

Sziva Ivett – Michalkó Gábor

A biztonság szerepe a desztinációs versenyképességben¹

A globalizált világ teljesen új turisztikai térképet alkotott, kinyitva a határokat a szolgáltatások, élmények áramlása előtt, és lehetővé téve a legkülönbözőbb kultúrák találkozását, amely a turisztikai aktivitás számos negatív hatásán túl annak az egyik legfontosabb pozitív jelensége. Nem véletlenül hívják a turizmust a béke iparágának. Felmerül ugyanakkor a kérdés, hogy a különböző háttérű utazók fogadására, pontosan a diverzifikált környezeti tényezők közepette milyen tényezőket szükséges egy adott desztinációnak felsorakoztatnia annak érdekében, hogy az utazók legalapvetőbb szükséglete, a fizikai biztonság teljesüljön. Minderre épülhet ugyanis a napjainkban olyan fontos élményteremtés, amely valójában megkülönböztető erejű dimenzióként tartható számon napjaink versenyében. Jelen cikk a biztonság témakörét dolgozza fel a desztinációs versenyképesség szempontjából, amelyet elsősorban „ex ante”, azaz bemeneti oldalról vizsgálunk, ugyanakkor a WEF² versenyképességi indexének eredményeire is kitérünk az „ex post” megközelítés érdekében.

1. A versenyképesség fogalma

1.1. Általános megközelítések

A verseny a gazdaság, a piac alapvető jellemzője: „A versenyben való helytállás a túlélés feltétele a gazdaság valamennyi szintjén. Ebben az általános megfogalmazásban valószínűleg mindenki egyetért [...]” (CHIKÁN 2006, 44.). A versenyképesség fogalmát illetően viták tanúi lehetünk: a fogalom ugyanis több oldalról közelíthető meg, amelyek közül két vetületet emelünk ki. Egyrészt az ex post/ ex ante megközelítést szükséges definiálni. Az ex post versenyképesség az eddig elért eredményekre, tehát a múltbeli teljesítményre és a versenyképesség javulására vagy romlására vonatkozik. Az ex post megközelítés lehetővé teszi a vizsgált entitások versenyképességének összehasonlítását, egyrészt a múltbeli eseményekhez képest, másrészt a versenytársakhoz képest, az összehasonlítás alapjául szolgáló megfelelő mérőszámok alapján. Az ex ante oldal a versenyképességet meghatározó tényezőkre vonatkozik: így például a versenyelőnyt jelentő elemekre, az üzleti környezet jellemzőire. Az ex ante oldal a gazdaság és a régió tervezésének egyik kiemelendő vetülete, mivel azt vizsgálja,

¹ A tanulmány jelentős mértékben támaszkodik SZIVA Ivett (2010) *Turisztikai desztinációk versenyképességének értelmezése és elemzése* című PhD-értekezésére.

² World Economy Forum.

hogy milyen tényezőkre szükséges hatni a versenyképesség növelése érdekében. Továbbá elengedhetetlen a versenyképesség elméleti szintjeinek tisztázása. A versenyképesség hagyományosan a gazdaság négy szintjére – nemzeti, ágazati, vállalati és termék – vonatkozhat, amelyek közül kiemelt figyelmet kap a makrogazdasági (nemzetgazdasági) és mikrogazdasági (vállalkozási) szint az elméleti megközelítések sorában (CHIKÁN–CZAKÓ 2008). Mindezekon túl Lengyel (2003) szerint jelentős figyelem fordul a desztinációk szempontjából érdekes vetületre, a regionális versenyképességre is (SZIVA 2010).

1.2. A versenyképesség és a biztonság témájának vizsgálódási köre

Jelen cikk keretében áttekintjük a regionális, majd a desztinációs versenyképesség definíciós kérdéseit, aztán kitérünk arra, hogy a központi témánk, a biztonság milyen szerepet tölt be napjainkban a desztinációk versenyképességében. Mindezen téma számos vetületet foglal magában, elegendő csak arra gondolnunk, hogy az eltérő kultúrák találkozása éppannyi élményt, mint veszélyforrást tartogathat, a szándékosan okozott veszélyeket nem számítva, csak olyan apróságokra gondolva, mint az ivóvíz „tisztasága”, amely megfelelő a helyi lakosok számára, mégis problémát okozhat néhány odaérkezőnek fogmosáskor. A szándékosan okozott veszélyeztetés közül ki kell emelnünk a 9.11. (New York-i támadás) után meginduló terrorhullám sajnálatosan máig jellemző kockázatát, amely valós katasztrófákhoz vezethet az egyes, főként tömegturisztikai helyszíneken. Vizsgálódásunk fő kérdése az, hogy milyen szerepet tölt be a biztonság a desztinációk versenyképességében, tehát mennyiben rontják a biztonsághoz kapcsolódó negatívumok mindezen fontos cél elérését, illetve mi minden tehető meg kínálati oldalon ezen tényező fokozása érdekében.

2. A regionális versenyképesség definíciója

2.1. Értelmezési szintek, megközelítések

A regionális versenyképesség megfogalmazható a nemzetek feletti szinten, másrészt az egy országon belüli (szubnacionális) térségek szintjén. A mikro- és a makroszint között elhelyezkedő, mezoszintűnek nevezett regionális versenyképesség fontosságát Lengyel (2000) szerint két tényező támasztja alá: egyrészt a gazdasági folyamatok földrajzi koncentrációját vizsgáló, közgazdaságtan elméleti irányzatok megközelítései, másrészt a regionalitást középpontba állító gazdaságpolitika irányzatai, amelyekkel kapcsolatosan a következők emelendők ki:

- Elméleti megközelítések és eredmények: A gazdasági folyamatok térbeliségének vizsgálata, a gazdasági versenyelőnyök egyes szubnacionális térségekhez való kapcsolódása az 1990-es években keltette fel a közgazdaság-tudomány érdeklődését, eltérő szintről magyarázva a jelenséget (LENGYEL 2000; CHIKÁN–CZAKÓ 2008). A közgazdaságtani megközelítésben látható, makroszintről induló irányzatot a Krugman által végzett világgazdaságtan és nemzetközi kereskedelem témájú kutatások fémjelzik. Krugman (1991, idézi CHIKÁN–CZAKÓ 2008, 29.) új gazdaságiföldrajz-elmélete szerint a földrajzi elhelyezkedésből származó externális hatások által a vállalatok növekvő skálahozadékot realizálhatnak. A regio-

nális versenyképesség közgazdaságtani megközelítését ex post oldalról történő vizsgálat jellemzi.

A gazdálkodástani megközelítésű, mikroszintről induló irányzatot Porter (1990; 1999) képviseli, aki a globális iparágak és vállalkozásaik stratégiáit elemezve jut el a helyi környezet által nyújtott előnyök értelmezéséhez és az úgynevezett globális-lokális paradoxon megfogalmazásához. A globális versenyben ugyanis a vállalkozások „bármit bárhol” beszerezhetnek, a telephelyválasztás mégis kritikus versenytényező maradt, amelyet alátámaszt az a jelenség, miszerint a világgazdaságban megjelentek olyan térbeli csomópontok, amelyeket bizonyos iparágak választanak telephelyül. Ezeket a térbeli, gazdasági csomópontokat nevezi Porter (1999) klasztereknek, amelyek alatt olyan egymáshoz kapcsolódó vállalkozások és intézmények földrajzi koncentrátságait érti egy meghatározott területen, amelyekben jelen van a verseny szempontjából fontos iparágak széles skálája.

- Gazdaságpolitikai törekvések: A regionális versenyképesség értelmezésének fontossága visszavezethető a fenntartható gazdasági és társadalmi kohéziót célul kitűző, uniós regionális politikára (LENGYEL 2000; TÖRÖK 2005). Az EU regionális politikájának legfontosabb célja Szentés Tamás és szerzőtársai szerint (2005) a régiók versenyképességének javítása, az elmaradott térségek felzárkóztatása, amely az unió egészének versenyképességét szolgálja (SZIVA 2010).

2.2. Irányadó definíció

A regionális versenyképesség definiálására leginkább alkalmasak azok az irányadónak kimondott, általános versenyképesség-definíciók, amelyek az EU versenyképességi koncepcióiban láthatók, és országok, régiók versenyképességére vonatkoznak: „[...] egy sikeres gazdaságban, egy sikeres régióban az ott lakókat magas és növekvő életszínvonal jellemzi, amelyet a termelékenység és a folyamatosan bővülő munkaerő-kereslet (növekvő foglalkoztatás) jellemez” (EC 1996, idézi LENGYEL 2003, 232.). A definíció rávilágít a versenyképesség legfontosabb céljára, a jólétre, amely alapvetően nehezen definiálható, számszerűsíthető fogalom. Makrogazdasági statisztikákkal a jólét a GDP-vel írható le, ugyanakkor a „[...] GDP növekedése például nem feltétlenül jelenti a jólét, és különösen nem a jólét növekedését. A jólét növekedésébe beletartozik az oktatás fejlődése, az egészségesen megért élettartam növekedése, az élet- és szociális biztonság javulása, sőt olyan tényezők javulása is, mint például a személyes szabadság, amelyek mind-mind alkotóelemei az életminőségnek” (KERÉKES 2006, 196.). Mindezen problémák ellenére a jólét mérésére jelenleg nem áll rendelkezésre megfelelőbb, egyértelmű mutató (LENGYEL 2003).

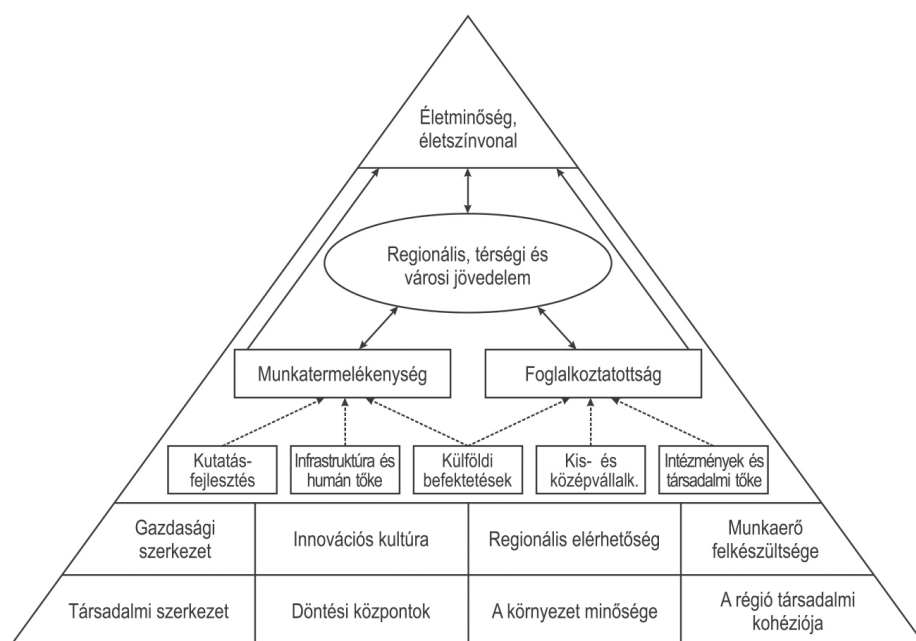
Az életszínvonal alakulását a termelékenység és a foglalkoztatás alapvetően meghatározzák, ezért azok a versenyképesség alapmutatói (CHIKÁN–CZÁKÓ 2008). Ezen definíció eltekint a fenntartható fejlődés elveitől, ugyanakkor az Európai Bizottság 2001-es kohéziós jelentése már hangsúlyt helyez arra, és a régiók és országok versenyképességét a következőképpen határozza meg: „magas és növekvő életszínvonal, valamint magas foglalkoztatottsági ráta egy fenntartható bázison” (EC 2001, idézi LENGYEL 2003, 246.).

A fenti tényezők közül fontos kiemelni a GDP regionális szinten való mérhetőségének problémáit, amelyek egyrészt a jövedelem kivonására vonatkozhatnak (ENYEDI 1997),

másrészt a regionális és területi statisztikák elérhetőségeinek hazai nehézségei terén mutatkoznak (BARNÁ et al. 2005). „Az Európai Unió a NUTS–2 szintű régiókban az egy lakosra jutó GDP-vel méri a régiókban keletkező jövedelmek nagyságát. A regionális vizsgálatokban a GDP több esetben torzított eredményt ad (például az ingázások miatt), a tényleges értéket a nagyvárosi régiók esetében felülbecsüli (ahová a környékről bejárnak dolgozni), és a szomszédos agrárregiók esetében alulbecsüli (ahonnan eljárnak dolgozni)” (LENGYEL 2000, 975.). E probléma megoldására javasolja Lengyel (2000) azt, hogy az egy főre jutó regionális jövedelmet két komponens, a munkatermelékenység és foglalkoztatottság szorzatára felbontva szükséges mérni.

2.3. A regionális versenyképesség ex ante oldala

A regionális versenyképesség fentiekben bemutatott definíciói az ex post oldalra, az eredménymutatókra helyezik a hangsúlyt, és a versenyképesség ex ante oldalát nem azonosítják, holott ezen tényezők a következők miatt emelendők ki. Egyrészt a versenyképesség ex ante oldala hordozza a beavatkozás, a fejlesztés lehetőségét, mivel „a területi endogén tényezők adják a területi egység sajátosságát, a regionális-belső hatásokat, azokat a másságokat, amik valójában magát az egységet, s ezáltal a sikert megalkotják, majd azt hordozzák” (RECHNITZER 1998, 178.).



1. ábra

Régiók, térségek és városok versenyképességének piramismodellje

Forrás: LENGYEL 2000, 979.

Az ex ante tényezők között kiemelkedő szerep jut a kevésbé mérhető, úgynevezett puha (soft) elemeknek – például szervezetfejlesztés, humán tőke, társadalmi tőke –, amely visszavezethető a tudásalapú gazdaság térnyerésére (FINDRIK–SZILÁRD 2000, 33.). A puha tényezők feltáró elemzése másfajta eredményesség vizsgálatához vezetnek: „mérhető teljesítmény helyett egy általánosabb eredményességet, kivívott pozíciót (esetleg sikerességet) vizsgálnak” (PALKOVITS 2000, 124.). Lengyel (2000) piramismodelljében határozza meg a versenyképesség ex ante és ex post megközelítését jellemző tényezőket. A piramis-modell talapzatán állnak azok az alapvető társadalmi és gazdasági faktorok, amelyek elengedhetetlenek a hosszú távú sikerhez (például gazdasági szerkezet, innovációs kultúra, regionális elérhetőség). Ezen tényezőkre csoportosító kategóriákat épít, amelyek a munkatermelékenységre és a foglalkoztatottságra rövid távon hatnak: kutatás és technológiai fejlesztés, kis- és középvállalkozások, közvetlen külföldi befektetések, infrastruktúra és humán tőke, intézmények és társadalmi tőke. A piramis tetején áll a regionális versenyképesség célja, a társadalmi jólét. A modellben megjelenik a térségi jövedelem Lengyel által meghatározott két komponensre történő bontása, az ezek közötti kapcsolat a fentiekben kifejtésre került (1. ábra).

Lengyel (2000) modelljében a biztonság a környezeti minőség témakörnél található, elsődlegesen a közbiztonság megteremtésére és a természetvédelmi katasztrófák (például földrengés) előrejelzésére vonatkozó biztonsági intézkedések tárgykörében. Mindkettő fontos tényező a helyiek jóléte, továbbá a betelepülő cégek környezeti feltételeinek szempontjából.

3. A desztinációk értelmezése

A desztinációk értelmezésének kiindulópontját az áttekintő definíciók adják, amelyek középpontjában az áll, hogy a célterület olyan turisztikai szolgáltatásokat és aktivitásokat kínáló terület, amelyet a turista utazásának céljaként választ utazási döntése során, mivel az valamilyen szempontú vonzerővel rendelkezik számára. A desztináció földrajzi behatárolása szerint lehet egy kontinens, egy ország, egy régió és a települések különböző típusa. Kiemelendő, hogy optimális esetben a desztináció egy természetes egység, amelyet nem befolyásolnak a politikailag változó országhatárok vagy a területfejlesztés statisztikai dimenziói (BIEGER 1997).

Értelmezésünk szerinti Flagestad (2002, 4.) átfogó definíciója, mivel a desztinációt a turisztikai aktivitásokat magában foglaló területnél szélesebb egységként kezeli: (A desztináció) „földrajzi, társadalmi és gazdasági egység, amely magában foglalja mindazon vállalkozásokat, szervezeteket, területeket, intézményeket, amelyek egymással kombinálva a látogatók speciális igényeit szolgálják”. Az új turizmus élményközpontú keresleti elvárásait figyelembe véve Kaspar (1992) úgy határozta meg a desztinációt, mint a turisztikai kereslet kikristályosodási pontja, tehát a turisztikai tartózkodás és élmény helyszíne. Crouch és Ritchie (2003) még nagyobb hangsúlyt helyez az élmény fontosságára, megközelítésük szerint a turisztikai verseny alapvető terméke a turisztikai desztinációkban szerzett élmény.

3.1. A desztináció kínálati elemei

A kínálati elemek népszerű megközelítését tartalmazzák az úgynevezett desztinációmix-modellek (COOPER et al. 1998; REIN et al. 1998; BUHALIS 2000), amelyek közül a Buhalis-féle „6 A” modellt emeljük ki részletesebb bemutatásra az alábbiakban. Buhalis értelmezése

szerint a desztinációk a turisztikai termékek és szolgáltatások amalgámját kínálják, amelyet a vendég a desztináció egységes márkája alatt érzékel. Ezen amalgám elemei a következőképpen határozhatók meg:

- *Vonzerő (Attraction)*: Az élményközpontúságra hangsúlyt helyezve Bieger (2006) kiemeli, hogy a vonzerő csak a kiegészítő, komplementer szolgáltatásokkal együtt válik fogyaszthatóvá. A vonzerők csoportosíthatók kiterjedésük (például csomóponti, lineáris), vonzaskörzetük szerint (például helyi, nemzetközi jelentőségű), amíg Michalkó (2004) az ember alkotta és természeti vonzerők megkülönböztetésére is felhívja a figyelmet.
- *Elérhetőség (Access)*: Elsődlegesen a közlekedési feltételek biztosíthatóságáról van szó, tehát a légi, vasúti, közúti és vízi megközelíthetőség adottságáról. Az egyes attrakciók elérhetősége, a túra-, bicikliútvonalak megléte szintén a tárgykörbe tartozik, ahogyan a desztinációba való belépés törvényi szabályozottsága is.
- *Aktivitások – programok (Activities)*: Mindazon szórakozási, pihenési, tanulási lehetőségekről van szó, amelyeken a turista részt vehet a desztinációban való tartózkodása során. A programok között különbség tehető aszerint, hogy azok mekkora interaktivitást biztosítanak a vendégek számára. Ilyen módon beszélhetünk kifejezetten aktív programlehetőségekről (például túrázás, kézműves foglalkozások) és passzív programokról (például színházak, múzeumok, mozik látogatása).
- *Elérhető utazási csomagok (Available packages)*: Az egyéni utazók utazási motivációnak megjelenésével a turisták egyre nagyobb igényt tartanak arra, hogy saját maguk állítsák össze az utazási csomagjaikat, különösen igaz ez az ott-tartózkodás során igényelt programok kiválasztására. Mindezt olyan komplex, modulokból álló programcsomagok összeállítása válik szükségessé a desztinációkban, amelyek kielégítik az egyedi, sokszínű igényeket, és a tartózkodási idő növelését szolgálják.
- *Kényelmi szolgáltatások (Amenities)*: A kényelmi szolgáltatások körébe tartozik valamennyi olyan szolgáltatás, amely egyrészt a turisztikai tartózkodás alapvető eleme (például szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás), másrészt azok a rekreációs szolgáltatások, amelyeket a helyiek és a vendégek közösen használhatnak.
- *Támogató szolgáltatások (Ancillary services)*: A desztináció alapvető infrastruktúrális tényezői sorolhatók ebbe a kategóriába, amelyek alapelvárásként jelennek meg. Ebbe a körbe tartoznak a közegészségügyi, köztisztasági, közbiztonsági feltételek, valamint a megfelelő színvonalú turisztikai oktatás és a magánszolgáltatások, mint például a banki, a biztosítási és a pénzváltói tevékenység.

4. A desztinációs versenyképesség fogalma

4.1. Átfogó definíció

A desztinációk versenyképességének irányadó definíciójának az UNWTO³ (2000, 66.) meghatározása tekinthető, amely a következő: „A versenyképesség a desztináció azon kapacitása, mely által sikeresen tud helytállni a turisztikai versenyben, annak érdekében, hogy átlagon felüli jövedelmet biztosítson, melyet megőrizni képes a lehető legkisebb társadalmi és természeti költségekkel. [...] Egy versenyképes desztinációban a szereplők átlagosnál magasabb profitot termelnek és bért fizetnek, a tárgyi eszközök folyamatos felújítása megtörténik, az új beruházások könnyen jönnek. A vállalkozók és az önkormányzatok optimistán látják a jövőt és a lakosok jóléte – fizikai és társadalmi jóléte – magas.” A desztinációs versenyképesség meghatározását illetően a következő tényezők emelhetők ki:

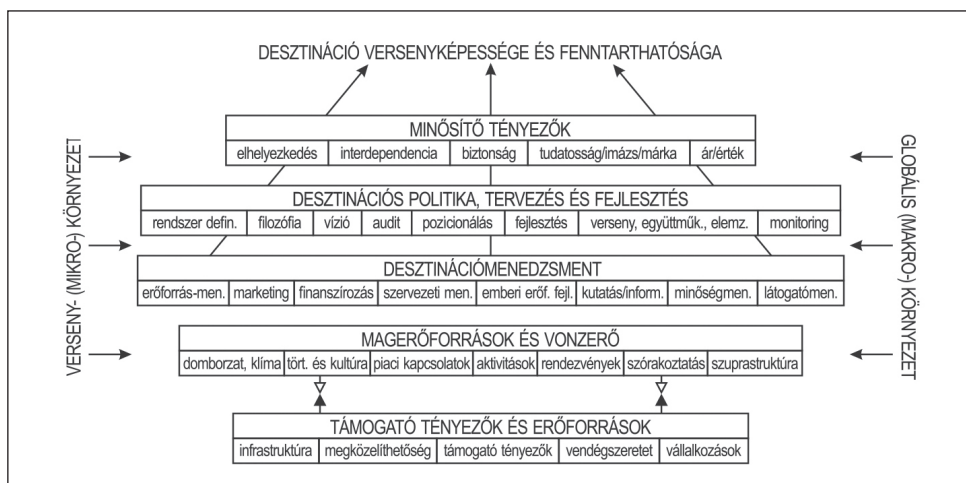
- *Versenyben való sikeres helytállás:* A versenyben való sikeres helytállás a versenyképesség keresleti oldalát, a piaci igényeknek való megfelelést jelöli. Ebből a szempontból közelíti meg a témakört Crouch–Ritchie (1999), akik szerint a fogalom egyet jelent azzal, hogy a desztináció olyan átfogó vonzerővel és az élménynyújtás olyan képességével rendelkezik, amely legalább olyan jó vagy jobb, mint az alternatív desztinációk által kínált. Maga az élmény nehezen definiálható, és az „új turizmus” keresletének kiszámíthatatlan és heterogén igényei még inkább nehezítik ezt. A hangsúly inkább azon van, hogy a desztináció a kereslet egy bizonyos szegmense számára nyújtson olyan szolgáltatást, amely elégedettséghez vezet. Ezért a fókusz a célcsoportképzésen és pozicionáláson, a megfelelő ár-érték arányú, személyre szabott turisztikai csomagon és annak kommunikációján van (POON 1993; BUHALIS 2000).
- *Jóléti cél:* A desztinációs versenyképesség célja azonos az általános, regionális versenyképességi céllal, a jólét megteremtésével, ugyanakkor a jólét mérésére és az azt meghatározó elemekre nem helyeződik hangsúly a desztinációs versenyképesség irodalmában. Mindez magyarázható a desztinációs versenyképesség ex ante megközelítésének dominanciájával. Továbbá azzal, hogy a desztinációk esetében a jólétnek fontos részét képezi a jóllét. A turizmus az életminőség meghatározó eleme (WTO-IPU 1989), és a „jólléti puha” tényezők (mint például személyes szabadság, önmegvalósítás) elsődleges utazási motivációként tarthatók számon. A jóllét tényezői fontos szerepet kapnak a kínálati oldalon is, hiszen pozitív esetben a turizmus szerepet játszik a helyi identitástudat növekedésében, a környezet minőségének javulásában. Mindezen puha tényezők ugyanakkor kevésbé számszerűsíthetők, mérhetők és a versenyképesség ex post oldalán nehezen jeleníthetők meg. A biztonsággal kapcsolatos kérdések alapvetően ezen dimenzióban tárgyalhatók, mind a helyi lakosok, mind a vendégek elsősorban jólléte szempontjából.
- *A fenntarthatóság célja:* A regionális versenyképesség esetében is kiemelésre került a fenntartható fejlődés fontossága, amely a turisztikai célterületek esetében még inkább hangsúlyozandó, mivel a természeti, társadalmi környezet a turizmus

³ UNWTO: United Nations – World Tourism Organization, Turisztikai Világszervezet.

egyik legfontosabb erőforrását adja. Ilyen módon a fenntartható fejlődés biztosítása többszörösen jelent kulcskérdést: a globális környezeti problémák elleni küzdelem mellett, a turizmus alaperőforrásainak megőrzése a cél, az önrombolás elkerülése a tét (WTO 1993; VERÉCZI 2002). A fenntarthatóság átfogó (ökológiai, társadalmi, gazdasági) értelmezése szükséges a desztinációkban a turizmusfejlesztés negatív hatásainak elkerülése végett, a helyiek jólétének és jóllétének biztosítása érdekében.

A biztonság kérdését alapvető tényezőként emelik ki a témát kutatók (CROUCH–RITCHIE 1999; DWYER–KIM 2003), jelezve, hogy mind a turisták, mind a helyi lakosok jóléte és jólléte szempontjából súlyos károkhoz, akár a megsemmisüléshez is vezethetnek, elsősorban a környezethez kapcsolódó katasztrófák, így természeti vis major események, de a terrortámadásokat is ehhez a kategóriához sorolják. Mindezt kiegészítik a desztináció alapvető jellemzőiből adódó, a biztonságot, jóllétet fenyegető kockázatokkal, amelyek bekövetkeztével az individuális turisztikai élmény teljességgel megsemmisülhet vagy csökkenhet.⁴ A következőkben a desztinációs versenyképesség kiemelt, átfogó modelljeit ismertetjük, a biztonság szerepének vizsgálatával.

4.2. Crouch és Ritchie modellje



2. ábra

A desztinációk versenyképessége és fenntarthatósága

Forrás: CROUCH–RITCHIE 2003, 3.

⁴ Avagy nemkívánatos élmény részesévé válhatnak a turisták. Például a túsul ejtés is élmény, de alapvetően nem ezért utazott oda a turista.

Crouch és Ritchie (1999, 2003) modelljét azért emeljük ki, mert számos kutató szerint a leg-szélesebb körű turisztikai versenyképességi modell (FAULKNER et al. 1999; BUHALIS 2000; ENRIGHT–NEWTON 2004). A modell a desztinációs versenyképesség ex ante tényezőit és azok összefüggéseit hivatott bemutatni. Crouch és Ritchie versenyképességi modelljének legfontosabb célja a jólét, ugyanakkor a szerzőpáros ezen célt a modellt „átható” általános szemléletként tekinti arra az álláspontra helyezkedve, hogy az életminőséghez való turisztikai hozzájárulás mérése számos problémát vet fel, és ilyen módon a cél konkrét operacionalizálásától eltekintenek.

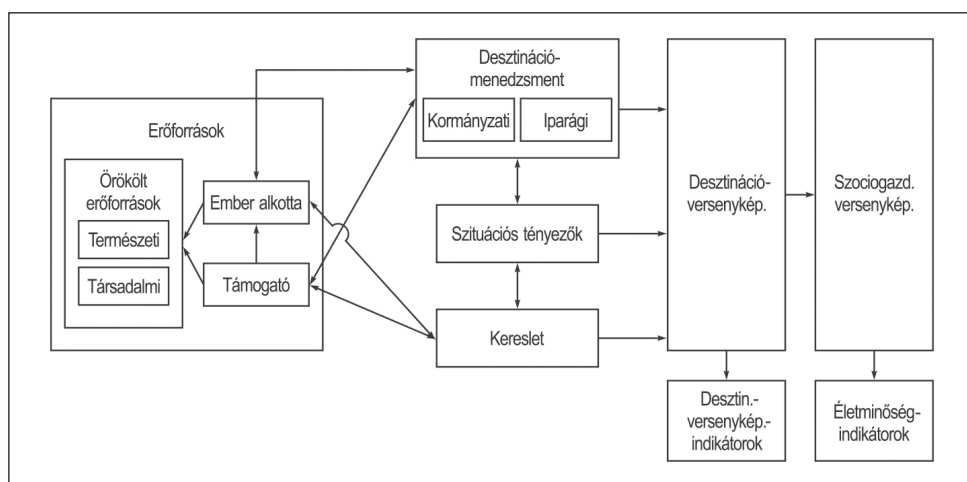
A szerzőpáros által meghatározott, 2. ábrán látható piramismodell talapzatán állnak azok az erőforrások (1. támogató tényezők és erőforrások; 2. magerőforrások és vonzerők), amelyek a desztináció komparatív előnyeinek forrásai. Az erőforrások kihasználását a desztináció menedzsmentje teszi lehetővé operatív szinten, amely a stratégiai szintű tervezés által kijelölt irányok alapján történik. Mindezen elemek sikerét az úgynevezett minősítő tényezők befolyásolják, amelyek alá a szerzők olyan elemeket sorolnak, amelyek szerintük nem menedzselhetők, tehát a desztináció valamennyi értékét „szűrhetik”, ezáltal komolyan befolyásolják a versenyképességét. Az egyes tényezők egymásra épülnek, hierarchikus kapcsolatrendszerrel feltételezve.

4.2.1. A biztonság kérdése a Crouch–Ritchie-modellben

A szerzőpáros a biztonságot kifejezetten kritikus tényezőként ítéli meg: „hiába minden más, ha nem biztonságos a helyszín, ellehetetlenül a turizmus” (CROUCH–RITCHIE 1999, 150.). Kifejezetten azért találják problémásnak a kérdést, mert úgy ítélik meg, hogy kevésbé menedzselhető dimenzióról van szó, amely nyilvánvalóan igaz a környezeti katasztrófák esetében, ugyanakkor bizonyos elemek jól kezelhetők. A szerzőpáros kiemeli a közhigiéniás tényezőket, amelyhez sorolják az ivóvizet, valamint az egészségügyi szolgáltatásokat. Modelljüket tesztelő kvantitatív kutatásuk eredményeként, amely során az egyes modellbeli dimenziók fontosságát vizsgálták szakértői interjúkkal, azt állapították meg, hogy a biztonság az 5. legfontosabb faktor (a 36 között), amelyet a fizikai attrakció, a piaci kapcsolatok, a kulturális és természeti értékek, valamint a turizmusfejlesztés előz meg, tehát a biztonság előkelő helyen lévő (bár szerintük kevésbé menedzselhető) tényező.

4.3. Dwyer és Kim modellje

Dwyer és Kim modelljét (2003) két okból emeljük ki: egyrészt a Crouch–Ritchie-modellhez hasonló ismertséggel és hivatkozottsággal rendelkezik a turisztikai kutatók körében, másrészt a fenti piramishoz képest a versenyképességi tényezők jóval dinamikusabb felfogását mutatja be (3. ábra). A szerzők ugyanazon tényezőkből építkeznek (erőforrások, desztinációmenedzsment, szituációs tényezők), mint a Crouch–Ritchie szerzőpáros, ugyanakkor kiegészítik ezen elemeket a keresleti tényezővel, továbbá a fentiekben kifejtett szituációs feltételek hatásait menedzselhető tényezőként kezelik. Végül megjelenítik a versenyképesség általános jóléti célját, de annak operacionalizálására ők sem vállalkoznak.



3. ábra

A desztinációk versenyképességének legfontosabb tényezői

Forrás: DWYER–KIM 2003, 378.

A modellből néhány olyan elemet emelünk ki az alábbiakban, amelyek a további elméleti kérdések tisztázását szolgálják:

1. **Erőforrások:** Dwyer és Kim szétválasztja a nem változtatható („csak megőrizhető”) adottságokat és az innovatívan fejleszthető tényezőket. Az örökölt erőforrások (endowed resources) körébe tartoznak meghatározásuk szerint azok az elemek, amelyek adottságnak tekinthetők, így például a természeti, kulturális tényezők. Az alkotott (created) erőforrások körét pedig mindazon, az ember alkotta kínálati elemek alkotják, amelyek a jelenben vagy a közelmúltban készültek.
2. **Desztinációmenedzsment:** A szerzőpáros is kiemelt tényezőként kezeli a desztinációmenedzsmentet, ugyanakkor nem jeleníti meg a desztináció versenyképességének központi, a priori jelentőségű elemeként. A szerzők a desztinációmenedzsmentet illetően úgy vélik, hogy az egyrészt kormányzati feladat (promóció, szabályozás, tervezés, monitoring), másrészt a helyi, iparági nonprofit szervezetek feladata.
3. **Sztuációs tényezők:** A csoport olyan elemeket tartalmaz, amelyek befolyásolják a desztináció fejlődésének lehetőségét, ugyanakkor a szerzőpáros értelmezése szerint nem jelentenek egyértelmű korlátot, és hatásai menedzselhetők. Itt kap helyet a helyi versenykörnyezet, a makrokörnyezet, az árversenyképesség, a biztonság.
4. **Ex post megközelítés:** Dwyer és Kim meghatározza azokat az indikátorokat, amelyek a desztináció ex post versenyképességének mérésére szolgálhatnak, amelyek a következők: 1. vendégstatisztikák (vendégéjszakák, külföldiek aránya, tartózkodásra, költésre vonatkozó statisztikák.); 2. a turisztikai szektor gazdaságban betöltött szerepe; 3. a gazdaság fejlettsége; 4. turisztikai beruházások (belföldi/külföldi, a beruházások növekedése); 5. árversenyképesség; 6. a turisztikai szektor kormányzati támogatásának indikátorai.

4.3.1. A biztonság szerepe a Dwyer–Kim-modellben

Ahogy látható, ezen modellben is a szituációs tényezők közé került a biztonság, tehát mindenképpen befolyásoló szereppel bír ezen kör a desztinációs versenyképességet tekintve, ugyanakkor mindez menedzselhető, befolyásolható, előre megelőzhető bizonyos esetekben, míg máskor válságakciókkal enyhíthető, kezelhető. A szerzőpáros kiemeli, hogy a biztonság szubjektív faktor, amelynek megítélése sok tekintetben függ az egyén személyiségétől, az ott-tartózkodás hosszától, és mindenképpen külön kezelendő a helyiek és a turisták szemszögéből. A dimenziót tovább bontották, és a külső biztonsági faktorok közé sorolták a politikai kockázatokat, a terrorista akciókat és a természeti katasztrófákat, valamint a belső faktorokat, amelyben nevesítették a közlekedés, a higiénia, a betegségek, az egészségügyi szolgáltatások miatti kockázatokat.

5. A biztonság megjelenése a desztinációs versenyképességi indexekben

5.1. A biztonság szerepe a versenyképességi indexben

A WEF 11 éve minden évben megjelenteti immáron 136 országra vonatkozó turisztikai versenyképességi indexét, a Travel & Tourism Competitiveness Reportot (Utazás és Turizmus Versenyképességi Jelentés). Ezen index áttekintését azért találtuk fontosnak, mert egyrészt a desztinációs versenyképesség ex post, azaz eredményoldalát világítja meg, másrészt ezen index külön nevesíti a biztonsági komponenst. Az index módszertanát illetően elmondható, hogy 4 nagy témát dolgoz fel, 14 indikátort a témák alá sorolva, amelyek közül „Támogató környezeti tényezők” alá került be 2. faktorként a biztonság, illetve 3. tényezőként az egészség és higiénia (amely, mint látható, szintén tartalmaz a témakörhöz sorolható elemeket). A WEF minden évben elindítja azon szakértői kutatását (World Economic Forum's Executive Opinion Survey), amely során az egyes országok szakemberei minősítik az adott ország versenyképességét 1–7 Likert-skálán a fentiekben bemutatott indikátorok mentén.

A biztonságot illetően a következő alfaktorok vizsgálata történik meg:

1. Business costs of crime and violence (A vállalkozások bűnözés miatti költségei – Milyen mértékben ró a bűnözés költségeket a vállalkozásokra az adott országban?)
2. Reliability of police services (A rendőrség megbízhatósága – Mennyire megbízható a rendőrség a jogrend szempontjából?)
3. Business costs of terrorism (A vállalkozások terrorizmus miatti költségei – Milyen mértékben ró a terrorizmus költségeket a vállalkozásokra az adott országban?)
4. Index of terrorism incidence (A terroristaincidensek indexe – A terrorista akciók számossága az adott országban)
5. Homicide rate (Emberölési ráta – UNODC nevű szervezet adatbázisa alapján)

5.2. Az index mutatószámai a biztonság kérdésében

A 2017-es évi eredményeket illetően elmondható, az európai kontinens őrzi vezető szerepét, mivel itt található a világ legversenyképesebb tíz országa, még akkor is „ha mind a dél-, mind a nyugat-európai térségek érzékelt biztonsága csökkent” (WEF, 2017, 15.), amely annak tudható be, hogy ezen területeken jelentősen javult az infokommunikációs technológiák használata, valamint az árversenyképesség. Az alábbiakban néhány olyan országot emeltünk ki, amelyek sajnálatosan átlagon felüli terrorveszélynek vannak kitéve, valamint Magyarországot vizsgáljuk az alábbi táblázatban.

1. táblázat

A globális versenyképességi index és abban biztonsági komponens tekintetében látható helyezések

	2015		2017	
	Versenyképesség	Biztonság	Versenyképesség	Biztonság
Franciaország	2	67	2	67
Belgium	21	16	21	32
Németország	3	20	3	51
Olaszország	8	48	8	70
Magyarország	41	39	49	45

Forrás: WEF 2017, 2015

Látható továbbá, hogy a Franciaországot, Belgiumot, Németországot ért támadások kevésbé rázták meg az adott ország globális versenyképességét, habár a biztonságfaktor tekintetében súlyos visszaesések láthatók, mivel egyéb tényezők, így például az árversenyképesség fokozódott (WEF 2017, 24.). Olaszország esetén a biztonsági faktor 22 helyet esett az elmúlt két évben a rendőrséget illető bizalmatlanság és a terrorfenyegetettség fokozott érzékelése miatt. Spanyolország továbbra is a világ vezető hatalma a versenyképességi listán, amely elsősorban a gazdag kulturális és természeti értékekre vezethető vissza, továbbá a közlekedés (elsősorban a légi járatok) fejlettségére és a turizmus állami támogatottságára. A legbiztonságosabb országok között első helyen áll Finnország, követik az Egyesült Arab Emírségek, Izland és Hongkong. Hazánk a 45. helyet foglalja el ezen dimenzió tekintetében (2017): sajnálatosan kifejezetten magas a 100 ezer lakosra jutó gyilkosságok száma, valamint problémás a rendőrség megbízhatósága, viszont szerencsésen alacsony a terrorfenyegetettség (WEF 2017b).

A biztonságra vonatkozó, vizsgált tényezők elsődlegesen a szándékosan okozott veszélyhelyzeteket kezelik, és nem térnek ki az adott környezet közlekedésbiztonsági és egészségügyi kérdéseire. Utóbbiak tekintetében az „egészség és higiénia” faktor tartalmaz a téma szempontjából további érdekes elemeket, mint például a köztisztaság és a komfort kérdése (a lakosság fürdőszobával és toalettal való ellátottsága), az egy főre jutó orvosok száma, az ivóvíz tisztasága, a kórházi ágyak száma, a HIV és malária általi fertőzöttség (WEF 2017a).

6. A desztinációs versenyképesség biztonságra vonatkozó értelmezéseinek összegzése

A biztonság a desztinációs versenyképességi elméleti modellek egyik olyan kritikus kulcstényezője vagy zéró szintű elvárása, amely nélkül a teljes terület versenyképessége lehetetlenné válik. Látni kell ugyanakkor, hogy a menedzsment kérdése valójában nagy befolyással bír a tényező érzékelésére, hisz ahogyan minden jólléti (puha) tényező, ezen faktor is meglehetősen szubjektív. Az ex post oldali megközelítés, a versenyképességi index tanulsága szerint, még a komoly veszélyeztetéssel járó terrorfenyegetettség is kezelhető, kellő kommunikáció, prevenció és esetleg válságkezelés által, és mindez – különösen akkor, ha árcsökkenéssel jár – kevésbé ront az egyébként fejlett desztinációk versenyképességén, és vélhetően a kockázatvállaló szegmens dominánsabb megjelenését hozza. Kiemelendő ugyanakkor, hogy a biztonsági kérdéskör számos tényezőjét, így az infrastrukturális és közegészségügyi fejlesztéseket is igényelő higiénias tényezőket az index más területeken kezeli, holott mindezen faktorok jelentős befolyással bírhatnak a helyiek és az utazók jóllétére, mindenképp különbségeket hordozva a két szegmens érzékelése között. Összességében elmondható, hogy a biztonsággal kapcsolatos tényezők két csoportra bonthatók: külső környezeti tényezőkre, amelyre a desztinációnak kevés hatása lehet (például természeti katasztrófák, terrorfenyegetettség) és belső tényezőkre, mint például a köztisztaság, az egészségügy, az ivóvíz, a közlekedésbiztonság, amelyek állami támogatottsággal kezelhetőek. A kínálati oldali kérdéseket, szakértői véleményeket megvizsgáltuk jelen cikkben, ugyanakkor további kutatási téma a keresleti oldal vizsgálata, a biztonság szubjektív értelmezése és olyan kérdések vizsgálata, hogy milyen jellemzők mentén lehetséges a kockázatkereső és -kerülő utazókat szegmentálni annak érdekében, hogy többet megtudjunk a desztinációmenedzsment által kezelhető, biztonsággal kapcsolatos faktorokról.

Felhasznált irodalom

- BIEGER, Thomas (1997): *Management von destinationen und Tourismusorganisationen. 2. Auflage.* München–Wien, Verlag Oldenbourg.
- BIEGER, Thomas (2006): *Tourismuslehre – Ein Grundriss, 2. überarbeitete Auflage.* Bern, Haupt Verlag.
- BARNA Katalin – MOLNÁR Tamás – JUHÁSZ Rózsa Tímea (2005): Megújuló területpolitika: előtérben a területi versenyképesség. *Területi Statisztika*, 8. évf. 6. sz. 542–555.
- BUHALIS, Dimitrios (2000): Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, Vol. 21, No. 1. 97–116.
- CHIKÁN Attila (2006): A vállalati versenyképesség mérése. Egy versenyképességi index és alkalmazása. *Pénzügyi Szemle*, 51. évf. 1. sz. 42–56.
- CHIKÁN Attila – CZAKÓ Erzsébet (2008): *Versenyképesség vállalati nézőpontból.* Budapest, BCE Versenyképesség Kutató Központ.
- COOPER, Chris – FLETCHER, John – GILBERT, David – SHEPHERD, Rebecca – WANHILL, Stephen (1998): *Tourism principles and practices.* Singapore, Longman Ltd.
- CROUCH, Geoffrey – RITCHIE, Brent (1999): Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity. *Journal of Business Research*, Vol. 44, No. 3. 137–152.
- CROUCH, Geoffrey – RITCHIE, Brent (2003): *The competitive destination: A sustainable tourism perspective.* Wallingford, CABI.
- DWYER, Larry – KIM, Chulwon (2003): Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*, Vol. 6, No. 5. 365–417.
- ENRIGHT, Micheal J. – NEWTON, John (2004): Tourism destination competitiveness: a quantitative approach. *Tourism Management*, Vol. 25, No. 6. 777–788.
- ENYEDI György (1997): A sikeres város. *Tér és Társadalom*, 11. évf. 4. sz. 1–7.
- FLAGESTAD, Arvid (2002): *Strategic Sources and Organisational Structure in Winter Sport Destinations* (PhD Dissertation). Bradford, University of Bradford.
- FAULKNER, Bill – FREDLINE, Elizabeth – OPPERMAN, Martin (1999): Destination competitiveness: An exploratory examination of South Australia's core attractions. *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 5, No. 2. 125–139.
- FINDRIK Mária – SZILÁRD Imre (2000): *Nemzetközi versenyképesség. Képességek versenye.* Budapest, Kossuth.
- KASPAR, Claude (1992): *Turisztikai alapismeretek.* Budapest, KIT.
- KEREKES Sándor (2006): A fenntartható fejlődés közgazdasági értelmezése. In BULLA Miklós – TAMÁS Pál szerk.: *Fenntartható fejlődés Magyarországon. Jövőképek és forgatókönyvek.* Budapest, Új Mandátum.
- LENGYEL Imre (2000): A regionális versenyképességről. *Közgazdasági Szemle*, 47. évf. 12. sz. 962–987.
- LENGYEL Imre (2003): *Verseny és területi fejlődés: Térségek versenyképessége Magyarországon.* Szeged, JATE Press.
- MICHALKÓ Gábor (2004): *A turizmuselmélet alapjai.* Székesfehérvár, Kodolányi János Főiskola.
- PALKOVITS Imre (2000): Szempontok a területi versenyképesség értelmezéséhez. *Tér és társadalom*, 14. évf. 2–3. sz. 119–128.
- POON, Auliana (1993): *Tourism, Technology and Competitive Strategies.* Wallingford, CABI.
- PORTER, Michael (1990): *The Competitive Advantage of Nations.* New York, The Free Press.

- PORTER, Michael (1999): Regionális üzletági központok – a verseny új közgazdaságtana. *Harvard Business Manager*, 1. évf. 4. sz. 6–20.
- RECHNITZER János (1998): *Területi stratégiák*. Budapest–Pécs, Dialóg Campus.
- REIN, Irving – KOTLER, Philip – HAIDER, Donald (1998): *Marketing places. Attracting investment, industry and tourism to cities, states and nations*. Oxford, The Free Press.
- SZENTES Tamás és szerzőközössége (2005): *Fejlődés–versenyképesség–globalizáció*. Budapest, Akadémiai.
- SZIVA Ivett (2010): *Turisztikai desztinációk versenyképességének értelmezése és elemzése*. PhD-értékezés. Budapest, BCE. Elérhető: http://phd.lib.uni-corvinus.hu/581/1/Sziva_Ivett.pdf (A letöltés ideje: 2017. 12. 21.)
- TÖRÖK Ádám (2005): A versenyképesség értelmezései, különféle aspektusai és szintjei, meghatározó tényezők és mérésének módjai. In SZENTES Tamás és szerzőközössége: *Fejlődés–versenyképesség–globalizáció*. Budapest, Akadémiai. 105–186.
- VERÉCZI Gábor (2002): Az ökoturizmus nemzetközi éve 2002 és a Világ Ökoturisztikai Csúcs főbb eredményei. In „Ökoturizmus a Kárpát-medencében” Konferencia. Tiszaroff, 2002. június 13–15.
- UNWTO (2000): *Public-Private Sector Cooperation: Enhancing Tourism Competitiveness*, Madrid, UNWTO.
- WEF (2017a): *Composition of the TTCI 2017*. Elérhető: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/methodology-details/> (A letöltés ideje: 2017. 12. 21.)
- WEF (2017b): *Ranking*. Elérhető: http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/ranking/?doing_wp_cron=1514906617.9361519813537597656250#series=TTCI.A.02 (A letöltés ideje: 2017. 12. 21.)
- WEF (2017c): *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017*. Elérhető: www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf (A letöltés ideje: 2017. 12. 21.)
- WTO–IPU (1989): *Hágai Nyilatkozat*. Madrid, WTO.
- WTO (1993): *Sustainable Tourism Development. Guide for local Planers*. Madrid, WTO.