

Péter Erzsébet – Németh Kornél

A turisztikai célterületek kockázatmenedzsmentje, különös tekintettel a rendezvényekre

A biztonságdeficit következményeihez kapcsolódó személyes tapasztalat mély nyomot hagy az utazókban. Egyetlen mosoly elérheti, hogy visszatérjünk az adott desztinációba, ugyanakkor egyetlen személyes negatív élmény vagy a médiából érkező valós, vagy éppen „felnagyított” negatív hír is elegendő lehet ahhoz, hogy hosszabb távra vagy végérvényesen elutasítsuk az adott térséget. Az ismert és népszerű turisztikai célterületek mellett az emberek nagyon sokszor az ismeretlent, az újat, az ezekkel párosuló kalandokat részesítik előnyben. A meglévő és az új igények kiszolgálására egyaránt készen kell állniuk a turisztikai célterületeknek. A fogadó területek kockázatmenedzsmentjéhez kapcsolódó kérdések felértékelődnek, a turisztikai desztinációk menedzselési feladatai közt egyre nagyobb hangsúllyal szerepelnek a biztonsági kérdések. Az utazót és a desztinációt fenyegető kockázatok csökkentésére, elkerülésére akciótervek készítése, feladatok-felelősök kijelölése, egy-egy negatív esemény bekövetkezésére, lehetséges kimenetelére való felkészülés, a folyamatos készenlét a napi rutin része kell, hogy legyen.

1. Kockázatok és kihívások beazonosítása

A biztonság fogalma mára egyre átfogóbb értelmezést nyer, a hagyományos politikai és védelmi tényezők mellett gazdasági, társadalmi, ezen belül emberi és kisebbségi jogi, valamint környezeti elemeket is magában foglal. A folyamatosan változó globális környezetben a kihívások, kockázati tényezők és fenyegetések ma már több síkon – az egyének, közösségek, államok és régiók szintjén, valamint globális szinten – jelennek meg, és az egyének, kormányzati és nem kormányzati szervezetek, valamint transznacionális szereplők széles körét érintik. Az átrendeződő nemzetközi rendszer további sajátossága, hogy egyszerre vannak jelen a hagyományos biztonsági kockázatok és az új, gyakran globális kiterjedésű fenyegetések. Az új típusú kihívások változatosabbak, kevésbé láthatók és előre jelezhetők. Jellemző tendencia a külső és belső kockázati tényezők közötti határvonal elmosódása. Egy-egy térség számára korábban távolinak tűnő biztonsági kockázatok, kihívások és új típusú fenyegetések és veszélyforrások drámai gyorsasággal kerülnek, kerülhetnek a határokon belülre [1035/2012. (II. 21.) Korm. határozat; 2073/2004. (III. 31.) Korm. határozat].

Mára már a mindennapokban is tapasztaljuk, hogy bármikor, rövid időn belül, komoly előjelek nélkül is történhetnek olyan, akár nagy földrajzi távolságokon átívelő változások, amelyek gyors választ követelnek meg. Ezen folyamatokban a turisztikai szektor minden szereplője erőteljesen érintett, így a kockázati tényezők és kihívások azonosítása, a kockázatok kezeléséhez szükséges feladatok meghatározása kiemelt jelentőségű menedzsmentfeladat.

Kockázat alatt egy esetleg bekövetkező eseményt vagy feltételt értünk, amely ha bekövetkezik, pozitív vagy negatív hatással van a tevékenység célkitűzésére. A kockázatmenedzsment a kockázati tényezők értékelése a kockázati esemény bekövetkezésének és tevékenységre gyakorolt hatásának vizsgálatával, valamint a kockázati tényezők kezelése, a veszély elhárítása a nem kívánt hatások csökkentése érdekében teendő intézkedések meghatározásával (VATTAI–MÁLYUSZ 2015).

A turizmusbiztonság a turizmus piacának eredményes működését és fejlődését gátló veszélyforrások hiánya, vagyis az utazásból és az átmeneti tartózkodásból fakadó, az utazót és a desztinációt egyaránt fenyegető kockázatok csökkentése, illetve kizárása (MICHALKÓ 2012). A turisztikai szektor szereplőinek feladata, hogy tudatosan fejlessze képességeit a turizmust érintő, 21. századi, új típusú kihívások (terrorizmus, regionális konfliktusok, instabil régiók, szervezett bűnözés, szélsőséges szerveződések, globális éghajlat- és környezetváltozás, természeti és ipari katasztrófák, egészségügyi veszélyforrások) kockázatainak felismerésére és kezelésére a turizmusbiztonság megteremtése, fenntartása és sikeres kommunikációja tekintetében.

1.1. Kitaposott ösvények, bejáratott attrakciók kihívásai

Utazása során a turista jóllétének alapja testi biztonsága és egészsége. Ezen alapvető tényezők mellett azonban a turista jólléte többet, valamiféle megelégedettséget, lelki egyensúlyt is feltételez. Ehhez azonban nélkülözhetetlen, hogy a pihenni vágyó emberek a turisztikai célterületen biztonságban érezzék magukat (PUSZTAI 2013; ÁSVÁNYI–GYULAVÁRI–JÁSZBERÉNYI 2018).

A turizmus fejlődésével párhuzamosan megfigyelhető jelenség a népesség összetételének, illetve demográfiai jellemzőjének megváltozása. A növekvő munkahelykínálat a betelepült vállalkozások révén a szezon ideje alatt vonzza a fiatal munkavállalókat, illetve a pihenni vágyó nyugdíjas korúakat, akiket a nyugodt körülmények és a kellemes éghajlat motivál az átmeneti költözésre. A turizmus ugyanakkor elvonhatja a munkaerőt a hagyományos gazdasági szektoroktól, kiváltképp a mezőgazdaságtól. Nincs, aki önellátó módon a terményeket előállítsa, így a közösség importra szorul. Ez az idegenforgalomból származó profit egy részének kiáramlását eredményezi a helyi gazdaságból (PÉTER 2015).

Az utazási motivációkat vizsgálva szintén nagy különbségeket találunk. Míg a szabadidős turizmusban a turisták különböző célokból a szabadidő eltöltésére törekcszenek, addig a konferenciaturizmusban a résztvevők munkájához kötődő célokkal találkozhatnak. A konferenciaturizmus keresleti oldalán a fogyasztó mellett megjelennek a különböző szervezetek, szövetségek, vállalatok is (HAPP 2011). Az országimázs és az észlelt kultúraszemélyiség szintén hatással van a motivációkra mind az ideális turisztikai, mind az ideális üzleti desztináció választásánál és értékelésénél (MALOTA 2004; MALOTA–GYULAVÁRI 2014).

A kulturális, gasztronómiai fesztiválok, sportrendezvények kiváló eszközként szolgálnak a nemzeti értékek bemutatására a nagyközönség számára, mindezt egy olyan közegben, amely a résztvevők számára kapcsolódást, szórakozást nyújt. A magas értéket képviselő rendezvények emellett nagymértékben hozzájárulhatnak a pozitív országkép kialakításához, a nemzeti identitás erősítéséhez. A globális politikai és biztonságpolitikai helyzet változása, a terrorfenyegetettség fokozódása és olyan, az Európai Unió jövőjét érintő folyamatok, mint a brexit, szintén jelentős hatással lesznek a globális turizmus és azon belül hazánk idegenforgalmának alakulására.

A Magyarország Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégiájában foglaltak szerint a jövőben kulcsszerepet kap a biztonság kérdése az utazási döntések meghozatala során. Magyarország biztonságos desztináció, amely szempontnak egyre nagyobb szerepe van az utazók döntésében, és kiemelt figyelmet kap a világesemények helyszínéről való döntés kapcsán. Hazánk 2017-ben tizennégy kiemelt sporteseménynek adott otthont, áprilistól szeptemberig szinte minden napra jutott európai vagy világszintű, jelentős médiaérdeklődéssel övezett verseny-nap, amelynek révén a világ Magyarországra figyelt. Ezen kiemelt sportrendezvények házi-gazdájaként hazánk bebizonyította, hogy nagyszabású nemzetközi és hazai sporteseményeket világszínvonalon képes megrendezni és ezek turisztikai potenciálját kiaknázni (MTÜ 2017).

Egy-egy esemény és az abból közvetlenül (például helyszíni bevételek az esemény alatt) és közvetetten (például fokozott médiaérdeklődés) profitáló desztinációnak komoly menedzselési feladatai vannak. Ennek hiányában a kívánt hatások elmaradhatnak a várttól. A 2014-es labdarúgó-világbajnokság és a 2016-os nyári olimpiai játékok kapcsán Brazília számos esetben a közbiztonsághoz kapcsolódó problémákkal (például utcai késelések, lövöldözések és betörések), a hatóságok fellépéseinek eredménytelenségével került a médiába. A biztonsági és gazdasági nehézségek mellett az olimpia szervezőinek életét a Zika-vírus kapcsán felmerülő súlyos egészségügyi kockázatok is nehezítették.

Minden turisztikai desztinációnak megvannak a maga sajátosságai. Ez igaz az adott fogadó területen felmerülő kockázatokra is. Általánosságban megállapítható, hogy a társadalmi, gazdasági és környezeti kockázatok minden korábbinál fokozottabb menedzselési feladatokat igényelnek.

1.2. Új globális trendek, a kitaposott ösvények elhagyása

Újabb és újabb területek kapcsolódnak be a nemzetközi és a belföldi turizmusba egyaránt. A kiéleződő versenyben hosszabb távon csak az az utazási célterület vagy turisztikai szolgáltató maradhat talpon, amely a mind magasabb minőségi elvárásoknak is megfelel (CSAPÓ–MATESZ 2007). Az új fogyasztók jobban informáltak, magasabb szabadon elkölthető jövedelmük van, nagyobb választási szabadságra vágynak, elutasítják a passzív nézelődést, és sokkal aktívabbak. A fogyasztók intenzív információkeresővé válnak (DÖRNYEI–CSORDÁS–GÁTI 2013). Ugyanakkor több időt töltenek a számítógép, az okostelefonok előtt, és nemcsak jobban informáltak, de ugyanakkor egy virtuális valóságban is élnek, ezért több fantáziát várnak el, valamiféle „Disneyland-hatást” keresnek. A turizmus-marketingnek alkalmazkodnia kell az új fogyasztói magatartáshoz.

A hagyományos kereskedelmi formáknak várhatóan egyre jelentősebb kihívással kell szembenézniük a dinamikus növekvő online vásárlási lehetőségek és az ezek hatására megváltozó fogyasztói igények és elvárások következtében (SÍKOS T. 2013). A 20. században azonban már a termelőnek és az értékesítőnek egyaránt fel kellett ismernie, hogy a változás kulcsa a vevő, aki a legújabb interaktív eszközök birtokában korlátlanul teremthet kapcsolatot mindazokkal, akik segíthetik és befolyásolhatják döntéseit, s a lehetséges személyek között a kereskedő csak az egyik valószínű szereplő (HOFFMANN 2007). A változások eredményeként számos meglévő és új, potenciális turisztikai célterület új kontösben jelenik meg, és teljesen új termékeket is fejleszt a fogyasztók új típusú igényeinek kielégítésére. A termékéletciklus is átalakulóban van, egyre rövidebb lesz. A piacszegmentáció

bonyolultabbá válik, és a piaci szegmensek egyre kisebbek lesznek. Ha egy fogadó terület nem veszi figyelembe ezeket a változásokat, számos kockázatot rejt magában.

A biztonsági kérdésekhez kapcsolódó személyes tapasztalat mély nyomot hagy az utazókban, hiszen egyetlen mosoly elérheti, hogy visszatérjünk az adott desztinációba, ugyanakkor egyetlen negatív élmény is elegendő ahhoz, hogy végérvényesen elutasítsuk a jövőben. Ezt fokozza a média hatása is, mert a biztonság kérdésköre többnyire csak katasztrófák vagy negatív események hatására jelenik meg hírként (KELLER 2017).

A sok turistát vonzó rendezvényeknek óriási a jelentősége: amennyiben az esemény helyszínének egyébként vonzó a turisztikai imázsa, nagyobb lesz az érdeklődés a turisztikai csomagok iránt is, így esetleg *package* értékesítésére is lehetőség nyílhat. Amennyiben a helyszín olyan, amelynek turisztikai vonzereje nem elég erős, a visszatérő rendezvény emelheti iránta a látogatók érdeklődését, a desztináció, ha lassan is, de fejlődni fog.

Ha többfelé kerül sor fenyegetettségre a világban (legyen az belpolitikai vagy terrorfenyegetettség, esetleg gazdasági válság), ez jelentős akadály lehet a turizmus további fejlődésének, illetve a turizmus jelentős területi átrendeződésére kerülhet sor, mivel a turisták el fogják kerülni a túl veszélyes helyeket. A 2011-ben Észak-Afrikában és a Közel-Keleten bekövetkezett lázadások miatt ilyen változások a turizmus keresletének földrajzi elhelyezkedésében máris megfigyelhetők voltak. Hasonlóképpen a környezeti problémák, szennyezések és katasztrófák szintén befolyásolhatják a turizmus további fejlődését, és elriasztják a turistákat egyes helyszínekről vagy akár nagyobb régiókból is (PÉTER – NÉMETH – LELKÓNÉ TOLLÁR 2018).

A nagy tömegeket mozgó rendezvények vonatkozásában is elsődleges a biztonság kérdése. Magyarország nem célpontja a terroristák támadásainak, és a biztonsági intézkedések esetén a számos nagy eseményt hozó 2017-es évben előzetes egyeztetés történt az állam részéről az Alkotmányvédelmi Hivatallal és a Terrorrelhárítási Központtal mint szakszervekkel és nem utolsósorban a helyi önkormányzatokkal (KERTÉSZ 2017).

A legderülátóbb várakozások szerint a turizmus nemcsak pénzt, de békét is tud hozni. Törökországban például a turizmusból származó bevétel remek stabilizációs erőnek bizonyult. Zimbabwe, Libéria és Sierra Leone figyelmeztető példája ugyanakkor megmutatta, hogy az idegenforgalomból származó gazdagság gyorsan eltűnhet a politikai káosz légkörében. A 2011-ben Észak-Afrikában és a Közel-Keleten bekövetkezett zavargások hasonló folyamatokhoz vezettek. A „problémás” területek elkerülése, a turizmust érintő területi átrendeződések rögtön megfigyelhetők voltak. A trendek alakulását tehát számos előre nem tervezhető esemény is folyamatosan alakítja. Ezek közül talán legjelentősebb és mérőföldkönek nevezhető esemény a 2001. szeptember 11-ei amerikai terrortámadás. Ezt követően az iszlám országok lakói nem szívesen látott vendégek voltak az USA-ban. Az akkori átrendeződési folyamatok hamar kézzelfoghatóvá váltak. Ennek egyik kiváló példája Malajzia, ahol szinte mindent megtettek az új arab vendégkör igényeinek kielégítésére (SZABÓ 2002). A világ szegényebb, ám természeti és kulturális értékekben gazdag országai a jövőben hatalmas fejlődésnek nézhetnek elébe.

A turisztikai trendeket ma a technológia fejlődése és az új, egyedi élmények iránti vágyak is alakítják. Ez ma már minden demográfiai csoport kapcsán megállapítható (ZSARNÓCZKY 2016, 2018). Még inkább előtérbe kerülnek az élményalapú utazások. Ezzel párhuzamosan a földrajzi, területi átrendeződések is megfigyelhetők. Az utazók örökös újdonságkeresési vágyának köszönhetően Afrika és Ázsia rejtett helyeire irányuló, az ottani

életmódot, étkezési szokásokat kipróbáló, természeti látnivalókat megcélzó, valamint a kulturális célpontokra irányuló utak egyre népszerűbbek. Az Indiai-óceán és Délkelet-Ázsia lassan, de biztosan lekörözi a hagyományosan közkedvelt karib-tengeri, hawaii és adriai pihenést. Az újabb, eddig ismeretlen célpontok megjelenése alkalmat adhat egyes túlterhelt turistacélpontoknak a fellélegzésre, megújulásra egyaránt.

2. Turisztikai fogadó területek menedzselési feladatai

A továbbiakban a fogadó területek menedzselési feladatait tekintjük át. Néhány nemzetközi és hazai példán keresztül szeretnénk bemutatni, hogy a fogadó területek kockázati elemei csökkenthetők előzetes terv készítésével, rugalmassággal és a változó pihenési szokásokhoz való gyors alkalmazkodással. Ezek napjainkban a korábbiakhoz képest nagyobb hangsúllyal kell, hogy szerepeljenek a fogadó területek menedzselési feladatai közt.

Hornai felhívja a figyelmet arra, hogy a kockázatkezelés célja nem szükségszerűen a kockázatok számának csökkentése vagy elkerülése, hanem minél magasabb szintű kockázati tudatosság elérésével és fenntartásával a kockázatok lehetséges hatásainak minimalizálása (HORNAI 2001). A kockázati tényezők kezelése és a kapcsolódó általános feladatok az alábbiakban foglalhatók össze.

- A kockázati tényező teljes kiiktatása: jellemzően az elhagyása, más megoldás keresése.
- A kockázat mértékének (a bekövetkezés esélyének vagy hatásának) csökkentése: jellemzően intézkedési, végrehajtási, folyamatszabályozási tervek, felelőségek, felelős személyek kijelölése.
- A kockázatviselés áthárítása, megosztása: jellemzően célszerűen megválasztott vállalkozásba adási és munkamegosztási stratégiák, biztosítási szerződések.
- Vészelhárítási intézkedési tervek, vészforgatókönyvek készítése: jellemzően alternatív megoldások feltárása, alternatív erőforrások készenlétben tartása, esetleg kapacitásfoglalási szerződések.
- A kockázat elfogadása: jellemzően céltartalékok képzése.

A kockázati tényezők kezelésekor kiemelt jelentőséggel bír, hogy a kockázatokat valós folyamatokhoz, tevékenységekhez kell rendelni, az általánosságban megfogalmazott kockázatok öncélú elemzésekhez vezetnek. Az egyes tevékenységek/területek szabályzataiban elő kell írni, hogy ki a felelős, ki végzi a kockázatkezelés feladatát és a kapcsolódó költségvetés-tervezési, végrehajtási és beszámolási tevékenységeket. Szabályozni kell, hogy a felelősöknek milyen döntéseket lehet és kell hozniuk a kockázatok megszüntetésének módjáról (VATTAI-MÁLYUSZ 2015; DOMOKOS et al. 2015; BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság 2016). A kockázati tényezők az egyes turisztikai desztinációban térségenként, időszakonként más-más súllyal és összefüggésben szerepelnek, ebből adódóan az alapvető biztonsági előírások és szabályok figyelembevételén túl nincsen általános recept a kockázatok kezelésére.

2.1. Turisztikai desztinációk kockázati kihívásai és kockázatmenedzsmentje

A WTO¹ természetesen elsőrendű kérdésnek tekinti a turisták biztonságával kapcsolatos problémák megoldását. Ennek eredményeként kidolgozott egy intézkedési tervet, amely egyik legfontosabb célkitűzésének tekinti a biztonsággal kapcsolatos szolgáltatások és intézkedések fejlesztését, a biztonsági óvintézkedések növelését, a turisták bizalmának visszanyerését a biztonságérzet növelésével, így például a rendőri jelenlét fokozásával (KAY 2004).

A 21. század online terében jelentkező adatkitettség és a terrortámadások következtében a fogyasztók biztonsághoz kötődő elvárásai extrém módon magasak, kevés tolerancia mellett. A témában azonban érdekes kettősség tapasztalható: egyrészt magas fokú a témához kapcsolódó érzékenység, másrészt sokan kívülállónak tekintve magukat nem hiszik el, hogy érintetté válhatnak (PÉTER–TÓTH–NÉMETH 2017). A témakör tárgyalásánál nem hagyható figyelmen kívül az egyéni felelősség kérdése. A Turizmus Globális Etikai Kódexe is utal rá, hogy a turisták és a látogatók felelősek azért, hogy valamilyen módon utánajárjanak és megismerjék a felkeresni szándékozott országok jellemzőit. Tudatában kell lenniük azoknak a legfontosabb egészségügyi és biztonsági kockázatoknak, amelyek bármilyen, a szokott környezetén kívüli utazás esetén előfordulhatnak, és lehetőleg úgy kell viselkedniük, hogy a lehető legkisebbek legyenek ezek a kockázatok (TÓTH 1999).

A növekvő terrorveszély és a külföldiekkel szembeni ellenszenv növekedése egyes kultúrákban befolyásolhatja a turizmust mind mennyiségi, mind minőségi oldalról. Bizonytalan helyeken csak a védett *all inclusive* vakációfalvak tudnak túlélni. A posztmodern turizmus számos formája lehetetlenné válik e helyszíneken. Ha sokfelé kerül sor hasonló fejleményekre a világban, ez jelentős akadálya lehet a turizmus további fejlődésének, illetve a turizmus jelentős területi átrendeződésére kerülhet sor, mivel a turisták el fogják kerülni a túl veszélyes helyeket (ÁRVA 2012).

Az Európát érintő terrorhullám legújabb állomásai (például 2016. 07. 14. – Nizza, gázolás; 2016. 12. 19. – Berlin, gázolás; 2017. 03. 22. – London, Westminster, gázolás; 2017. 04. 07. – Stockholm, gázolás; 2017. 05. 22. – Manchester, öngyilkos robbantás; 2017. 06. 03. – London-híd, gázolás, késelés; 2017. 08. 17–18. – katalóniai támadások) és az elkövetések módjaiból lesűrűsíthető tapasztalatok szintén új megközelítéseket igényelnek egyes desztinációkban. A nagyvárosok és a népszerű turisztikai fogadó területek ma már mindent igyekeznek megtenni, és minden eszökört bevetnek a terrorfenyegetettség kockázatainak kivédésére. Az olasz nagyvárosok az alábbi esettanulmányban összefoglaltak szerint reagáltak az elmúlt időszak eseményeire.

Az olaszországihoz hasonló óvintézkedéseket vezettek be a német nagyvárosokban is. A szabadtéri rendezvények biztonságáról mindenütt nagy erővel igyekeznek gondoskodni. Hessen tartományban például mind a hét rendőr-főkapitányságon készenlétbe helyeznek különleges bevetési egységeket, hogy szükség esetén idővesztés nélkül akcióba léphessenek. A legtöbb nagyvárosban kordonokkal veszik körül a rendezvények területét, a szigorúan ellenőrzött bejáratoknál pedig szintén beton terelőelemeket helyeznek el a teherautós, kamionos támadások elhárítására. A nők elleni zaklatások elkerülésére számos tartományi nagyváros térségében működő menekültszállításokon többnyelvű szórólapon tájékoztatnak a nők és a férfiak egyenjogúságáról, a nemi önrendelkezési jogról (MTI 2017a, 2017b).

A környezeti problémák, szennyezések és katasztrófák, mint például a fukusimai atomerőmű-baleset, szintén befolyásolhatják a turizmus további fejlődését, és elriaszthatják

¹ World Tourism Organisation.

a turistákat egyes helyszínekről, országokból vagy akár nagyobb régiókból is. Remélhetőleg azonban ezek a politikai és környezeti problémák nem fognak túl gyakran, túl sok helyen bekövetkezni, de számolni kell velük (ÁRVA 2012).

A komoly gazdasági jelentőséggel bíró látványosságok megőrzésének érdekében számos helyen limitálni igyekeznek a látogatók számát, különösen olyan esetekben, amikor a turizmus természeti értékeket is veszélyeztet. Az UNESCO világörökségi listáján szereplő Plitvicei-tavak látogatóközpontjának vezetői is új kockázattal szembesültek az elmúlt években. Napjaink történéseit foglalja össze az alábbi esettanulmány.

Veszélyes a sok turista a Plitvicei-tavaknál

A Plitvicei-tavak vezetésének tehermentesítenie kell a nemzeti parkot, hogy a térség ne kerüljön le az UNESCO világörökségi listájáról; emelik a belépők árát – írta a Večernji List című horvát napilap.

Az UNESCO korábban azt kérte a nemzeti park vezetésétől, hogy készítsen akcióttervet arról, a turisták mekkora számban, milyen feltételek mellett látogathatják a Plitvicei-tavakat, továbbá a térség területrendezési tervét is összhangba kell hozni az előírásokkal, ellenkező esetben a térség lekerülhet az UNESCO világörökségi listájáról. A nemzeti park vezetése az elmúlt két évben több erőfeszítést is tett, hogy megfeleljen a feltételeknek, az áremelés az egyik ilyen lépés. Anđelko Novosel, a nemzeti park volt igazgatója már tavaly a belépők jelentős drágulásáról beszélt. Az új igazgató, Tomislav Kovačević, aki idén januárban került a Plitvicei-tavak élére, megerősítette ezt a döntést. Kovačević a lapnak elmondta: az újdonság az, hogy két belépőár lesz a szezonban, egy 16 óráig, egy pedig 16 óra után. Mindez azért, hogy csúcsidőben tehermentesítsék a parkot, mert a turisták száma komolyan veszélyezteti a természeti örökséget – tette hozzá. [...] A Plitvicei-tavak rekordszámú, 1,7 millió turista látogatta meg tavaly, és a környező üdülőtelepeken lakók száma is a kétszeresére nő ilyenkor. A turisták többsége is a túlszűfoltásra panaszkodik.

Részlet a *Veszélyes a sok turista a Plitvicei-tavaknál* című cikkből

Elérhető: http://turizmusonline.hu/aktualis/cikk/veszelyes_a_sok_turista_a_plitvicei_tavaknal
(A letöltés ideje: 2018. 03. 30.)

A klímaváltozás, globális felmelegedés turizmust érintő kihívásai egyes desztinációkban erőteljesen jelentkeznek, és halaszthatatlan feladatokkal szembesítik a menedzsmentet. Az egészségügyi kockázatok tekintetében a fertőző betegségek, a megszokott normáktól eltérő higiénés viszonyok okozhatnak problémát. Az egyes nemzetközi szervezetek kiemelten fontosnak tartják az utazók tájékoztatását, hiszen ők az új, ismeretlen környezetben különösen veszélyeztetettek. A járványügyi szervek figyelmeztetéseinek, ajánlásainak betartása jelentősen csökkentheti az ilyen jellegű kockázatokat.

A társadalmi-gazdasági kockázatok közül ki kell emelni azon instabil régiókat, ahol államok közötti és államokon belüli konfliktusok zajlanak. Ezek gazdaságilag és politikailag gyenge vagy működésképtelen államokat eredményeznek, és potenciális veszélyt jelentenek az adott térségre. Az 1979-ben útjára indított Párizs–Dakar-rali útvonala például a potenciális terror- és egyéb fegyveres fenyegetettség miatt többször módosításra szorult az évek során. A versenyt 2008-ban törölni kellett, 2009-től pedig Dél-Amerikában rendezik meg. A Dakar-rali nevet a hagyományok miatt azonban megőrizték.

2.2. Rendezvényekhez köthető kockázatmenedzsment és feladatai

A rendezvény- és fesztiválturizmus napjaink legpiacképesebb turisztikai termékei közé tartozik, egyéb turisztikai termékhez kapcsolódva komplex kínálat létrehozását teszik lehetővé. Kiváló lehetőséget teremtenek az „árukapcsolásra” a turisztikai szezon meghosszabbítására. A nagyobb fesztiválok turisztikai szempontból is komoly jelentőséggel rendelkeznek: egy jól bevezetett fesztivál kiemelkedő turisztikai márkaértéket képviselhet egy desztináció életében. Hunyadi, Inkei és Szabó (2006, 25.) megfogalmazásában: „Városok és helynevek vésődtek be az emberek tudatába az ott rendezett kulturális események révén.” A fesztiválok nem csupán az elsődleges vonzerő szerepét tölthetik be, hanem a kulturális turizmus megatrendjét képviselve nagyon fontos kiegészítő élményelemként funkcionálhatnak, ahogyan a kulturális rendezvények többsége is. Fontos ugyanakkor kiemelni, hogy a fesztiválrendezés növekvő népszerűsége miatt gyakran túlkínálat alakul ki egy adott területen, ami az események versenyéhez és az együttes siker csökkenéséhez vezethet (SMITH 2006).

A rendezvények esetén belső és külső kockázati elemekről beszélhetünk, bár a kettő éles elkülönítése számos kérdést vet fel a gyakorlatban. Rendezvényen belüli kockázatként említhető a személyzet megfelelő tapasztalata és hozzáállása, a költségeket érintő kockázati tényezők (ez alatt a valutaváltást, ad hoc kiadásokat és előre jelzett többletköltségeket értjük). Műszaki és teljesítményparamétereket érintő kockázatok (technikai eszközök hibája, pótlása), a résztvevők (érdektelenség, viselkedési kultúra), illetve az alvállalkozók (minőség, megbízhatóság, rugalmasság) is nagymértékben meghatározzák egy esemény sikerét. Előre meg kell tervezni a helyszín megfelelő megközelíthetőségét, ugyanakkor kockázatos lehet az időközbeni beavatkozás a szervezésbe, a helytelen névhasználat vagy a rosszul leadott információ például a sajtónak. Rendezvényen kívüli kockázati elemek között szerepel a jogi szabályozás stabilitása, a szervezőktől független pénzügyi kockázat (árfolyamkockázat, a valutaleértékelődés hatása az üzleti kalkulációra) és a piaci kockázat (versenytársak tevékenysége, párhuzamosan hirdetett rendezvény), de ide tartoznak a környezeti kockázatok és a vis maior helyzetek is, így például a természeti katasztrófák, terrorcselekmények (FARAGÓ 2000; PÉTER 2015).

Rendezvények esetében a kockázatok kivédésének célja a rendezvény törlésének megakadályozása; az üzleti veszteség megakadályozása; a rendezvény hírnevének megőrzése; jogilag tiszta helyzet teremtése, felelősségek, elvárások teljesítése; a kockázattal kapcsolatos stressz csökkentése. A kockázatok kivédésének módszerei között tartják számon a kockázatmenedzsment alkalmazását, az előzetes szerződéskötéseket, mellékkötelezettségeket, biztosítások kötését, etikai előírások betartását, illetve a rendfenntartó szervek prevenciós jelleggel történő bevonását. A menedzsment feladata továbbá kockázati értékelő riport készítése az adott rendezvény vonatkozásában, amely számszerűsíthető és szubjektív is egyben (FARAGÓ 2000; PÉTER 2015). Sulyok és Sziva (2009) szerint a hatékony szervezés nem csupán a fesztivál sikere szempontjából fontos, hanem az esemény hatásainak kezelése, a helyi közösség és a helyi értékek megóvása miatt is, a fenntartható fejlődést képviselve. Mindemellett a képzett szervezők jóval hatékonyabban tudják menedzselni a fesztivál szervezését, ami munkaerőköltségek megtakarításához vezethet. A rendezvényekhez kapcsolódó, az eseményeket megelőző felkészítő, kockázatelemzés és -menedzsment témakörben szervezett képzések a következő területekre helyeznek kiemelt hangsúlyt:

- tömegmenedzsment,
- egészség, fenntarthatóság és biztonság,
- folyamatmenedzsment,
- gazdasági fenntarthatóság,
- krízismenedzsment.

Hunyadi, Inkei és Szabó (2006) felhívja a figyelmet arra, hogy a szervezés terén kiemelkedő jelentőséggel bír az eseményt segítő önkéntesek felkészítése. Nagy-Britanniában például a fizetett és önkéntes munkaerő 10–90%-os arányt képvisel, míg hazánkban ugyanezen arány 50–50%-os.

A turisztika fogadó területein, főként, ha rendezvénynek ad otthont, kockázati tényezőként jelentkezik a túlzott alkoholfogyasztás, a helyszín befogadóképességének túlvagy alulméretezése, az időjárási tényezők. Továbbá fontos megemlíteni a vandalizmust, a sok bosszúságot okozó közlekedési dugókat és az ingyenes belépés kockázatát is, hiszen ez utóbbi esetén nem lehet előre készülni a tömeg nagyságára a megfelelő szolgáltatások, illetve menekülőutak kiépítésére. Juhász (2008) szerint a rendezvénybiztosítások alkalmazásával a rendezvény helyszínének bejáratainál nem választhatók ketté mereven a magánbiztonsági szolgálatok feladatai, valamint a rendőri feladatok. Olyan rendezvényeken, ahol résztvevők ezrei vannak jelen, a törvényes keretek között kontrollálni kell a tömeg magatartását.

A hazai rendezvény- és fesztiválkínálat rohamosan bővül, kora tavasztól, de főleg a nyári hónapokban minden hétfőjére jut valamilyen kulturális vagy gasztronómiai rendezvény, amelyre akár az ország másik végéről vagy más országokból is ellátogatnak. Turisztikai szempontból ezek a legfontosabbak: a Sziget Fesztivál, a Balaton Sound és a VOLT Fesztivál. Mindemellett számos vidéki rendezvény, fesztivál is megerősödött, amelyek évről évre színvonalas programkínálatot biztosítanak látogatóik számára, szervezésük, marketingkommunikációjuk is folyamatosan fejlődik (HÄHNER 2016). Utóbbi kapcsán előtérbe kerültek az emocionális, érzelmekre ható reklámok, látványosan hangsúlyozva azt, hogy az adott esemény, desztináció milyen élményt kínál (TÓTH-KASZÁS 2017).

Erős állami szerepvállalás mellett számos nagy nemzetközi sportrendezvény is megrendezésre került az elmúlt időszakban. A sportrendezvények egyre több utazót vonzanak, évről évre dinamikus emelkedik a sportesemény miatt útnak indulók száma (MTÜ 2017). A sportesemények látogatói közt jelentős azoknak az aránya, akik később újra felkeresik a sportesemény miatt meglátogatott desztinációt. A Budapesten és Balatonfüreden megrendezett 2017-es vizes világbajnokság szervezői a szurkolók és a versenyzők biztonságának megteremtését mind a versenyhelyszíneken, mind pedig a szurkolói központokban szigorúan kiemelten kezelték (1. kép).

Az esemény idején a Terrorrelhárítási Központ páncélozott járművei mindennapos látványt (és számos esetben látványosságot) jelentettek. *Cél az egyes helyszínek maximális biztonságának megteremtése úgy, hogy ez a legkevesebb kényelmetlenséggel járjon a szurkolók, a sportolók és kíséretük számára.*

A globális terrorfenyegetettség erősödése jellemző a világ számos országában. Minden korábbinál nagyobb jelentőséget kapnak a kockázatmenedzselési feladatok, a válságmenedzsmenttervek készítése. A korábbiaknál sokkal jobban felértékelődik a nemzetközi együttműködés az egyes országok nemzetbiztonsági szervezeteivel, elsősorban a nemzetközi nagyrendezvények biztosítása terén. Magyarország biztonságos országgént működik,

ennek megjelenítése, folyamatos kommunikációja szükséges. Ebben a TDM-szervezetek tevékenysége felértékelődik, ugyanis a turizmussal foglalkozó szakmai szervezeteknek húzószerepet kell betölteniük. A menedzsmentnek és a turisztikai szektor szereplőinek hatékonyan kell reagálni az új kihívásokra. A tudatos turizmustervezés keretében a fogadó területek menedzselési feladatai kiemelt szerephez jutnak a turisták által kedvelt, látogatott területek megtartókéességének fenntartható kiaknázásában.



1. kép

*A szükséges plusz: a Terrorelhárítási Központ páncélosa a Margit-szigeten
a FINA vizes világbajnokság idején*

Forrás: CZAGÁNY 2017

Felhasznált irodalom

- ÁRVA László (2012): *Új típusú turizmus, új típusú turizmus marketing a post-indusztériális korban*. Szolnok, Szolnoki Főiskola.
- ÁSVÁNYI Katalin – GYULAVÁRI Tamás – JÁSZBERÉNYI Melinda (2018): *Családbarát desztináció a családok utazási preferenciái mentén*. Kutatási jelentés. Budapest, Budapesti Corvinus Egyetem Turizmus Továbbképző és Kutatóközpont.
- BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (2016): *BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Szervezeti Működési Szabályzata, 5. számú függelék, Kockázatkezelési szabályzat*.
- CZAGÁNY Balázs (2017): *Csöndben gubbaszt a margitszigeti zöldben a TEK páncélosa*. MTI/MTVA fotók. Elérhető: <http://propeller.hu/itthon/3295329-csomben-gubbaszt-margitszigeti-zoldben-tek-pancelosa-fotok> (A letöltés ideje: 2018. 05. 30.)
- CSAPÓ János – MATESZ Krisztina (2007): A kulturális turizmus jelentősége és szerepe napjaink idegenforgalmában. *Földrajzi Értesítő*, 56. évf. 3–4. sz. 291–301.
- DOMOKOS László – NYÉKI Melinda – JAKOVÁC Katalin – NÉMETH Erzsébet – HATVANI Csaba (2015): Kockázatelemzés és kockázatkezelés a közszférában és a közpénzügyi ellenőrzésben. *Pénzügyi Szemle*, 55. évf. 1. sz. 7–28.
- DÖRNYEI Krisztina – CSORDÁS Tamás – GÁTI Mirkó (2013): A kommunikáció információs meghatározottsága: Információkeresés, -feldolgozás és -befogadás. In HORVÁTH Dóra – BAUER András szerk.: *Marketingkommunikáció – Stratégia, új média, részvétel kérdései*. Budapest, Akadémiai. 44–51.
- FARAGÓ Hilda (2000): *Idegenforgalmi rendezvények és kongresszusok szervezése*. Budapest, Képzőművészeti Kiadó és Nyomda.
- GYARMATI Ildikó (2007): *Rendezvényszervező kézikönyv*. Budapest, Szókratész Külgazdasági Akadémia.
- HÄHNER Petra (2016): Ezek a fesztiválok átrendezik Magyarország turisztikai térképét. Elérhető: www.portfolio.hu/gazdasag/ezek-a-fesztivalok-atrendezik-magyarorszag-turisztikai-terkepet.233802.html (A letöltés ideje: 2018. 03. 12.)
- HAPP Éva (2011): *Fogyasztói magatartás vizsgálata a nemzetközi konferenciák magyarországi piacán*. PhD-disszertáció. Sopron, Nyugat-magyarországi Egyetem Széchenyi István Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola.
- HOFFMANN Istvánné (2007): A bevásárlóközpontok szerepe az igények és a fogyasztáskultúra fejlesztésében. In SIKOS T. Tamás szerk.: *A bevásárlóközpontok jelene és jövője*. Komárom, Selye János Egyetem Kutatóintézete. 13–27.
- HORNAI Gábor (2001): Kockázat és kockázatkezelés. *A Magyar Villamos Művek Közleményei*, 4. sz. 40–46.
- HUNYADI ZSUZSA – INKEI Péter – SZABÓ János Zoltán (2006): *Fesztivál-világ*. NKA-kutatások 3. Budapest, KultúrPont Iroda.
- JUHÁSZ László (2008): Rendezvénybiztosítás, sportrendezvények biztosítása (különös tekintettel a labdarúgó-mérkőzések biztosítására). *Bolyai Szemle*, XVII. évf. 3. sz. 91–100.
- KAY, Sean (2004): Globalization, Power and Security. *Security Dialog*, Vol. 35, No. 1. 9–25. DOI: <https://doi.org/10.1177/0967010604042533>
- KELLER Krisztina (2017): A turizmusmarketing környezete. In LŐRINCZ Katalin – SÜLYOK Judit szerk.: *Turizmusmarketing*. Budapest, Akadémiai.
- KERTÉSZ Richárd (2018): Önfeladt szórakozás biztosítása, egy kihívásokkal teli tömegrendezvényen. In KIGLICS Norbert szerk.: *II. Turizmus és biztonság nemzetközi tudományos konferencia*. Tanulmánykötet. Nagykanizsa, Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. 66–72.

- MALOTA Erzsébet – GYULAVÁRI Tamás (2014): Az észlelt kultúraszemélyiség és hatása az ország turisztikai és üzleti célpontként való megítélésére. *Vezetéstudomány*, 45. évf. 1. sz. 2–13.
- MALOTA Erzsébet (2004): Az ország eredet imázs I. *Marketing és Menedzsment*, 38. évf. 4. sz. 49–60.
- MICHALKÓ Gábor (2012): *Turizmológia – Elméleti alapok*. Budapest, Akadémiai.
- MTI (2017a): *Betontömbökkel, kordonokkal és virágládákkal védik a városok utcáit*. Elérhető: www.origo.hu/nagyvilag/20170823-az-olasz-varosok-utcait-betontombokkal-kordonokkal-es-viragladakkal-vedik.html (A letöltés ideje: 2018. 03. 30.)
- MTI (2017b): *Terrorveszély és biztonsági intézkedések a német nagyvárosokban*. Elérhető: www.origo.hu/nagyvilag/20171229-ismet-rendkivuli-ovintezkedeseket-vezetnek-be-a-nemet-nagy-varosokban.html (A letöltés ideje: 2018. 03. 14.)
- MTÜ – Magyar Turisztikai Ügynökség (2017): *Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030*. Elérhető: www.kormany.hu/download/8/19/31000/mtu_kiadvany_EPUB_297x210mm%20-%20preview.pdf (A letöltés ideje: 2018. 03. 15.)
- PÉTER Erzsébet – NÉMETH Kornél – LELKŐNÉ TOLLÁR Ildikó (2018): Turizmusbiztonság mint újonnan felmerülő fogyasztói igény. *Turizmus Bulletin*, 18. évf. 2. sz. 30–37.
- PÉTER Erzsébet – TÓTH Bernadett – NÉMETH Kornél (2017): Pihenési szokások (át)alakulása Zala megyei munkavállalóknál. In *XXIII. Ifjúsági Tudományos Fórum*. Keszthely, Pannon Egyetem Georgikon Kar.
- PÉTER, Erzsébet (2015): *Healthy healthcare system at Lake Balaton: Is healthy improvement or health improvement the solution for the Hungarian resort area?* LAP LAMBERT Academic Publishing.
- PUSZTAI Bertalan (2013): A turista jóllét forrása – Találkozás az autentikus látnivalóval vagy igazi önmagunkkal. In MICHALKÓ Gábor – RÁTZ Tamara: *Jó(l)lét és turizmus: utazók, termékek és desztinációk a boldogság és a boldogulás kontextusában*. Budapest–Székesfehérvár, Kodolányi János Főiskola. 13–21.
- SIKOS T. Tamás (2013): Szükség van-e paradigmaváltásra a bevásárlóközpontok piacán? In SIKOS T. Tamás szerk.: *A válság hatása a kiskereskedelemre*. Gödöllő, Szent István Egyetemi Kiadó. 33–44.
- SMITH, Melanie K. (2006): *Tourism, culture and regeneration*. Wallingford, CABI Publishing. DOI: <https://doi.org/10.1079/9781845931308.0000>
- SULYOK Judit – SZIVA Ivett (2009): A fesztiválturizmus nemzetközi és hazai tendenciái. *Turizmus Bulletin*, 13. évf. 3. sz. 3–13.
- SZABÓ Ibolya Anna (2002): *Ökotúra, gyógytúra, tortúra. A semmittevés már a múlté*. Elérhető: www.hetek.hu/fokusz/200207/a_semmitteves_mar_a_multe (A letöltés ideje: 2018. 03. 14.)
- TÓTH Judit (1999): A Turizmus Globális Etikai Kódexe: koncepciók és útmutatások. *Turizmus Bulletin*, 3. évf. 4. sz. 53–57.
- TÓTH-KASZÁS Nikolett (2017): A marketingkommunikációs mix. In LÖRINCZ Katalin – SULYOK Judit szerk.: *Turizmusmarketing*. Budapest, Akadémiai. 233–254.
- Turizmus Online (2018): *Veszélyes a sok turista a Plitvicei-tavaknál*. Elérhető: http://turizmusonline.hu/aktualis/cikk/veszelyes_a_sok_turista_a_plitvicei_tavaknal (A letöltés ideje: 2018. 03. 30.)
- VATTAI Zoltán András – MÁLYUSZ Károly (2015): *Pécsi Konferencia- és Koncert Központ kockázat felmérés, kockázat kezelés*. Kockázatelemzés – esettanulmány. Budapest, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Építéstechnológia és Építésmenedzsment Tanszék. Elérhető: www.ekt.bme.hu/Nagylete/Kockazat-PL.pdf (A letöltés ideje: 2018. 03. 11.)
- ZSARNOCZKY, Martin (2016): The future of sustainable rural tourism development – the impacts of climate change. *Annals of The Polish Association of Agricultural and Agribusiness Economists*, Vol. 19, No. 3. 337–344.

ZSARNÓCZKY Martin (2018): Generációs sajátosságok az idősturizmusban. In CSAPÓ János – GERDESICS Viktória – TÖRÖCSIK Mária szerk.: *Generációk a turizmusban. I. Nemzetközi Turizmus-marketing Konferencia*. Tanulmánykötet. Pécs, PTE KTK. 31–38.

Felhasznált jogszabályok

2073/2004. (III. 31.) Korm. határozat a Magyar Köztársaság új Nemzeti Biztonsági Stratégiájáról
1035/2012. (II. 21.) Korm. határozat Magyarország Nemzeti Biztonsági Stratégiájáról