Image as a Factor in Tourism Development. *Journal of Travel Research*. Vol. 13. 1-7. p.
- Japan National Tourism Organization (JNTO) (2010): *Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2010*. <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2010.pdf> (02. 01. 2019)
- Japan National Tourism Organization (JNTO) (2011): *Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2011*. <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2011.pdf> (02. 01. 2019)
- Japan National Tourism Organization (JNTO) (2012): *Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2012*. <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2012.pdf> (2019.01.02.)
- Japan National Tourism Organization (JNTO) (2013): *Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2013*. <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2013.pdf> (2019.01.02.)
- Japan National Tourism Organization (JNTO) (2017): *Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2017* <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2017.pdf> (02. 01. 2019)
- Japan National Tourism Organization (JNTO): *Tourism Statistics*: <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/> (02. 01. 2019)
- Japan National Tourism Organization US (JNTO US) (2012): *Travel Ninja Challenge Sweepstakes*. https://us.jnto.go.jp/newsletter/jntony/2012_11/index.html (02. 01. 2019)
- Karl, M.; Schmude, J. (2017): Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis, *Tourism Review*. Vol. 65, No. 2. 138-155. p.
- Keller, K.L. (1993): Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity- *Journal of Marketing*. Vol. 57. No. 1. 1-22. p.

- Mansfeld, Y.; Pizam, A. (2006): *Tourism Security and Safety: From Theory to Practice*. In: Mansfeld, Y.; Pizam, A. (szerk.): *Tourism, Safety and Security*. 139-141. Burlington MA.
- Ministry of Tourism and Handicrafts of republic of Tunisia (MTH): *Tourism in Figures* <http://www.tourisme.gov.tn/en/achievements-and-prospects/tourism-in-figures.html> (25. 01. 2019)
- New York Times (NYT) (2016): *Struggling With Japan's Nuclear Waste, Six Years After Disaster*. <https://www.nytimes.com/2017/03/11/world/asia/struggling-with-japans-nuclear-waste-six-years-after-disaster.html> (04. 01. 2019)
- Németh, K.; Péter, E.; Pintér, G. (2018): *Megújuló energiaforrások szerepe és jelentősége a hazai turisztikai szektorban – az energia, mint „helyi termék”*, *Turizmus Bulletin* 18.: 1. 37-44. p.
- Péter, E.; Németh, K.; Lelkóné, Tollár I. (2018): *Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény*, *Turizmus Bulletin* XVIII.: 2 30-37. p.
- Poirier, R.A.; Wright, S. (1993): *The Journal of Modern African Studies*. Vol. 31. No. 1. 149-162. p.
- Reisinger, Y.; Mavondo, F. (2005): *Travel Anxiety and Intensions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception*. *Journal of Travel Research*. Vol. 43. 212-225. p.
- Roehl, W. S.; Fesenmaier, D. R. (1992): *Risk perceptions and pleasure travel: an exploratory analysis*. *Journal of Travel Research*. Vol. 30. 17-26. p.
- Sahin, S.; Baloglu, S. (2011): *Brand personality and destination image of Istanbul*. *An International Journal of Tourism and Hospitality research*. Vol. 22. No. 1. 69-88. p.
- Sönmez, S. F.; Graefe, A.R. (1998): *Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions*. *Annals of Tourism Research*. Vol. 25. 112-144. p.
- Stocker, K. P. (1997): *A strategic approach to crisis management*. In: C.L. Caywood (ed.). *The handbook of strategic public relations and integrated communications*. pp. 189-203.
- World Nuclear Association (WNA): *Fukushima Accident* <http://www.world-nuclear.org/information-library/safety-and-security/safety-of-plants/fukushima-accident.aspx> (20. 01. 2019)
- World Tourism Organisation (UNWTO) (2000): *UNWTO Tourism Highlights 2000 Edition*, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284403745> (20. 01. 2019)
- World Tourism Organisation (UNWTO) (2002): *UNWTO Tourism Highlights 2002 Edition*, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284406876> (20. 01. 2019)
- World Tourism Organisation (UNWTO) (2004): *UNWTO Tourism Highlights 2004 Edition*, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284407910> (20. 01. 2019)
- World Tourism Organisation (UNWTO) (2016): *UNWTO Tourism Highlights 2016 Edition*, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145> (20. 01. 2019)
- World Tourism Organisation (UNWTO) (2017): *UNWTO Tourism Highlights 2017 Edition*, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029> (20. 01. 2019)
- World Travel & Tourism Council (WTTC) (2017): *Travel & Tourism, Economic Impact 2017*, <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2017/world2017.pdf> (20. 01. 2019)
- Yang, E.C. L.; Nair, V. (2014): *Tourism at risk: A Review of Risk and Perceived Risk in Tourism*. *Asia-pacific Journal of Innovations in Hospitality and Tourism*. Vol. 3. No. 2. 239-259. p.

4. szekció

IT Security, IT in Tourism

Industry 4.0 - Challenges in Industrial Artificial Intelligence

**Dr. Adrienn Skrop – Dr. Tibor Holczinger – Krisztián Bakon – Bálint Mihalics –
Dr. Szilárd Jaskó**

*Department of Applied Informatics, Nagykanizsa Campus, University of Pannonia,
Zrínyi u. 18, H-8800 Nagykanizsa, Hungary*

*e-mail address: skrop.adrien@uni-pen.hu, holczinger.tibor@uni-pen.hu, bakon.krisztian@uni-pen.hu,,
mihalics.balint@uni-pen.hu, jasko.szilard@uni-pen.hu*

Abstract

The next generation of industrial systems, namely Industry 4.0 integrates different research areas and key technologies e.g. cyber physical systems, data mining, machine learning etc. with which the whole supply chain can be digitized. The University of Pannonia Nagykanizsa Campus is establishing an Industry 4.0 laboratory. In the laboratory artificial intelligence based solutions will be used to increase the accuracy and efficiency of the manufacturing process. In this paper the architecture of the Industry 4.0 laboratory and the challenges of applying artificial intelligence to industrial processes is presented.

Keywords: Industry 4.0, digital factory, artificial intelligence, intelligent manufacturing

1. Introduction

The next generation of industrial systems, namely Industry 4.0 envelopes many different research areas and key technologies e.g. big data, smart factory, cyber physical systems, internet of things and interoperability with which the whole supply chain can be digitized. In a system like to the above one, a factory is not only fully automated but all of its machines are interconnected digitally within one system. The physical systems communicate and cooperate both with each other and with human workers remotely. Such a smart factory makes it possible to monitor all the physical processes in real time and make effective decentralized decisions.

All the stakeholders — universities, students, industrial partners — should be prepared for the above challenges of Industry 4.0 taking into account both the technology and human aspects. In response to the challenges the University of Pannonia Nagykanizsa Campus is establishing an Industry 4.0 laboratory. The goal of the laboratory is to cover most areas of factory digitalization, i.e. not only the production but the entire supply chain, from acquisition to customer services, will be modelled in the laboratory.

In this paper, on the one hand, the overall structure of the laboratory is presented, on the other hand artificial intelligence techniques and concepts with influence on manufacturing industry are described. The paper is organized as follows. Section 2 describes Industry 4.0 concept. In Section 3 intelligent manufacturing is presented. Section 4 presents the system plan of the laboratory. Section 5 shows the hardware setting of our machine learning environment. Section 6 concludes the paper.

2. Industry 4.0 and Learning Factories

The modern innovations in industrial technology need high level information technology background. The German government started to promote the computerization of manufacturing which is called the fourth industrial revolution (Industry 4.0). This concept significantly changed the production systems (Schmidt et al., 2015; Pereira et al., 2017; Németh et al., 2018). with the development of Cyber-Physical Systems (Munir

et al., 2013), Internet of Things (Gilchrist, 2016), Internet of Services, robotics, cloud- and cognitive computing (Zhou, 2014), big data (Obitkoet al., 2015) and augmented reality (Nee et al., 2013). The Industry 4.0 mainly focuses on the (industrial and information) technology (Lanza et al., 2016; Lichtblau et al., 2015; Schumacher et al., 2016) but the companies have to take into account the human side also. Operators are very important part of the production (Hancock et al., 2013; Roitberg et al., 2014, Péter et al., 2018).

The term Industry 4.0 is used widely in both literature and industry but different countries use different expressions with slightly different meaning. For example, China introduced the “Made-in-China 2025” concept (Wang et al., 2016; Shubin et al., 2018), US uses term “reindustrialization”, Japan showed the “New Robot Strategy”. All of the approaches have the same goal (Huimin et al., 2018). Each strategy allows to manufacture fully customized products with the help of the integration of the whole supply chain and the production system (Ford et al., 2016).

Industry 4.0 is a very popular research area, literature reviews are publishing very often (Xu et al., 2018; Liao et al., 2017). Numerous learning factories focusing on Industry 4.0 are established for example AutFab (Simons et al., 2017) or SEPT (Elbestawi et al., 2018). Each of them focuses on a different aspect and has different purpose. Review papers are also common in this area which present existing approaches of learning factories (Abele et al., 2017; Tisch et al., 2013; Tisch et al., 2017).

3. Artificial Intelligence and Intelligent Manufacturing

Artificial Intelligence (AI) is one of the basic concepts of the Industry 4.0 philosophy. It is such a key technology that is increasingly researched and applied in factory digitization. AI was created in the 1960s and it comprises a collection of problems and methods related to making computers behave intelligently and solve complex problems. AI based systems are able to perform specific tasks better than human can. Approaches that have evolved to achieve AI include but are not limited to the following techniques: machine learning, artificial neural networks, deep machine learning.

One of the approaches to achieve artificial intelligence is Machine Learning (ML) (Alpaydin, 2014). ML uses data driven modelling methods. It means that it estimates unknown dependency between a system’s inputs and its outputs from the available data. As soon a dependency is discovered, it can be used to predict the future system’s outputs from the known input values. Algorithmic ML approaches may include decision tree learning, inductive logic programming, clustering, reinforcement learning, and Bayesian networks (Copeland, 2016).

Artificial Neural Networks (ANN) are composed of artificial neurons. Artificial neurons are programming constructs that try to mimic the properties of biological neurons and connected via directed graph connections (Nielsen, 2015). An ANN is a complex adaptive system, i.e. it has the ability to change its internal structure by adjusting weights of inputs. Neural networks are organized in layers. Patterns are presented to the network via the input layer, which communicates to one or more hidden layers where the actual processing is done via a system of weighted connections. The hidden layers link to an output layer where the answer is output. The typical structure of an ANN is presented in Figure 1.

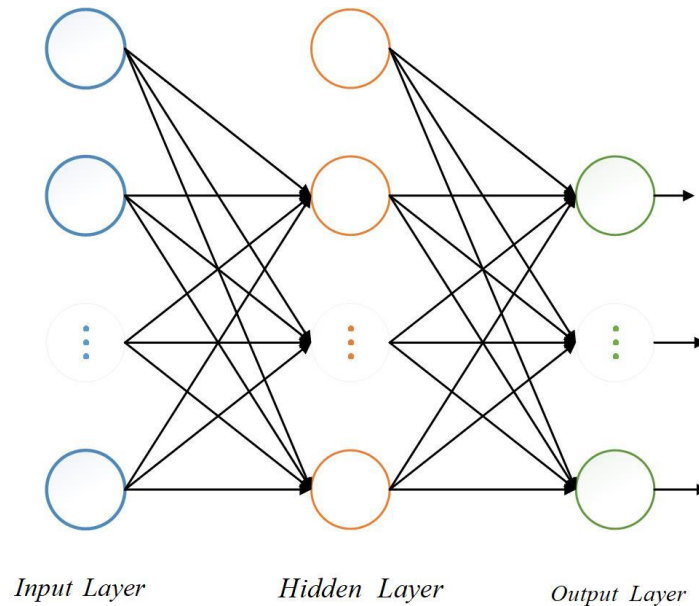


Figure 1: Artificial neural network

Deep learning neural network architectures differ from classical neural networks in the way that they have more hidden layers. Deep learning discovers complex structure in large data sets by using the backpropagation algorithm to indicate how a machine should change its internal parameters that are used to compute the representation in each layer from the representation in the previous layer. The key aspect of deep learning is that these layers of features are not designed by human engineers, but they are learned from data using a general-purpose learning procedure (LeCun et al., 2015).

Intelligent manufacturing is any manufacturing process which involve a degree of the above mentioned computational intelligence. This can be reached via the development and implementation of a cyber physical system and the necessary associated technologies as follows (Harley et al., 2017).

In a smart factory, where intelligent manufacturing is implemented, production processes are automated, connected and closely monitored. Machines, interfaces, components, humans, software systems, and products interact and communicate with one other over the internet. Advanced digitized networks are installed for data collection and transfer. In this way large amounts of data can be collected. Collected data can be used on the one hand to optimize the manufacturing process or to provide adaptive production. On the other hand, to ensure preventive actions. Not only the communication but inspections, supervision, modifications, can be automated. This value-added manufacturing process is heterogeneous, decentralized, and flexible.

4. Industry 4.0 Laboratory System Plan

The architecture of the industry 4.0 laboratory at the University of Pannonia Nagykanizsa Campus is represented using the following system plan. A more detailed version is described in (Jaskó, et al., 2019). The system will include all main components of a modern, fully automated industrial solution. This is necessary to reach the multipurpose operational area. Figure 2. shows the logical structure of the system.

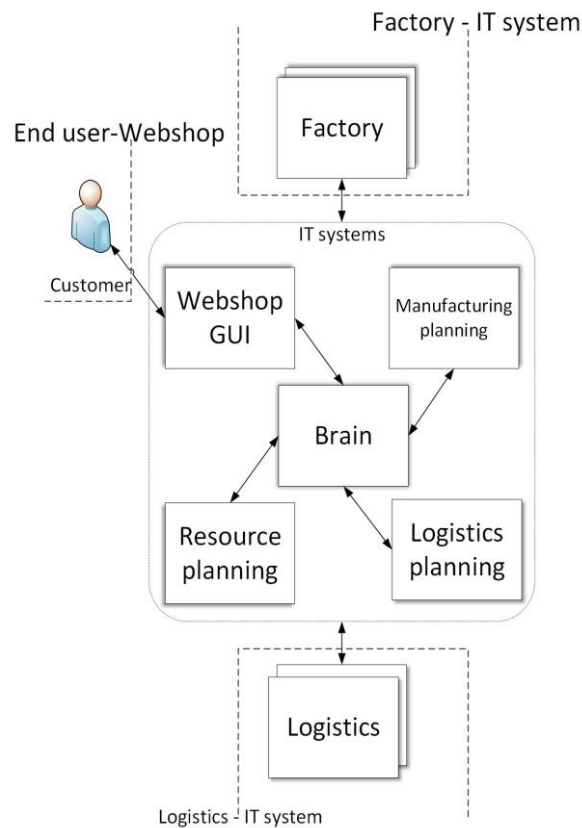


Figure 2: The logical structure of the Industry 4.0 laboratory system

- Customer: The order function of this entity starts the whole (among others manufacturing) process. Note that this means the factory will only produce the ordered products.
- Webshop: The customer can manage (buy, modify, get information) his/her order with the help of this unit. This subsystem communicates directly with the brain unit.
- Brain: This is a central unit. The central word means in this case the position and the function too. The main functions of it are the process controlling and the information management (collection and transmission of information).
- Manufacturing planning: This unit determines the production scheduling and the raw material requirements based on the order.
- Logistics planning: This unit determines the scheduling of logistics for the manufacturing process based on the order.
- Resource planning: This unit selects the specific factory and logistics partner involved in the manufacturing process based on the availability information and manufacturing parameters.
- Logistics: The transportation is the main task of this unit. Note that it provides information about its activities.
- Factory: The physical production is the main task of this unit. Note that it provides information about its activities.

Important to see that the Webshop, the Brain, the Manufacturing planning, the Logistics planning and the Resource Planning are all IT systems / services that work together in this process.

5. Machine Learning Environment

One of the main components of the Industry 4.0 laboratory is the Brain. This unit is responsible for data collection and distribution. Brain collects all the production data and technical parameters that is necessary to analyze the manufacturing processes. The collected data is stored at a central database according to some predefined parameters. Some collected and processed data items are used to build a data warehouse. The production data collected is analyzed by a designated computer. Table 1. shows the main parameters of this computer.

Table 1: Machine learning hardware environment

CPU	Intel® Xenon® W-2125 CPU @ 4.00 GHz <ul style="list-style-type: none"> ● # of Cores 4 ● # of Threads 8 ● Processor Base Frequency 4GHz ● Max Turbo Frequency 4.5 GHz ● Cache 8.25 MB
RAM	64.0 GB
GPU	NVIDIA Quadro P6000 <ul style="list-style-type: none"> ● CUDA Parallel Processing cores: 3840 ● Frame Buffer Memory: 24GB GDDR5X
SSD	Intel SSD <ul style="list-style-type: none"> ● 256 GB ● Read: 1570 MB/s ● Write: 540 MB/s
HDD	Western Digital <ul style="list-style-type: none"> ● 4 TB ● 7200 rpm ● 128 MB cache

The realization of the laboratory is in progress, some hardware elements are available on site. However, the production line will be operational only in the future, therefore the machine learning capabilities of the computer was tested on some *out of industry* sample data.

Two test rounds were developed. In the first round textual training data were used to build a chatbot using a recurrent neural network. Figure 3. and Figure 4. illustrate the percentage evolution of resource values received during the chatbot training. The charts cover one epoch, that is, one forward pass and one backward pass of all the training examples.

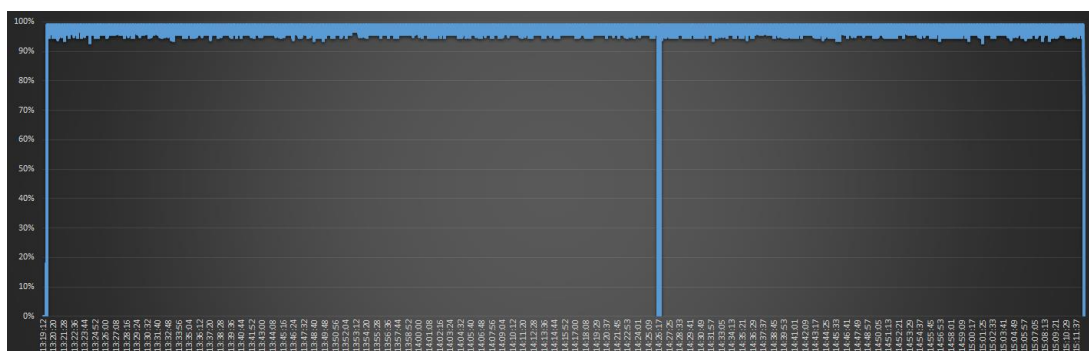


Figure 3: GPU usage during chatbot training

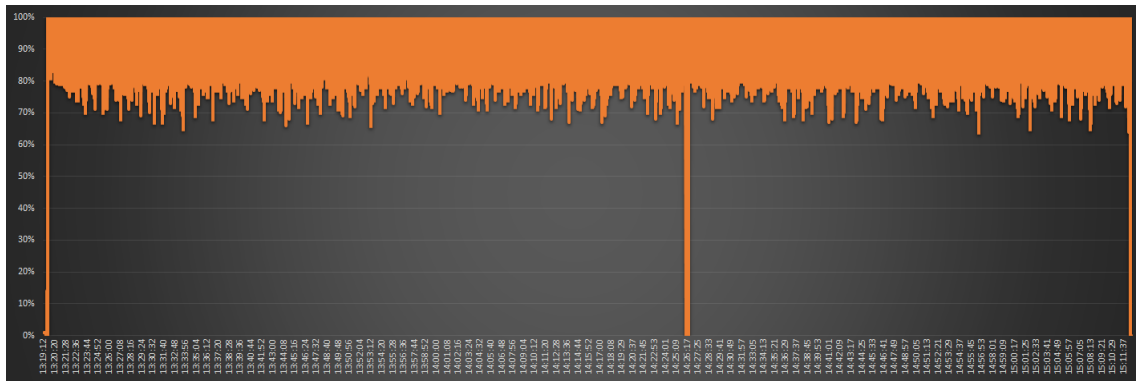


Figure 4: GPU memory usage during chatbot training

In the second run a convolutional neural network was trained to recognize handwritten alphanumeric characters. Figure 5. and Figure 6. illustrate the percentage evolution of resource values received during the character recognition training.

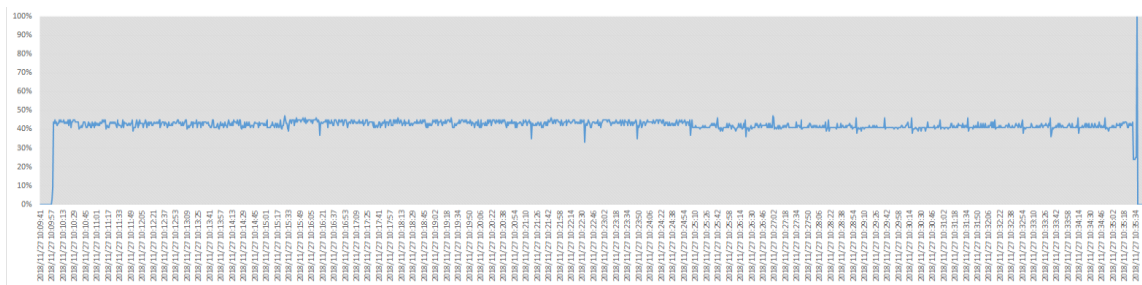


Figure 5: GPU usage during character data training

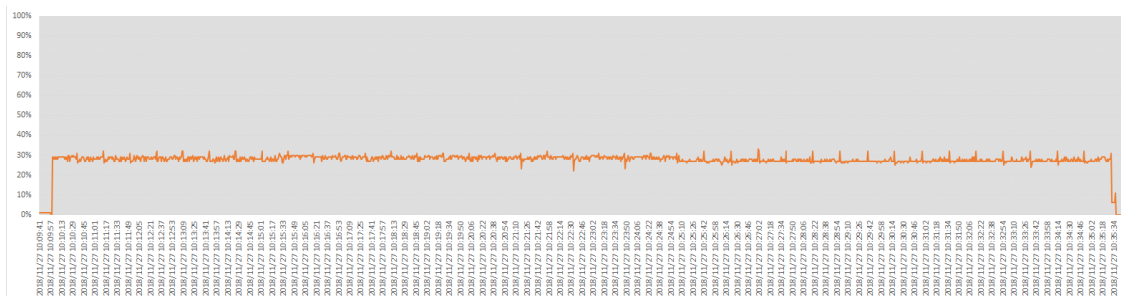


Figure 6: GPU memory usage during character data training

The size of the second training sample was much smaller than that of the chatbot. That is why GPU usage is less intensive in the second run.

6. Conclusion

The expectations are high for the industrial application of machine learning. Meeting the requirements is a real challenge to industrial partners. Among the many challenges, the next ones are essential. On the one hand training algorithms require lots of clean, bias free data sets, otherwise the result of the training would be wrong. On the other hand, cybersecurity is another threat that had to take into consideration with the increasing use of connected technologies.

7. Acknowledgement

This work was supported by the Széchenyi 2020 program under grant number EFOP-3.6.1-16-2016-00015. This research was supported by the 1783-3/2018/FEKUSTRAT grant of the Hungarian Ministry of Human Capacities

8. References

- Abele, E.; Chryssolouris, G.; Sihn, W.; Metternich, J.; ElMaraghy, H.; Seliger, G.; Sivard, G.; ElMaraghy, W.; Hummel, V.; Tisch, M.; Seifermann, S. (2017): Learning factories for future oriented research and education in manufacturing, *CIRP Annals*, 66(2) 803–826.
- Alpaydin, E. (2014): *Machine Learning*. MIT Press. ISBN 0262028182.
- Copeland, M. (2016): What's the Difference Between Artificial Intelligence, Machine Learning, and Deep Learning? [Online] Available from: <https://blogs.nvidia.com/blog/2016/07/29/whats-difference-artificial-intelligence-machine-learning-deep-learning-ai/> (accessed on 29 January 2109).
- Elbestawi, M.; Centea D.; Singh, I.; Wanyama, T. (2018): SEPT Learning Factory for Industry 4.0 Education and Applied Research, *Procedia Manufacturing*, 23, 249–254. p.
- Ford, S., Despeisse, M. (2016): Additive manufacturing and sustainability: An exploratory study of the advantages and challenges. *J. Clean. Prod.*, 137, 1573–1587. p.
- Gilchrist, A. (2016): *Industry 4.0: The Industrial Internet of Things*; Apress: Berkeley, CA, USA.
- Hancock, P. A.; Jagacinski, R. J.; Parasuraman, R.; Wickens, C. D.; Wilson, G. F.; Kaber, D. B. (2013): Human-automation interaction research: Past, present, and future. *Ergon. Des.*, 21, 9–14.
- Harley, O.; Oliff, Y. (2017): Towards Industry 4.0 Utilizing Data-Mining Techniques: A Case Study on Quality Improvement, *Procedia CIRP*, Volume 63, pp. 167-172, ISSN 2212-8271.
- Huimin, M.; Wu, X.; Yan, L.; Huang, H.; Wu, H.; Xiong, J.; Zhang, J. (2018). Strategic Plan of “Made in China 2025” and Its Implementation. In *Analyzing the Impacts of Industry 4.0 in Modern Business Environments*; IGI Global: Derry Township, PA, USA, Volume 23, 1–23. p.
- Jaskó, Sz.; Holczinger, T.; Skrop, A. (2019). Industry 4.0 laboratory of the University of Pannonia Nagykanizsa Campus. In: *Science in Practice (XXXIV. Kandó Conference 2018)* pp. 110-119. ISBN 978-963-449-096-8.
- Lanza, G.; Nyhuis, P.; Ansari, S. M.; Kuprat, T.; Liebrecht, C. (2016). Befähigungs-und Einführungsstrategien für Industrie 4.0. *ZWF Zeitschrift Wirtschaftlichen Fabrikbetrieb*, 111, 76–79. p.
- LeCun, Y.; Bengio, Y.; Hinton, G. (2015): Deep learning. *Nature* 521, 436–444, doi:10.1038/nature14539
- Lee, J. et. al. (2018): Industrial Artificial Intelligence for Industry 4.0-based Manufacturing Systems. *Manufacturing Letters*. 18. 20-23.p.
- Liao, Y.; Deschamps, F.; de Freitas Rocha Loures, E.; Ramos, L.F.P. (2017): Past, present and future of Industry 4.0—A systematic literature review and research agenda proposal. *Int. J. Prod. Res.*, 55, 3609–3629. p.
- Lichtblau, K.; Stich, V.; Bertenrath, R.; Blum, M.; Bleider, M.; Millack, A.; Schmitt, K.; Schmitz, E.; Schroter, M. (2015). *Industrie 4.0 Readiness*. Impuls-Stiftung des VDMA Aachen-Köln, 52, 1–77.
- Munir, S.; Stankovic, J. A.; Liang, C.J.M.; Lin, S. (2013): Cyber Physical System Challenges for Human-in-the-Loop Control. In *Proceedings of the Presented as part of the 8th International Workshop on Feedback Computing, USENIX, San Jose, CA, USA, 24–28 June 2013; Volume 4*, pp. 1–4.
- Nee, A.Y.; Ong, S. K. (2013): Virtual and Augmented Reality Applications in Manufacturing. *IFAC Proc. Vol. 2013*, 46, 15–26. p.
- Németh, K.; Péter, E.; Szabó, P.; Pintér, G. (2018): Renewable energy alternatives in central and eastern european countries – through the example of Hungary, *Georgikon for Agriculture: a Multidisciplinary Journal in Agricultural Sciences* 24.: 3. 72-88. p.

- Nielsen, M. A. (2015). *Neural Networks and Deep Learning*. Determination Press.
- Obitko, M.; Jirkovský, V. (2015) Big Data Semantics in Industry 4.0. In *Industrial Applications of Holonic and Multi-Agent Systems*; Springer International Publishing: New York, NY, USA, 217–229. p.
- Pereira, A.; Romero, F. (2017): A review of the meanings and the implications of the Industry 4.0 concept. *Procedia Manuf.*, 13, 1206–1214. p.
- Péter, E. (2018): Hatékonyan élni a digitális világban: Az intellektuális tőke, mint vállalkozást dinamikus összetartó erő In: Gaál, Zoltán (szerk.) *Élni és dolgozni a digitális világban* Kőszeg, Magyarország : Felsőbbfokú Tanulmányok Intézete, 87-109. p.
- Roitberg, A.; Perzylo, A.; Somani, N.; Giuliani, M.; Rickert, M.; Knoll, A. (2014). Human activity recognition in the context of industrial human-robot interaction. In *Proceedings of the Signal and Information Processing Association Annual Summit and Conference (APSIPA)*, Siem Reap, Cambodia, 9–12 December 2014; Volume 10., 1–10. p.
- Schmidt, R.; Möhring, M.; Härting, R.C.; Reichstein, C.; Neumaier, P.; Jozinović, P. (2015): Industry 4.0-potentials for creating smart products: Empirical research results. In *International Conference on Business Information Systems*; Springer: Cham, Germany, Volume 12, 16–27. p.
- Schumacher, A.; Erol, S.; Sihn, W. (2016): A maturity model for assessing industry 4.0 readiness and maturity of manufacturing enterprises. *Procedia CIRP*, 52, 161–166. p.
- Shubin, T.; Zhi, P. (2018): “Made in China 2025” and “Industrie 4.0”—In Motion Together. In *The Internet of Things*; Springer: New York, NY, USA, 87–113. p.
- Simons, S.; Abé, P.; Nesper, S. (2017). Learning in the AutFab – the fully automated Industrie 4.0 learning factory of the University of Applied Sciences Darmstadt, *Procedia Manufacturing*, 9, 81–88. p.
- Tisch, M.; Hertle, C.; Cachay, J.; Abele, E.; Metternich, J.; Tenberg, R. (2013). A systematic approach on developing action-oriented, competency-based learning factories, *Procedia CIRP*, 7, 580–585. p.
- Tisch, M.; Metternich, J. (2017). Potentials and limits of learning factories in research, innovation transfer, education, and training, *Procedia Manufacturing*, 9, 89–96. p.
- Wang, S.; Wan, J.; Zhang, D.; Li, D.; Zhang, C. (2016): Towards smart factory for industry 4.0: A self-organized multi-agent system with big data based feedback and coordination. *Comput. Netw.*, 101, 158–168. p.
- Xu, L.D., Xu, E.L., Li, L. (2018). Industry 4.0: State of the art and future trends. *Int. J. Prod. Res.*, 56, 2941–2962. p.
- Zhou, J.; Leppanen, T.; Harjula, E.; Ylianttila, M.; Ojala, T.; Yu, C.; Jin, H.; Yang, L.T. (2014): Cloudthings: A common architecture for integrating the internet of things with cloud computing. In *Proceedings of the Computer Supported Cooperative Work in Design (CSCWD)*, Hsinchu, Taiwan, 21–23 May 2014; 651–657. p.

Tourism application and security issues

**Krisztián Bakon – Dr. Adrienn Skrop – Dr. Tibor Holczinger – Bálint Mihalics –
Dr. Szilárd Jaskó**

*Department of Applied Informatics, Nagykanizsa Campus, University of Pannonia,
Zrínyi u. 18, H-8800 Nagykanizsa, Hungary*

*e-mail address: bakon.krisztian@uni-pen.hu, skrop.adrien@uni-pen.hu, tiber.holczinger@uni-pen.hu,
mihalics.balint@uni-pen.hu, jasko.szilard@uni-pen.hu*

Abstract

The result of more than one year's android development is an application, called Musical Houses (Zenélő Házak) whose purpose is to present various attractions of the city of Nagykanizsa. Such and similar applications can contain doubts about safety from user side. This application needs permissions, which are the use of the smartphone's storage space, current location and phone status. These can leave some doubts in users. The aim of this presentation is to present how these issues can be solved.

1. Introduction and Literature Review

1.1. Android from user's view

Nowadays, we can find Android operating system on the most mobile devices. An essential part of it is the Google Toolbar, which allows you to keep your contacts, messages, conversations, calendars, and web photo album in sync with your Google Account ID. If we start to mail with a new partner with Gmail, the new name will appear in the Android contacts list and if we add the caller information to the contact list after a phone call, then it will appear in our Gmail contacts almost instantly, and this is also true for our calendar. We can share photos taken with the mobile camera on the Google Photos, formerly Picasa portal.

We are able to access the World Wide Web with a Chrome descendant browser. (Péter et al., 2017; 2018)The knowledge of the mobile application is in line with an average browser, although the size of the display can limit the experience. At the moment, a website developer must take into account that their content should be displayed properly on a mobile device and on a user computer too.

The platform basically supports a variety of multimedia formats, whether music or video, but there are hardly any media files that can not be played by downloadable programs.

Another interesting feature of the Android operating system is Google Play, formerly called Android Market, where we can download more than 1,000,000 categorized applications to our phone or tablet. There are also free and paid ones, as well as downloadable books and musics. In some countries the user can also buy movies and devices with Google Play.

1.2. Android versions

Application development for Android operating system is a bumpy thing, not only to take into account the benefits and disadvantages of programming, but also the features and limitations of mobile phones running Android. One of the key topics within this is the permissions allowed for the application.

Table 1. Main Android versions

Version	API	Name	Year
4.0	14	Ice Cream Sandwich	2011
4.1	16	Jelly Bean	2012
4.4	19	KitKat	2013
5.0	21	Lollipop	2014
6.0	23	Marshmallow	2015
7.0	24	Nougat	2016
8.0	26	Oreo	2017
9.0	27	Pie	2018

Source: developer.android.com

1.3. Dangerous permissions

Changes between Android versions have brought a lot of innovations and changes according to security. The biggest impact of this is the Android 6.0 (Marshmallow) version. This version introduced the runtime-permission request for applications, which prompts developers that their application can access to the user's phone's features only if the user is properly informed and the user gives permission. Otherwise, the operating system will not allow the application to access, so it is the user's responsibility to decide. These permissions are dangerous because they have access to informations that may violate the user's rights. In the development of the Musical Houses (Zenélő Házak) Android application, this was a key task.

Table 2. Dangerous permissions and permission groups

Permission Group	Permissions
CALENDAR	READ_CALENDAR WRITE_CALENDAR
CALL_LOG	READ_CALL_LOG WRITE_CALL_LOG PROCESS_OUTGOING_CALLS
CAMERA	CAMERA
CONTACTS	READ_CONTACTS WRITE_CONTACTS GET_ACCOUNTS
LOCATION	ACCESS_FINE_LOCATION ACCESS_COARSE_LOCATION
MICROPHONE	RECORD_AUDIO
PHONE	READ_PHONE_STATE READ_PHONE_NUMBERS CALL_PHONE ANSWER_PHONE_CALLS ADD_VOICEMAIL USE_SIP
SENSORS	BODY_SENSORS
SMS	SEND_SMS RECEIVE_SMS READ_SMS RECEIVE_WAP_PUSH RECEIVE_MMS
STORAGE	READ_EXTERNAL_STORAGE WRITE_EXTERNAL_STORAGE

Source: developer.android.com

The purpose of this application is to present various attractions of the city of Nagykanizsa, which have a common feature that they have a musical cultural past. The user can choose routes after the application starts. There are two types of routes, cycling and walking tours. After the selection, user can choose which route he/she wants to download. The user can select the downloaded path to see a short summary of the route. Here, the pictures that are taken of the attractions can be seen, so the user can see through what kind of buildings can be seen if he/she wants to follow this route. The user can choose online or offline map depending on whether the user wants to use mobile net or not. A route can be started in a recommended order or a customized sequence can be defined omitting certain attractions. The map denotes which way to go or where is the next attraction. Arriving to the destination relevant data of the attraction appears. A short text can be read which is also available as an audio book to listen, as well as a music material belongs to each attraction.

The user does not have to walk around the route to see the images and texts about the attractions, and the audio can be listened too anywhere. Audio content can be listened without selecting attractions, either with the built-in music player or with other music players.

2. Material and Method

In this chapter the security issues that needed to be solved during the development of the application will be presented. First of all, the differences between android versions had to be addressed and in particular the innovation brought by Android 6.0 (Marshmallow) version. When a user downloads an application from the Play store using previous android versions, he/she had to accept all permissions that the app requested. But with this and the following versions, this process has changed. From now on, anyone accepts the general permissions required to use the app before download it. During use of the application, it asks the user to give a permission which may be dangerous to he/she. Every permission needs to be handled individually. In ideal case the permission is enabled and the application works as it should be. But if the user does not allow any of them, the application should not let the user down. Only that part should not start because it would not work without having the necessary permission.

Such dangerous permissions in the application are:

- Access to external storage (the storage space of the user's device which can be a built-in storage or a flash card)
- Access to the user's position
- Access to the status of the phone

As the application requires personal information (GPS), a privacy policy has to be made, which shows that although the application requests data, those will not be stored or used by a third party.



Figure 1. Requesting permission in Musical Houses (Zenélő Házak)

2.1. Storage permission

A distinction must be made between internal and external storage. In the user's viewpoint it means that internal storage is a built-in storage and the outside one is a flash card. On the developer side, however, this means that internal storage is the application's own storage space and only the app can access to it (except of course the android operating system). External storage includes all other storage space, so the built-in storage and flash card together. This difference is important, since if an app wants access to external storage, it means that if the user approves it, the app can see all files and data in the phone's storage. Furthermore if an application receives write access, all files and data can be read, modified and deleted too. Usually it is not their purpose, since this application also needs permission to store downloaded files (data, music). If the user does not give access to the external storage, then the application cannot download anything and cannot complete its original purpose. However, it's important that the application continues to work and indicates that it cannot show anything without the permission.

It is worth to pay attention to applications which asks for access to storage. For example why would a flashlight application wants access to external storage?

2.2. Location

The next dangerous permission is the location, more commonly known as GPS (Global Positioning System). This permission means that the application wants to know the current location of the user. Sometimes this is questionable, because we do not know when the application will follow us, because there are applications that will follow even if it is closed and the user does not know what it will do with this information.

In this application this permission is essential because the implementation of map navigation is impossible if the application does not know the location, so it cannot plan the path. If the user does not grant this permission, the app simply does not show the user location, but the map will still be available.

2.3. Phone Status

Access to phone status is an inaccurate term because we do not know exactly what data the application want to access. In the Musical Houses, the app wants to see when the user initiate or receive a phone call. It is important because of the built-in music player. There are some applications that play music but it does not stop when a call arrives, so the music player has to stop manually. In order to stop music playback, the app needs to know when the phone is ringing to pause the music player automatically. It is a convenient function that is obvious, but its absence is very annoying.

3. Results and evaluation

According to Google surveys, more than 71% of Android operating system users are using Android 6.0 or higher (Figure 2.). In view of this aspect, during the development, the permissions cannot be avoided. A disadvantage of this approach is that in some cases the application requires a specific permission but it does not include any operation risk, even so the user's consent is required. For example, if the application wants to store data on the mobile phone, such as images, to which other applications would like to have access. In this case, it is not advisable to store in the application's internal storage - which does not require permission from the user - for an application whose purpose is to capture images with the device's camera. These images will also be deleted by deleting the application moreover other image viewer application will not be able to access it, so the user can only open images created with the application by the same application.

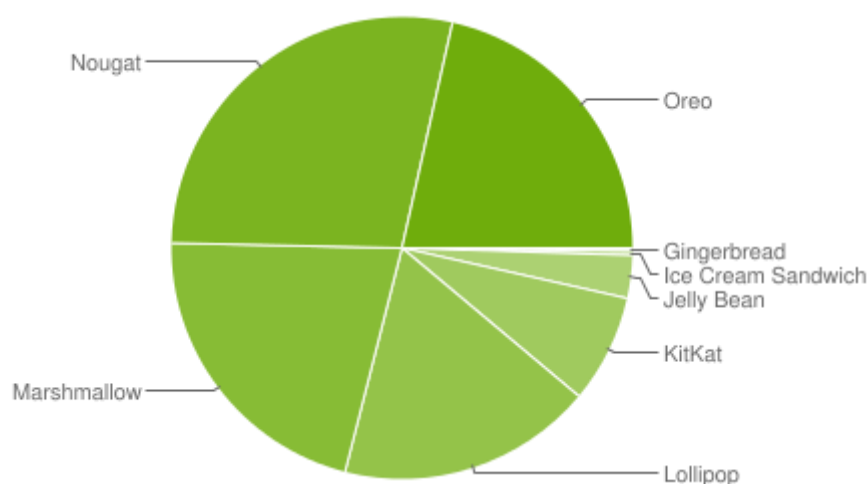


Figure 2. Platform versions (Source: developer.android.com, 26 October 2018)

A similar example can be an image viewer app. The image viewer must have access to the pictures on the phone. If the user restrict the application and the images can only be opened but not changed or deleted, it is still a dangerous permission. This permission can be misused because the user cannot determine whether the image viewer really wants to touch only the images or other files too.

A similar case is like a properly created application that can play audio material. If the application is properly created, music playback will be paused automatically when an incoming or outgoing call starts. However, in order for this to work, the application must have access to the status of the user's phone, which is a dangerous permission, so the user's consent are needed. If the user does not agree to this, the first time when an incoming call is received, the user will not hear anything from the caller since the music player will not stop. It has to be stopped manually and because of this, the user's opinion about the application likely deteriorate.

In the following cardinal example an application want to know the user's position. To have access to the user's current location, the app must request permission because this is also a type of dangerous permission. If this is not granted by the user, in principle the application can not follow the user's location. But the Android operating system can do it without the permission. Since the beginning of 2017, Android phones collect the addresses and positions of the GSM antennas needed for nearby mobile Internet and telephony (even if no access is enabled) and send the data to Google. Because Internet management is not a dangerous permissions, the application does not need the user's consent to send these data. We do not know much about the storing and usage of these data. We do not know what series of cyber attacks are taking place in the world nowadays, where we do not know if they can access these various data, including such and similar location informations too.

4. Conclusions and suggestions

During the development of the Music Houses (*Zenélő Házak*) application we deal with several security aspects (especially permissions) and read short overviews of these area. Some of dangerous permissions are not clearly defined therefore the users do not know what effects they may have. Furthermore, it is not clear what kind of activity an application will perform if the user grants a specific permission.

There is no standard for how the application should request permission. Thus, it is possible to request permission even if the application's behavior would not justify it. Moreover based on the user's negligence, an application can require not only one but two dangerous permissions. In addition, if the permission request contains various design elements that may impress the users and it may distract some of them from the appropriate consideration of the decision.

5. Acknowledgement

This research was supported by the 1783-3/2018/FEKUSTRAT grant of the Hungarian Ministry of Human Capacities. This work was supported by the Széchenyi 2020 program under grant number EFOP-3.6.1-16-2016-00015.

6. References

- "Distribution dashboard" (<https://developer.android.com/about/dashboards/>) accessed: 2019-01-29
- Keith Collins, "Google collects Android users' locations even when location services are disabled" (<https://qz.com/1131515/google-collects-android-users-locations-even-when-location-services-are-disabled/>) accessed: 2019-01-29
- "Permissions overview" (<https://developer.android.com/guide/topics/permissions/overview>) accessed: 2019-01-29
- Panagiotis Andriotis, "Permissions Snapshots: Assessing Users' Adaptation to the Android Runtime Permission Model", presented at 8th IEEE International Workshop on Information Forensics and Security (WIFS), 4-7 December 2016, Abu Dhabi, UAE
- Péter, E.; Keller, K.; Birkner, Z.; Németh, K. (2017): Let's relax a lot quickly! - Changing tourism trends in our accelerated world, Pannon Management Review 6.: 3-4., 185-199. p.
- Péter, E.; Németh, K.; Lelkóné, Tollár I. (2018): Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény, Turizmus Bulletin XVIII.: 2, 30-37. p.
- "SDK Platform release notes" (<https://developer.android.com/studio/releases/platforms>) accessed: 2019-01-29
- Xueqing Liu, "A Large-Scale Empirical Study on Android Runtime-Permission Rationale Messages" presented at 2018 IEEE Symposium on Visual Languages and Human-Centric Computing (VL/HCC), 1-4 Oct. 2018, Lisbon, Portugal

