

Michalkó Gábor

A biztonság szerepe a turizmus rendszerében

A turizmusbiztonság tárgyalásához elengedhetetlen a turizmus kialakulásának, működésének, nemzetközi és belföldi sajátosságainak, trendjeinek áttekintése. Jelen fejezet mintegy bevezetésül szolgál a könyv további részeihez, az alapvető fogalmak tisztázásán túlmenően kontextusba helyezi a turizmusbiztonság problematikáját, bemutatja a turizmus rendszerében észlelt legjellemzőbb kockázati tényezőket, elméleti fogódzót nyújt a későbbiekben tárgyalásra kerülő témák eredményes megértéséhez. A fejezet első számú célkitűzése, hogy az olvasóban kialakítsa azt a holisztikus látásmódot, amely a turizmus korszerű, tudományágakon átívelő vizsgálatához és menedzseléséhez szükséges.

1. A turizmus mint globális létforma

1.1. A történelmi korokon átívelő mobilitás

A mobilitás – a lakókörnyezet állandó vagy átmeneti elhagyása – évezredek óta az emberiség egyik legalapvetőbb tevékenysége (ILLÉS 2001; HALL 2005; RÉDEI 2007). A mobilitást ösztönző faktorok közül az egymással is szoros szimbiózisban lévő létfenntartás és a biztonság a történelem bármely korszakát vizsgálva kulcsfontosságú. Az állandó települések kialakulásáig az egyén és a közösség élelmezését garantáló környezethez való igazodás, illetve a létfenntartás szempontjából optimális életterekért folyó küzdelem állt a mobilitás háttérében. A falvakhoz és a városokhoz (városállamokhoz) kötött életmód kialakulása, a formálódó hierarchikus közösségek, az erősödő hatalmi centrumok és a birodalmak érdekei valamelyest mérsékeltek a vándorlásként aposztrofált térbeli mobilitást, azonban a kapcsolattartás, az információáramlás és nem utolsósorban az árucserre szükséglete magával hozta a rendszeres forgalmat bonyolító útvonalak kialakulását, továbbá az utazók ellátását segítő infrastruktúra létrejöttét.

A társadalmak fejlődésével, a munkamegosztás kifinomodásával, az államok és a világvallások megjelenésével egyrészt differenciálódtak a mobilitásra ható tényezők, másrészt a létfenntartás és a biztonság szimbiózisa tovább mélyült (PIRENNE 1983). Miközben a megélhetés érdekében végbemenő állandó lakókörnyezet-változás, a jóléti mobilitás kiváltsággá, addig az időszakos, a visszatérést is feltételező mobilitás számos hivatás szerves részévé vált. A feudalizmus attribútumának tekintett röghöz kötés évszázadokon keresztül gátolta az egyén és a közösség szabad akaratú térbeli mobilitását, ugyanakkor a ki-, be-, áttelepítések révén számtalan esetben megvalósult a kényszersmobilitás. A háborúk, a vallási üldöztetések vagy éppen a természeti katasztrófák elől menekülők is gyakran örökre elhagyták megszokott lakókörnyezetüket. Ezalatt kiépültek a szárazföldi és a vízi kereskedelmi

útvonalak, áruval megpakolt szekérkaravánok, illetve hajók szelték keresztül-kasul az ismert kontinenseket. A kikötőkben, a vásárközpontokban, a fontosabb utak mentén, azok csomópontjaiban az átmeneti ellátást nyújtó fogadók biztosították a felfrissülést. A kereskedők mellett a legkülönbözőbb ügyeket intéző földbirtokosok, az egyetemeken tanítók és tanulni vágyók, a céhlegények, az egyházak képviselői, a vándorcirkuszok tagjai, a 17. századtól kezdve pedig a *Grand Touron*¹ részt vevő ifjú arisztokraták sorolhatók a leggyakoribb utazók táborába (MIKLÓS 1934).

Akár az állandó, akár az átmeneti mobilitást vizsgáljuk, a biztonság garantálása hosszú-hosszú évszázadokon keresztül nem volt megoldott (természetesen voltak erre vonatkozó törekvések). A mobilitás fogalmi rendszerének egyik pillérét képező környezetváltozás (ideértve magát az utazást) eleve feltételezi a biztonságosból a veszélyesbe (az érintettek által nehezen kontrollálhatóba) vagy éppen a veszélyesből a még veszélyesebbe való átlépést, a fenyegetettséget az agresszoroknak és a természet szeszélyeinek való kitettség pedig tovább fokozta (GYÖMREI 1934). A turizmusipar hajnaláig, vagyis a szervezett utazások megjelenéséig (1850-es évek) az útrakelőknek számításba kellett venniük, hogy akár útközben, akár a célterületen számos veszély leselkedik rájuk: haramiák² vagy vadállatok támadhatják meg őket; elakadás esetén akár éhen és/vagy szomjan is halhatnak; a legkülönbözőbb kórokozók áldozataivá válhatnak; vagy a legváratlanabb időjárási helyzetek, illetve azok következményei képezhetnek számukra áthidalhatatlan akadályokat. Természetesen nem szabad megfeledkezni arról, hogy akkoriban a mindennapi élet önmagában is elég veszedelmet hordozott, a mobilitással együtt járó biztonsági kockázat nagyságát feltétlenül ennek fényében szükséges mérlegelni (HARDY 1990).

Az ipari forradalommal párosuló gazdasági, társadalmi és technológiai fejlődés gyökeres változásokat hozott a térségi mobilitás tekintetében (ROBERTS 1992). Az állandó és az átmeneti lakókörnyezet-váltás egyaránt könnyebbé vált, egyrészt a mobilitást korlátozó társadalmi béklyók fokozatosan enyhültek, másrészt – többek között a földrajzi felfedezéseknek köszönhetően – szélesedett a mobilitás potenciális színtere, harmadrészt a szállítást végző közlekedési eszközök is rohamosan korszerűsödtek. Ha valaki emigrálni akart, akkor az anyaországok gyarmatai vagy az újonnan létrejött független államok tárt karokkal várták a munkaerőt, a kiépülő közlekedési hálózatok pedig új perspektívát nyitottak a szabadidős célú utazásoknak. A 19. század végére, a 20. század elejére ugyan újfajta biztonsági kockázatok (például közlekedési balesetek, kókler utazásszervezők) jelentek meg, de az acélipar és a gépgyártás termékeinek sikerült kiküszöbölnie a legtöbb természet generálta rizikót, az utazásban az időjárásfaktor szinte elhanyagolható mértékűvé vált. Innentől fogva nem kellett izgulni a folyókon, hágókon átívelő hidak vagy a településeket összekötő földutak állapota miatt, nem kellett kalkulálni a széllel vagy az árapályjelenséggel, egyszerűen csak jegyet kellett váltani, és útra kelni.

¹ Európában a 17–19. század folyamán zajló, az ifjú arisztokrácia műveltségét bővítő, világlátását szélesítő körutak, amelyek, ha nem is szervezeten, de már mindenképp irányítottan zajlottak, kötelező állomásokkal (például Párizs, Róma, Velence, Bécs).

² A magyar nyelvben az útonálló, az angolban a *highwayman* szó egyaránt plasztikusan fejezi ki az utazókra specializálódott gonosztevők jogellenes tevékenységét.

1.2. Az urbanizáció generálta szabadidős mobilitás

Az ipari forradalommal karöltve jelentkező urbanizáció új értelmezést adott az emberiség bölcsőjétől fogva valamilyen formában létező szabadidő fogalmának, amely később a turisztikai kereslet egyik kulcstényezőjévé vált (MICHALKÓ 1999). Az évezredekken keresztül a természet rendjéhez igazodó szabadidőt a létfenntartási, közösségi, alattvalói kötelezettségek elvégzését követő nap-, illetve évszakosan ismétlődő terminusként értelmezhetjük. A 18. századig a társadalmak döntő többsége a kollektív szabadidő-eltöltés részese volt, a kötelezettségek letudását követően az egyén az adott város vagy falu közösségének bevonásával zajló események aktív szereplőjévé vált, az individuális, a szűkebb családi körben zajló pihenés, kikapcsolódás, ünneplés ritkán vagy csak keveseknek adott meg.

A gyáripari termeléshez szükséges munkaerő biztosítása százezres, majd milliós nagyvárosok létrejöttét eredményezte, ahol a szabadidő immáron nem a napfelkelte-napnyugta vagy a tavaszi, nyári, őszi, téli mezőgazdasági munkák ritmusához igazodott, hanem a munkaadó üzleti érdekének, illetve piaci pozíciójának megfelelően alakult. Miután a kötelezettségek permanenssé váltak, felismerést nyert, hogy a munkaerő-képesség megőrzése a szabadidő tervszerű beütemezésével és értelmes eltöltésével garantálható. Az ön- és közvesztélyes kocsmák világa immáron nem jelentett össztársadalmi alternatívát a nagyvárosi tömegek feltöltöztetésére, azonban a rohamtempóban kiépülő vasútvonalak már megfizethető lehetőséget kínáltak a természetközeli kikapcsolódásra. A nagyvárosok olyan szabadidős létesítmények kiépítésébe fogtak, amelyek egyrészt a helyi lakosság, másrészt az oda érkezők fiziológiai, kognitív és esztétikai szükségleteinek kielégítését egyaránt szolgálták (BAKUCZ 2009). A 19. századtól kezdődően a tervszerű városfejlesztés a múzeumokat, kiállítási csarnokokat, sportlétesítményeket, strandokat, sétaparkokat, állat- és növénykerteket, vidámparkokat, mozikat, színházakat, mulatókat, vendéglátóipari létesítményeket magában foglaló szabadidős zónák létesítését irányozta elő (PAGE 1995). A társadalom szabadidejének eltöltésére alkalmas intézmények hamar elveszítették exkluzivitásukat, használatuk demokratizálódott, elérhetőségük egyre szélesebb körűvé vált. Ezzel egyidejűleg tűntek fel azok a szélhámosok és tolvajok, akik igyekeztek kihasználni a szabadidejük eltöltésébe belefeledkezők figyelmetlenségét. A nagyvárosok működését meghatározó rend azonban már korlátozhatta a jogsértések elburjánzását (LAW 1993).

Miközben a nagyvárosok, világvárosok természetközeli kikapcsolódást ígérő környéke a helyi lakosság rekreációs helyszínévé vált, addig maguk az urbanizált települések (sajátos miliójuk, az épületeik, építményeik, közlekedési eszközeik, áruházai stb. révén megtestesített modernizáció) felkeltették és fenntartották a távolabb élők érdeklődését (ENYEDI 2005). A vidékről a városba költözötteket meglátogató rokonok csakhamar a VFR³-turizmus előfutáiraivá váltak, de a mai értelemben vett városi turizmus kialakulásában sokkal inkább a határokon túli nagyvárosokból érkezők játszottak érdemi szerepet. Mivel maguk a nagyvárosok is az innováció melegágyai voltak, csakhamar felismerték, hogy nemzetközi eseményekkel, világkiállításokkal, a legkülönbözőbb tematikájú tanácskozással tovább erősíthetik vonzerejüket (MARKOS–KOLACSEK 1961). A növekedés gócpontjait jelentő világvárosokban az eredendően a helyi lakosságot szolgáló szabadidős létesítmények idővel a turisztikai kínálat részévé váltak és a megtekintésükre, igénybevételükre érkezők biztonságának garantálása komoly kihívás elé állította a települések irányítóit (BENKE 1986).

³ VFR: Visiting Friends and Relatives (rokonok, barátok meglátogatásával összefüggő utazások).



1. kép

Az 1896-os Millenniumi Kiállításon (Budapest) részt vevők elszállásolását szolgáló barakkok, előtérben a rendőrség épülete és szolgálattelveői

Forrás: Fortepan, Budapest Főváros Levéltára. Levéltári jelzet: HU.BFL.XV.19.d.1.10.020

1.3. Globális mobilitás

Az utazások történetében Thomas Cook színrelépése mérföldkönek tekintendő (TOWNER 1988). Az angliai Leicesterben élő, eredetileg baptista misszionáriusként tevékenykedő fiatalember 1841-ben szervezett elsőként vasúti kirándulást a Loughborough-ba tartó antialkoholista önkéntesek számára, 500 embernek értékesített oda-vissza útra szóló vasúti jegyeket tartalmazó programot. Thomas Cook nemcsak megszervezte az utazást, hanem el is kísérte a vendégeit, ezzel mintegy garantálta az út biztonságos lebonyolítását. A következő évtizedekben az utaztatás, az ellátás és az utazásszervezés technológiája megállíthatatlanul csiszolódott. A közlekedési eszközök fejlődése jelentősen csökkentette az utazásra fordított időt, elérhető közelségbe hozta a korábban távolinak tűnő úti célokat, a nagyvárosokhoz felzárkóztak a vízparti és a hegyvidéki üdülőhelyek, valamint a fürdővárosok is, ezzel jelentősen differenciálódtak az utazásban rejlő kockázatok. Az elegáns, szinte minden igényt kielégítő szállodák és vendéglátóhelyek kezdték háttérbe szorítani a dohos fogadókat, áporodott szagú kocsmákat, a kalandorok helyébe a szervezeten utaztatott tömegturisták léptek. A turizmusipar kibontakozása és a második világháborúig tartó fellendülése során – ahogyan a korábbi évszázadokban is – a szolgáltatások igénybe vevői között egyaránt jelen voltak az állandó és az átmeneti mobilitás résztvevői (HALL–PAGE 2002; MAYER 2009). Éppen a Titanic gőzhajó 1912. évi katasztrófája mutatja, hogy a biztonsággal mit sem törődő, a gyors célba érést – a marketingkommunikáció érdekében – szorgalmazó tulajdonos hibás döntése miatt a luxuskörülmények között utazó turisták és a szegénység elől menekülő emigránsok egyaránt az Atlanti-óceánba veszttek.

Ugyan a második világháború előszelétől a hidegháborús korszak enyhüléséig tartó periódus – többek között az utazók biztonságára való tekintettel – nem kedvezett a turizmus fejlődésének, a 20. század '60-as éveitől robbanásszerű változások következtek be

(CZEGLÉDI 1982; BENKE 1993; LENGYEL 2004). A gazdasági és társadalmi hatását tekintve egyaránt kedvező folyamatokat több tényező szimbiotikusan generálta, ezek közül a legfontosabbak:

- a tartós béke fenntartására, gazdasági együttműködésre való törekvés Európában;
- a technológiai fejlődés, az oktatás és a munkaerőpiac változásai eredményezte termelékenység, amely a turisztikai kereslet két alappillérenek, a szabadidő és a szabad felhasználású jövedelmek növekedéséhez vezetett;
- a televízióból, a rádióból és a színes magazinokból áramló médiaüzenetek, miszerint az utazás a boldog élet egyik attribútuma;
- az utazásokon részt vevők fényképes, kisfilmes élménybeszámolóí (szájpropaganda);
- az egyéni mobilitás horizontját jelentősen kiszélesítő személygépkocsik rohamos elterjedése;
- a sugárhajtóműves, nagy távolságokra, egyszerre több száz embert is szállítani képes repülőgépek szolgálatba állítása;
- a politikai elit felismerte a turizmus gazdaságélénkítő és életminőség-növelő funkcióját.

A fenti változások természetesen nem egyik napról a másikra következtek be, és földrajzi kitekintésben is eltérő ütemben mentek végre, de mára megkérdőjelezhetetlenül azt eredményezték, hogy a turizmus globális létformává vált (HALL–WILLIAMS–LEW 2004).

2. A világ turizmusa, a turizmus világa

2.1. Nemzetközi kitekintés

Napjainkra az UNWTO⁴ által regisztrált nemzetközi turistaérkezések száma átlépte az egymilliárdot (2017-ben 1,3 milliárd), és átlagosan évi 4%-os növekedés mellett feltartóztathatatlanul halad a 2030-ra prognosztizált 1,8 milliárdos volumen felé. A turizmus a világ GDP-jének 10%-át adja (beleértve a turizmust közvetve szolgáló tevékenységeket is), minden tizedik munkahely kötődik a turizmushoz. A turizmus olyan mértékű társadalmi és gazdasági potenciállá nőtte ki magát az elmúlt évtizedekben, hogy a biztonságos utazás és tartózkodás garantálása már nem csupán a szolgáltatók, a települési önkormányzatok, hanem az érintett államok érdeke is (BUJDOSÓ 2010). A turistafogadó országok élmezőnye hosszú ideje változatlan, illetve nőánsznvi átrendeződések észlelhetők. A világ leglátogatottabb fogadó területeinek sorában (2017. évi rangsor szerint: Franciaország, USA, Spanyolország, Kína, Olaszország, Egyesült Királyság, Németország, Mexikó, Thaiföld, Törökország) olyan országokkal találkozhatunk, amelyek (GYURICZA 2008; DOMBAY 2007):

- fürdőzésre alkalmas tengerpartokkal rendelkeznek;
- a legfontosabb küldő területek lakosai számára egzotikusak;
- gazdag és sokszínű kulturális kínálatuk van;

⁴ UNWTO: United Nations – World Tourism Organisation, az ENSZ égisze alatt működő Tuisztikai Világszervezet.

- gasztronómiájuk vonzó;
- földrajzi fekvésük kedvező (például jól megközelíthetők, vagy közel vannak a világ jelentősebb küldő országaihoz);
- területükön számottevő számú külföldi él (ami a VFR-turizmust gerjeszti);
- világgazdasági potenciáljuk jelentős;
- fejlett infrastruktúrával és magas színvonalú szolgáltatóiparral rendelkeznek;
- képesek garantálni a látogatók biztonságát.

2.2. Magyarország helye Európa turizmusában

A konvencionális értelemben vett turisták csoportjába azok a Magyarországra látogató külföldiek sorolhatók, akik legalább 24 órát, vagyis egy éjszakát az ország területén töltenek (PROBÁLD 2001). Számuk évről évre dinamikusán nő, 2017-ben 15,3 millió fő volt. Magyarország turizmusa kétarcú, a statisztikai adatgyűjtés és a turisztikai menedzsment szempontjából megkülönböztethetünk látható és láthatatlan turistákat. A Magyarország területére lépő, a népességszámot többszörösen meghaladó külföldiek (2017-ben 53 millió fő) közül ugyanis a regisztrált szálláshelyeket igénybe vevők aránya 10% körüli. Ha abból indulunk ki, hogy 2017-ben a kereskedelmi szálláshelyeken csupán 5 millió körüli külföldi vendég fordult meg, akkor megközelítőleg 10 millió látogató esetében feltételezhetjük, hogy szívésségi szálláshelyen tartózkodott, vagyis rokonoknál, barátoknál éjszakázott, saját tulajdonú ingatlant hasznosított, vagy a megosztáson alapuló szektor (Airbnb, Couchsurfing) szolgáltatásait vette igénybe. Amíg Magyarország határait legnagyobb számban évek óta a szlovák, a román és az osztrák állampolgárok lépik át (2017-ben együttvéve közel 27 millió érkezés, a teljes külföldi forgalom 51%-a), a kereskedelmi szálláshelyeken megszállók táborát a német, az egyesült királyságbeli, az osztrák, a cseh, a lengyel, az amerikai, az olasz, az orosz és a román vendégek gyarapítják (2017-ben együttvéve 7,9 millió vendégéjszaka, a teljes külföldi kereskedelmiszálláshely-forgalom 56%-a). Magyarország Európa turizmusában játszott szerepét számos tényező befolyásolja (AUBERT 2011), amelyek közül kiemelendő, hogy:

- Kelet-Közép-Európában az igen jelentős átmenő forgalmat generáló kelet-nyugati és az észak-déli közlekedési hálózatok csomópontjában, kultúrák határmezsgyéjén fekszik;
- történelmi gyökerű kapcsolatokkal rendelkezik Németországgal és Oroszországgal, tekintélyes küldő területekkel;
- gazdag kulturális (8 világörökségi helyszín) és gasztronómiai (hungarikumok) kínálattal rendelkezik;
- természetes gyógytényezői, különösen gyógyvizére alapozott gyógyfürdői nemzetközileg is versenyképesek;
- 7 állammal határos, amelynek területén számottevő magyar anyanyelvű kisebbség él (VFR-turizmus);
- turisztikai szolgáltatásait kedvező ár-érték aránnyal értékesíti;
- a NATO (1999–), az Európai Unió (2004–) és a schengeni övezet teljes jogú (2007–) tagja, amely biztonságos helyé avanszálja az országot.

Magyarország a jelentősebb európai tranzitországok egyike. Elsősorban a Balkánt Nyugat-Európával összekötő közlekedési folyosókat (E75, E60 főút) igénybe vevő, Törökországból, Szerbiából és Romániából Németországba, Ausztriába és Olaszországba tartó nemzetközi munkaerő-áramlás infrastrukturális biztosításának köszönhetően a tízmilliót is meghaladja a Magyarországon évente átutazók száma. Mivel Magyarország közkedvelt úti célja a környező országok bevásárlóturistáinak, ezért leginkább az eurózónához tartozó Szlovákiából, Ausztriából és Szlovéniából érkeznek a statisztikai értelemben egynapos kirándulóknak tekintett látogatók. 2016-ban a Magyarországra utazó mintegy 50 millió külföldi 70%-a kevesebb mint 24 órát töltött az ország területén, a szomszédos országokból érkezettek 83%-a az egynapos forgalmat erősítette.

A Magyarország területén hosszabb-rövidebb ideig tartózkodó külföldiek utazással összefüggő magatartásának ismerete a turizmus irányításában részt vevők számára is kulcsfontosságú, mivel csak a vonatkozó információk birtokában képesek a látogatók biztonságának garantálására hivatott szervezetekkel hatékonyan együttműködni.

3. A turizmus rendszere

3.1. A biztonságfaktorok

A turizmusipar kialakulásának és eredményes fejlődésének alapfeltétele a biztonság (PIZAM–MANSFELD 1996; HALL–TIMOTHY–DUVAL 2004; MÁTYÁS 2014). Amennyiben egy turisztikai desztináció nem képes az oda érkezőkre leselkedő veszélyek kiküszöbölésére, a turisták fenyegetettségének elhárítására, a védettség sugallására, akkor a helyi vonzó feltételek megléte esetén sem tekinthető versenyképesnek (PUCZKÓ–RÁTZ 1998). A biztonság napjainkban olyan mértékben meghatározza egy létező vagy egy potenciális turisztikai desztináció működését, hogy a biztonságfaktorok egyúttal a turizmusipar alapfeltételeiként értelmezhetők (MICHALKÓ 2012). Az intézményesült fenyegetettség, a közegészségügyi helyzet és az életkörülmények azok a biztonságfaktorok, amelyek külön-külön vagy együttesen észlelt hiányosságai a turizmusipar kibontakozásának, a forgalom bővülésének folyamatos vagy időleges gátlójává válhatnak.

3.1.1. *Intézményesült fenyegetettség*

A számos fórumon, különböző kontextusban elhangzott „A turizmus a béke iparága” üzenet egyrészt a turizmus békés körülmények közötti működésére, másrészt a béketeremtő és -fenntartó funkciójára utal. Oda, ahol fegyveres konfliktusok vannak, háború dúl, mindennaposak a terroristák akciói, ahol az állam nem tudja garantálni a helyi lakosság biztonságát sem, nem szívesen indulnak útnak a turisták. Intézményesült fenyegetettségről akkor beszélhetünk, ha valamilyen azonosítható katonai vagy félkatonai erő, terrorszervezet, bűnözői csoport (például emberrablók, kalózkodók) agresszívan lép fel vagy erőszak elkövetésével fenyeget. Amíg az elhúzódó fegyveres konfliktusok képesek hosszabb időn keresztül távol tartani a turistákat, addig egy-egy terrortámadást követően viszonylag hamar visszatérnek a vendégek. Azonban ha a váratlan és arctalan agresszió eluralkodik, előfordulhat, hogy jelentős erőfeszítések árán (például marketingkommunikáció) sem lehet visszacsábítani a megfélemlített turistákat.

3.1.2. Közegészségügyi helyzet

Tekintettel arra, hogy a járványok az emberiség történetén végigvonulva igen jelentős és emlékezetes pusztításokat végeztek (lásd pestis, kolera, spanyolnátha), egy turisztikai desztináció általános közegészségügyi helyzete alapvető fontossággal bír az utazási döntés meghozatalakor. Egyetlen turista sem szeretne otthonától távol fertőző betegség, az adott országban ismert, esetleg a helyi lakosságra kevésbé veszélyes kórokozó áldozatává válni. Annak ellenére, hogy a turisztikailag frekvenciált országok közegészségügyi helyzete ki-elégítő, éppen a turizmusnak, gyakran a felelőtlenül viselkedő turistáknak köszönhetően jutnak be és terjednek el a járványt okozó baktériumok, vírusok (az alkalmi szexuális kapcsolatot létesítők és a környezetükben élők például az AIDS áldozataivá válhatnak). A külföldi (eltérő mikroorganizmusok uralta környezetben élő) turistákra leselkedő veszélyforrások első számú hordozója a víz, amelyet szomjoltásra napjában többször is fogyasztunk, amelyben tisztálkodunk (fogat mosunk), vagy az élelmiszereket tisztítjuk. Ott, ahol a vízfogyasztás súlyos betegségeket okoz a turisták szervezetében, szerényebb forgalomra számíthatnak az erre érzékeny küldő országokból. A víz mellett a legkülönbözőbb állati eredetű fertőzésveszélyek kiküszöbölése is kívánatos, a kullancsok okozta Lyme-kór, a kérődzőkben terjedő kergemarha-kór, a szárnyasokat érintő madárinfluenza vagy a rovarcsípések okozta fertőzések (például Zika-vírus, malária) is fékezik a turistaforgalmat.

3.1.3. Életkörülmények

A turisztikai desztinációkban élők lakáshelyzete, hétköznapijaik mikrokörnyezete, anyagi erőforrásaikkal összefüggő fogyasztásuk (például táplálkozás, öltözködés, vásárlás), összefoglalóan az életkörülményeik érdemben befolyásolják az adott hely turisztikai miliójét (BUTLER 2000). Ha lényeges különbségek vannak a helyiek és a turisták életkörülményei között, vagyis akkora a nyomor, hogy az már erodálja a turisztikai élményt, pszichésen megviseli a látogatókat, közbiztonsági, közegészségügyi problémákat okoz, nem valószínű, hogy az adott desztináció tartós turisztikai keresletre számíthat.

3.2. A piac és környezete

A turizmus rendszerét a kereslet és a kínálat szimbiózisát megtestesítő piac (azon belül a különös fontossággal bíró közvetítőszektor) és a hozzá közvetlenül, illetve közvetve kapcsolódó gazdasági, társadalmi, politikai, technológiai és természeti környezet alkotja (TASNÁDI 1998). A turizmus rendszere rendkívül dinamikus, ugyanakkor szenzibilis is (LENGYEL 1993). A piac legkisebb rezdülése érzékelhető az egymással is összefonódó környezeti elemekben, ugyanakkor a környezetben bekövetkező változások a piac működésére is hatással vannak (DÁVID–BAROS 2006; RÁTZ 2006).

Ajtókat zárt be a zsarolóvírus

Ausztria egyik vezető szállodája nemrég zsarolóvírus áldozatává vált. A négycsillagos Romantik Seehotel Jägerwirt joggal mérges tulajdonosa ezek után úgy döntött, nyilvánossá teszi becsapásuk történetét, hogy mások is okuljanak belőle.

Az egyébként modern informatikai infrastruktúrával felszerelt szállodában a sikeres kibertámadás idején telt ház volt, 180 vendég élvezte az alpesi vendéglátást. Nem tudni, hogy a zsarolóvírusok mely variánsa támadta meg a Jägerwirt rendszerét, ahogyan azt sem, hogy milyen védelmi szoftvereket használtak. Azt viszont a szálloda is elismerte, hogy a támadás az összes informatikai rendszerüket használhatatlanná tette: a szobafoglalási és fizetési szoftverek mellett az ajtók nyitásáért és zárásáért felelős megoldásukat is blokkolta. Az elektronikus kulcsok sem működtek, nem tudták beprogramozni őket, így a vendégek sem tudtak bejutni a szobájukba.

A hotel tulajdonosai 1500 eurónyi bitcoint (460 ezer forint) fizettek a zsarolóknak – ez volt a leggyorsabb módja a rendszerek helyreállításának. Ezután a hackerek megadták az adatok eléréséhez szükséges kulcsokat. A helyreállítás után a vezetőség a teljes informatikai rendszert kicseréltette, az elektronikus ajtózárat pedig hagyományos megoldásra állította vissza.

Részlet Horváth Ágnes *Hogyan védekezhetünk a kiberbűnözés ellen?* című cikkéből.

Forrás: <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/hogyan-vedekezhetunk-a-kiberbunozes-ellen-1150431> 2017. március 14. (A letöltés ideje: 2018. 01. 07.)

Az *Ajtókat zárt be a zsarolóvírus* című esettanulmány rávilágít a turizmus rendszerében meglévő összefüggésekre. A turizmus technológiai környezetében bekövetkezett változások egyik legmarkánsabb eleme az IT-szektor vívmányainak a turisztikai szolgáltatások (például szálláshelyfoglalás), illetve létesítmények (például szállodák) üzemeltetésére gyakorolt forradalmasító hatása. Mivel a biztonsági kamerák és az elektronikus fizetések világában feleslegesen kockázatos lenne állig felfegyverkezve megkísérelni egy szállodai recepció kirablását, ezért a bűnözők az informatikai fejlesztések melléktermékeként megszületett vírusokat hívják segítségül. Így a társadalmi környezetben szocializálódott jogsértők a technológiai környezet nyújtotta lehetőségeket alkalmazva avatkoznak be a piac működésébe, korlátozzák a kínálat (a szálloda) zökkenőmentes üzemeltetését, nem kevés (legrosszabb esetben akár halálos kimenetelű) kellemetlenséget okoznak a kereslet (a vendégek) számára, bevételkiesést idéznek elő a helyi gazdaságban, ugyanakkor a védelmi intézkedések költségei már a gazdasági környezetet is élenkíthetik.

4. A turizmusbiztonság holisztikus értelmezése

4.1. A turizmusbiztonság definiálása

A turizmusbiztonság definiálása két, rendszerszintű fogalom házasítását feltételezi. Ahogyan a tartós frigyek többsége kölcsönös vonzalmon alapszik, úgy a turizmus és a biztonság párosítása is megkívánja a közös pontok, az egymást segítő, kiegészítő fogalmi fogódzók meglétét. A turizmus számtalan meghatározásának lényege a szolgáltatások igénybevételével párosuló átmeneti környezetváltozás, amelynek legfőbb eredője az élményszerzés (MICHALKÓ 2012). A biztonság talán a turizmusnál is nehezebben definiálható, a civilizáció fejlődésével dinamikusan változó fogalom, alapvetően az egyént és a közösséget

érő fenyegetettség, illetve az általa kiváltott reakció, a félelem hiánya, ami a létfenntartáshoz és a szaporodáshoz (az emberiség fennmaradásához) elengedhetetlen – maslowi értelemben vett – szükséglet (MASLOW 2003). 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. A turizmusbiztonság tehát semmi esetre sem tekinthető egy pusztá absztrakciónak, feltételezi az utazó, valamint a küldő és a fogadó terület (ideértve a tranzitútvonalakat is) minden érintettjének tevélegességét, a prevenciót (a körütekintő megelőzést), a terápiát (a gyors és hatékony beavatkozást) és a rehabilitációt (a lehetőségek szabta visszaállítást, kárenyhítést).

A turizmus, mint minden más szolgáltatások láncolatára épülő ágazat alapja a bizalom. A biztonságosnak vélt otthonát elhagyó utazó idegen környezetbe kerül, az így létrejövő biztonságdeficit elviselését ösztönző felelősségen az utazó, a küldő és a fogadó terület érintettjei egyaránt osztoznak. Természetesen a bizalom és a felelősség kérdésköre a turizmus fordított kontextusában is értelmezhető, a fogadó terület bizalommal van az oda érkező iránt, feltételezi, hogy a küldő terület és maga az utazó egyaránt felelősségteljesen áll az idegen környezetbe történő átmeneti beilleszkedéshez. A bizalom és a felelősség első számú létteményese az állam. A hatalomgyakorló eldöntheti, hogy kit enged kiutazni, illetve kinek tiltja meg a beutazását, szabályozhatja a turisták által (is) igénybe vett szolgáltatások tevékenységét, ellenőrző és erőszakszervezetei révén garanciát vállalhat a turizmus zavartalan működésére. A turizmusbiztonság fogalomkörébe tartozó tényezők számbavétele során elsősorban olyan veszélyforrások azonosítása indokolt, amelyek kiküszöbölésében a hatalom tevéleges beavatkozási lehetőségekkel bír. A természeti katasztrófák speciálisak abból a szempontból, hogy esetükben az államnak vagy az önkormányzatoknak a monitorozás, az előrejelzés és a megfelelő időben történő célzott figyelmeztetés az elsődleges feladat, a tényleges kiküszöbölés vonatkozásában meglehetősen szerény eszköztárral rendelkeznek.

4.2. A turizmusbiztonság tényezői

A turizmus rohamos fejlődésének, a biztonsági kockázatok differenciálódásának és mediatisztált felértékelődésének köszönhetően a turizmusbiztonság korszerű értelmezése napjainkra messze átlépett a jogsértésekre fókuszáló megközelítésen (BIRKNER–MARTON–KELLER 2018). Miközben a turizmussal összefüggő biztonsági kockázatok igen jelentős része továbbra is kriminogén jellegű (bűncselekmények, szabálysértések), egyre több figyelem helyeződik az egészséggel, az infrastruktúrával és a társadalmi környezettel összefüggő veszélyekre, amelyek egymással és a jogsértésekkel is gyakran átfedésben vannak. Továbbá felismerést nyert, hogy az utazó nemcsak az áldozat, hanem az elkövető szerepében is feltűnhet, közvetlenül vagy közvetve hozzájárulhat az adott desztináció turizmusbiztonságának eróziójához. A közbiztonság, az egészségbiztonság, a fogyasztásbiztonság, a műszaki biztonság és az eligazodásbiztonság tekinthető a turizmusbiztonság azon fontosabb tényezőinek, amelyek mentén az utazók által előidézett, illetve sérelmükre bekövetkező nemkívánatos események értékelhetők (1. táblázat).

1. táblázat

A turizmusbiztonság fontosabb tényezői az utazó szerepe szerinti hétköznapi példákkal

Tényezők	Az utazó szerepe	
	Elkövető	Áldozat
Közbiztonság	Kábítószer értékesít egy fesztiválon.	Városnézés közben ellopják a pénztárcáját.
Egészségbiztonság	Rokonlátogatás során megfertőzi a vendéglátóját.	Ételmérgezést kap egy étteremben.
Fogyasztásbiztonság	Zárjegy nélküli vagy hamis árujelzésű terméket értékesít.	A taxis többszörösét kéri a normál reptéri tarifának.
Műszaki biztonság	Az útviszonyoknak nem megfelelően felkészített turistabusz balesetet okoz.	Balesetet szenved a rosszul megvilágított, kátyús kerékpárúton.
Eligazodásbiztonság	A helyi öltözködési normák megsértése (hiányos viselet).	Veszélyes városrészbe téved, ahol inzultálják.

Forrás: a szerző szerkesztése

A közbiztonság alapvetően a rendőrség hatáskörébe tartozó kihágásokat fedi, a turisták sérelmére elkövetett kisebb-nagyobb jogsértések között találkozhatunk a zsebtolvajlással, a gépkocsifeltöréssel, a csomagok, értéktárgyak szállodából, pályaudvarról történő ellopásával, ritkábban erőszakos bűncselekményekkel. A turisták ezen szerepkörben, illetve leple alatt a közlekedési vétségektől kezdve, a prostitúción át egészen a kábítószer-csempészésig igen változatos tetteket követnek el.

Az egészségbiztonság témaköre is igen változatos, az allergiát okozó pollenektől, a szúnyog- és kullancsinvázióon át egészen a hepatitisfertőzésig bezárólag érintheti a felkészületlen turistát. Az utazó a legkülönbözőbb kórokozók bevitelével aktívan hozzájárulhat a felkeresett desztináció egészségkockázatának növeléséhez (a szexturizmusban különösen a HIV-fertőzött személyekkel történő érintkezés tekinthető a fogadó társadalomra veszélyesnek).

A fogyasztásbiztonság, amelyben a szolgáltatók által kihelyezett csapdák bosszantó kellemetlenségeinek elkerülése a tét, a helyi lakossággal karöltve érinti a turistákat. Egyes taxisok és vendéglátóipari egységek leggyakrabban a túlszámlázás trükkjeit vetik be, a kereskedők a silány vagy hamis árujelzésű termékek értékesítésével károsíthatják meg az utazót. Olykor előfordul, hogy az utazó (turistaszerepben) az adott ország vámjogszabályaiba ütköző módon csempész be rossz minőségű alkoholt vagy dohányipari terméket, esetleg hamis árut, és azt rokoni, baráti körben teríti, vagy az informális piacokon értékesíti.

A műszaki biztonság égisze alatt tárgyalandó minden infrastrukturális létesítmény és szolgáltatóegység igénybevétele során felmerülő veszély, amely egyrészt a meghibásodással, a természetes elhasználódással, az emberi mulasztással és a nem rendeltetésszerű használatl, valamint a fatális balesetekkel hozható összefüggésbe. A legnagyobb biztonsági kockázatot a közlekedési infrastruktúra hordozza, a közlekedési eszközökkel, az út- és vasúthálózatokkal kapcsolatos hiányosságokból fakadó balesetek számottevők. Az utazó nemcsak áldozata, hanem okozója is lehet a szerencsétlenségeknek, egy rossz műszaki állapotú autóbusz vagy egy szállodai szobában el nem oltott cigaretta katasztrófákat idézhet elő.

Az eligazodásbiztonság egyrészt az úti célok problémamentes elérését hivatott tájékoztatást, informálást, útba igazítást, másrészt az adott kultúrában való otthonosság elsajátításának elősegítését jelenti. Ha a turista eltéved, időt veszít, a bolyongás felemésztí az energiáit, az aggodás elvonja a figyelmét, de akár komoly veszélybe is sodorhatja magát. A helyi szabályok,

szokások sok esetben kulcsfontosságúak lehetnek, annak ismerete, hogy a figyelmeztető jelzések észlelésekor mi a teendő, hogyan kell öltözködni, vagy a közlekedési eszközöket igénybe venni, segítheti a balesetek, a nehéz pillanatok és a konfliktusok kiküszöbölését.

4.3. Kockázatos helyek és tevékenységek

A turizmusbiztonság középpontjában azok a kockázati tényezők állnak, amelyek turista-szerepben felerősödnek, illetve amelyeket jellemző módon az utazók idéznek elő. A kockázatokot a bekövetkezésük valószínűsége szerint két csoportra lehet osztani, a tervezhetőkre és az előre nem láthatókra. Az utazásra specializálódott biztosítótársaságok széles körű ismeretekkel rendelkeznek a prognosztizálható és a váratlan kockázatok tekintetében, és ennek megfelelően kínálják termékeiket, elsősorban az utazó poggyászát és testi épségét veszélyeztető esetekből eredő károk mérséklésére. A kárenyhítés még a küldő területen bekövetkező váratlan helyzeteket is magában foglalhatja, azokat, akik bizonyos igazolható okoknál fogva (például családtag elhalálozása) nem tudnak elutazni, az útlemondási biztosításuk alapján kompenzálnak. Természetesen a magas kockázatú tevékenységeket tartalmazó utazásokra speciális biztosítást kell kötni, mivel ezekben az esetekben az állam vagy az általa felügyelt szolgáltató mérsékelt beavatkozási lehetőségekkel rendelkezik a káresemények elkerülésére (például síbalesetek).

Annak ellenére, hogy az utazás kockázatos tevékenység, az utazók jelentős része megfelelő tudással és tapasztalatokkal rendelkezik a veszélyek mérséklése, illetve elkerülése tekintetében. Mindazonáltal az utazók többsége ismeretlen (a lakókörnyezetéhez képest kevésbé ismert) terepen tartózkodik, és az utazását a hétköznapi koncentrációból eredő feszültség oldására (is) kívánja hasznosítani, lazul, felszabadulttá és egyben figyelmetlenebbé válik. Az áldozattá válás gyakori oka, hogy az utazó a vélt kockázatokot bagatellizálja, a valós kockázatokot nem ismeri fel. A legtöbb kockázati tényezőt tovább fokozhatja a tömeg, az időnyomás és az alkoholfogyasztás.

Annak ellenére, hogy a turizmusbiztonság tárgyalásakor kitüntetett figyelmet érdemelnek a magasabb kockázatú

- turisztikai termékek (kalandturizmus, síturizmus),
- turisztikai terek (nagyvárosi nyomornegyedek, vízisport-övezetek),
- szabadidős tevékenységek (extrém sportok),
- turistaszegmensek (allergiások),

az államnak – a turizmus versenyképességének megtartása és növelése érdekében – egyaránt figyelmet kell fordítania a lakókörnyezetét átmenetileg elhagyó, az utazási tevékenységekben részt vevő nemzetközi és belföldi turistákra. Ezzel egyidejűleg nem szabad figyelmen kívül hagyni a helyi lakosság érdekeit sem, azok korlátozását csak a legkritikább esetben célszerű alkalmazni. Az állam legfontosabb szerepe annak felismerése, hogy az összes rendelkezésre álló eszközzel segítenie kell azokat a turistákat, akiknek a biztonságáért felel, akik bizalommal vannak a célterület iránt.

Felhasznált irodalom

- AUBERT Antal (2011): *Turizmus trendek és térszerkezet Magyarországon*. Pécs, PTE TTK – Publikon.
- BAKUCZ Márta (2009): A városi turizmus: elméleti alapvetések, gyakorlati szempontok. In MICHALKÓ Gábor – RÁTZ Tamara szerk.: *A tér vonzásában. A turisztikai termékfejlesztés térspecifikus vonásai*. Székesfehérvár, Kodolányi János Főiskola. 95–103.
- BENKE Rita (1986): Az idegenforgalom előnyei és hátrányai a helyi lakosok számára. *Kereskedelmi Szemle*, 11. sz. 87–92.
- BENKE Rita (1993): Közép- és Kelet-Európa turizmusa. *Kereskedelmi Szemle*, 12. sz. 27–31.
- BIRKNER Zoltán – MARTON Zsuzsanna – KELLER Krisztina (2018): Az innováció értelmezése a turizmusbiztonság területén – különös tekintettel az oktatás és a kutatás területére. *Rendőrségi Tanulmányok*, 1. évf. 3. sz. 71–80.
- BUIJDOSÓ Zoltán (2010): *Turisztikai tervezés módszertana*. Gyöngyös, Károly Róbert Főiskola.
- BUTLER, Richard (2000): Tourism and environment: a geographical perspective. *Tourism Geographies*, Vol. 2, No. 3. 337–358.
- CZEGLÉDI JÓZSEF (1982): *Korunk turizmusa*. Budapest, Panoráma.
- DÁVID Lóránt – BAROS Zoltán (2006): A globális klímaváltozás hatása a turizmusra. *Gazdálkodás*, 50. évf. 15. sz. 82–91.
- DOMBAY István (2007): *A turizmus földrajza*. Cluj Napoca, Kolozsvári Egyetemi Kiadó.
- ENYEDI György (2005): A városok kulturális gazdasága. In ENYEDI György – KERESZTÉLY Krisztina szerk.: *A magyar városok kulturális gazdasága*. Budapest, MTA Társadalomkutató Központ. 13–27.
- GYÖMREI Sándor (1934): *Az utazási kedv története*. Budapest, k. n.
- GYURICZA László (2008): *A turizmus nemzetközi földrajza*. Pécs–Budapest, Dialóg Campus.
- HALL, Michael (2005): *Tourism: rethinking the social science of mobility*. Harlow, Pearson Prentice Hall.
- HALL, Michael – PAGE, Stephan (2002): *The geography of tourism and recreation – environment, place and space*. London, Routledge.
- HALL, Michael – TIMOTHY, Dallen – DUVAL, David (2004): Security and Tourism – Towards a New Understanding? In HALL, Michael – TIMOTHY, Dallen – DUVAL, David eds.: *Safety and security in tourism – Relationships, management, and marketing*. Binghamton, The Haworth Hospitality Press. 1–18.
- HALL, Michael – WILLIAMS, Alan – LEW, Alan (2004): Tourism: Conceptualizations, Institutions, and Issues. In HALL, Michael – WILLIAMS, Alan – LEW, Alan eds.: *A Companion to Tourism*. Oxford, Blackwell. 3–21.
- HARDY, Dennis (1990): Sociocultural dimensions of tourism history. *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, No. 4. 541–555.
- ILLÉS Sándor (2001): Külföldiek az Európai Unióból. *Statisztikai Szemle*, 79. évf. 2. sz. 162–177.
- LENGYEL Márton (2004): *A turizmus általános elmélete*. Budapest, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft. – Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája.
- MARKOS Béla – KOLACSEK András (1961): *Idegenforgalom*. Budapest, Közgazdasági és Jogi.
- MASLOW, Abraham (2003): *A lét pszichológiája felé*. Budapest, Ursus Libris.
- MAYER Péter (2009): Mobilizáció: az utazási életút vizsgálatához. *Tér és Társadalom*, 23. évf. 3. sz. 63–77.
- MÁTYÁS Szabolcs (2014): Budapest bűnözésföldrajzi vizsgálata 2009 és 2012 között. *Magyar Rendészet*, 14. évf. 3. sz. 93–103.

- MICHALKÓ Gábor (1999): *A városi turizmus elmélete és gyakorlata*. Budapest, MTA Földrajztudományi Kutatóintézet.
- MICHALKÓ Gábor (2012): *Turizmológia. Elméleti alapok*. Budapest, Akadémiai.
- MIKLÓS Elemér (1934): *Az utazás művészete: előadások és tanulmányok*. Budapest, Pfeifer Ferdinánd (Zeidler testvérek).
- PAGE, Stephan (1995): *Urban Tourism*. London, Routledge.
- PIRENNE, Henri (1983): *A középkori gazdaság és társadalom története*. Budapest, Gondolat.
- PIZAM, Abraham – MANSFELD, Yoel eds. (1996): *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York, John Wiley and Sons.
- PROBÁLD Ákos (2001): Az idegenforgalmi statisztikai rendszer és a fejlesztés követelményei. *Gazdaság és Statisztika*, 13. évf. 6. sz. 68–77.
- PUCZKÓ László – RÁTZ Tamara (1998): *A turizmus hatásai*. Budapest, Aula – Kodolányi János Főiskola.
- RÁTZ Tamara (2006): Az éghajlati és időjárási tényezők szerepe az utazási magatartás befolyásolásában. *Turizmus Bulletin*, 10. évf. Különszám. 42–53.
- RÉDEI Mária (2007): *Mozgásban a világ: a nemzetközi migráció földrajza*. Budapest, ELTE Eötvös.
- ROBERTS, Martin (1992): *Az ipari forradalom és a liberalizmus kora. Európa története 1789–1914*. Budapest, Akadémiai.
- TASNÁDI József (1998): *A turizmus rendszere*. Szolnok, Kereskedelmi és Gazdasági Főiskola.
- TOWNER, John (1988): Approaches to tourism history. *Annals of Tourism Research*, Vol. 15, No. 1. 47–62.