

# Turizmusbiztonság, járvány, geopolitika

Szerkesztette: Michalkó Gábor – Németh József – Birkner Zoltán



# **Turizmusbiztonság, járvány, geopolitika**

Szerkesztette:

Michalkó Gábor – Németh József – Birkner Zoltán

Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft.

Budapest, 2022

A tanulmánykötet nyomdai kiadása  
az Innovációs és Technológiai Minisztérium támogatásával  
(támogatói okirat száma: IGSZF/2032-1/2021-ITM\_SZERZ) valósult meg.

**Lektorálta:**

Janza Frigyes  
ny. rendőr vezérőrnagy, címzetes egyetemi tanár,  
a Belügyminisztérium oktatási főszemlézője

Jászberényi Melinda  
habilitált egyetemi docens, Budapesti Corvinus Egyetem

**Technikai szerkesztő:**

Ritecz György

**Olvasószerkesztő:**

Torma-Paluska Ágnes

© Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft.

A kiadvány szerzői jogvédelem alatt áll, arról másolatot készíteni  
a kiadó előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos.  
A kiadvány sokszorosítása és jogosulatlan felhasználása bűncselekmény.

ISBN 978-963-88122-6-1

Kiadja a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft.

**Felelős kiadó:**  
Grasselli Norbert

Nyomdai munkák: Pátria Nyomda Zrt.

# Tartalom

<i>Michalkó Gábor – Németh József – Birkner Zoltán:</i> Turbulens idők – a szerkesztők előszava . . . . .	7
<i>Mátyás Szabolcs:</i> A nemzetközi integrációk és világszervezetek viszonya a koronavírus-járvány gerjesztette turizmusbiztonsági deficithez . . . . .	9
<i>Ritecz György:</i> Az államhatárok régi/új szerepben a COVID19 járványban és azt követően . . . . .	23
<i>Kaszás Nikoletta – Keller Krisztina:</i> A nemzeti turisztikai desztináció menedzsment szervezetek válságkommunikációja a koronavírus-járvány előtt és alatt . . . . .	37
<i>Ernszt Ildikó – Marton Zsuzsanna – Tóth Dávid:</i> Szárnyalás és zuhanórepülés – A légi közlekedés és a koronavírus-járvány . . . . .	53
<i>Keller Krisztina – Kaszás Nikoletta:</i> Sikerek és bukások – A turisztikai vonzerők üzemeltetőinek stratégiaaváltása a koronavírus-járvány idején . . . . .	71
<i>Rodek Nóra – Fehérvári Dávid:</i> A COVID19 járvány hatása a nemzetközi és hazai szálláshely szolgáltatók működésére . . . . .	87
<i>Torma-Paluska Ágnes:</i> Vendéglátás vendég nélkül? – Alternatív megoldások, túlélési stratégiák a vendéglátóiparban a világjárvány idején . . . . .	101
<i>Michalkó Gábor – Németh József – Birkner Zoltán:</i> Lezárástól az újraindulásig – A COVID19 járvány hatása a magyar lakosság utazásaira és a turizmusbiztonsággal kapcsolatos percepcióira . . . . .	115
<i>Péter Erzsébet:</i> A szabadidőeltöltési szokások átalakulása, otthoni alternatívái, a beszűkült mozgástér okozta kihívások és lehetőségek . . . . .	129
<i>Veitné Molnár Anikó – Rentz Tamás:</i> A turisztikai kínálat átrendeződése, új alternatívák előtérbe kerülése a koronavírus által kialakult helyzet hatására . . . . .	141
<i>Tokodi Panna:</i> Rendészeti kihívások és feladatok a COVID19 világjárvány idején . . . . .	153
<i>Németh Kornél:</i> Fenntarthatóság a koronavírus árnyékában, a zöld turizmus új lehetőségei és kihívásai . . . . .	167
A tanulmánykötet szerzői . . . . .	180



# Turbulens idők: a szerkesztők előszava

*Michalkó Gábor – Németh József – Birkner Zoltán*

A leginkább légköri okok által kiváltott turbulencia, vagyis a megközelítőleg 10 kilométeres magasságban, 1000 km/óra sebességgel haladó utasszállító repülőgép nem kívánatos rázkódása a légi utazás velejárója. Rendkívül kellemetlen, de minimális biztonsági kockázattal járó jelenség. Egyetlen repülőgép sem zuhant le még csak azért, mert turbulenciába került. A turbulencia hordozta veszélyek leginkább a repülőgép-konstruktőröknek és a pilótáknak köszönhetően kiküszöbölhetőek. Az utasok turbulenciától való félelmének csökkentéséhez vezető több évtizedes utat a tudás építőkövei követték. A mérnökök a tervezés, a pilóták az irányítás területén sajátították el azokat az ismereteket, amelyek a turizmusbiztonság növeléséhez vezettek. Tehát a megfigyeléseknek (kísérleteknek, méréseknek stb.) és a tapasztalatoknak, azok kölcsönös megosztásának köszönhetően jó eséllyel elkerülhető a katasztrófa. A gép hosszabb-rövidebb ideig rázkódik, majd, mintha mi sem történt volna, több száz boldog utassal a fedélzetén halad tovább az úti célja felé.

A turizmus Thomas Cook utazásszervezésben testet öltő innovációjától (1841) datálódó történetét áttekintve, számos turbulencia, vagyis kisebb-nagyobb, szűkebb vagy tágabb területi kiterjedésű megrázkódtatás szakította meg a fejlődését, de az ágazat eddig minden esetben viszonylag rövid idő alatt visszatért a felfelé ívelő pályájára. A turizmus jó néhány esetben bizonyította, hogy reziliens mivoltának köszönhetően képes a legkülönfélébb krízisekből fönix madárként újjáéledni, tanulva az összeomláshoz vezető hibákból, körültekintőbben (felelősségteljesebben), a változó gazdasági, társadalmi és természeti környezethez és piaci lehetőségekhez igazodóan, ismét dinamikus növekedésnek indul. Mivel az utazás a XX. század második felére a modern társadalmak létformájává, a szabadidőeltöltés meghatározó tevékenységévé vált, a politikai szféra kitüntetett figyelmet szentel az egyén környezetváltozással párosuló élményszerzésének biztosítására, amelyet a gazdaságélénkítés és az életminőség-növelés eszközeként értelmez.

Ha csak a XXI. századot vizsgáljuk, napjainkig a turizmusbiztonságot kikezdő, a politikai szféra beavatkozását igénylő turbulenciák garmadájával találkozhattunk. A teljesség igénye nélküli időrendi sorrendben első helyen a 2001. szeptember 11-i, a New York-i ikertornyok lerombolásához vezető és más USA-beli célpontokat fenyegető terrortámadások állnak. 2003-ban a főleg Dél-Kelet-Ázsiában terjedő SARS-vírus súlyos következményeivel kellett szembenézni. 2008-ban egy USA-ból kiinduló gazdasági világválság rengette meg a turizmusipar fellegráit és bátyáit. 2010-ben egy kimondhatatlan nevű izlandi vulkánból (Eyjafjallajökull) kilövellő, olykor 10-12 km magasságba is elerő hamu blokkolta jó ideig az európai légi közlekedést. 2015-ben az Európába irányuló irreguláris és tömeges migráció<sup>1</sup>, valamint a párizsi terrortámadások akadályozták ideig-óráig a turisztikai piac működését. A 2016-os brüsszeli és a 2017-es barcelonai merényletek már kifejezetten a turizmus által hasznosított objektumok ellen irányultak. És végül, de vélhetően nem utolsó sorban a kínai Wuhanból 2019-ben kiinduló, máig velünk élő COVID19 világjárvány pillanatnyilag nehezen számszerűsítő hatásai generáltak a turizmusipar fejlődését is negatívan befolyásoló kihívásokat. Az ezredforduló óta eltelt két évtizedben a turizmus átlagosan évi 4%-os növekedése 2001-ben, 2003-ban, 2008-ban és 2020-21-ben torpant meg, de az átmeneti piaci megrázkódtatásokat rendre felívelés követte.

A politikai szféra – sajátosságainak köszönhetően – egyetlen turbulens esetben sem hagyta, hagyhatta magára a turizmust, az ágazat biztonságának garantálásában, a turisztikai mobilitást és a fogyasztást veszélyeztető jelenségek mielőbbi kiküszöbölésében a maga eszköztárával határozottan közreműködött. A különböző eredetű krízisek elhárításában, a következmények enyhítésé-

1 A kifejezés Ritecz György (2018): Az Európába irányuló tömeges irreguláris migráció felfutásának és megszűnésének okai. Hadtudomány, 28 (3-4): 66-78. cikkében olvasható.

ben a kormányok a nemzetközi szervezetekkel (kitüntetetten az ENSZ szakosított intézményeivel és az Európai Unió szervezetivel) együttműködve tevékenykedtek a turizmus újraindulása, zavartalan működésnek biztosítása érdekében. Az összefogás, a turizmus által megtestesített értékekhez méltóan, a legtöbb esetben határokat átívelő volt, azonban a COVID19 pandémia felülírta az írott és íratlan elveket és a korábbi jó gyakorlatokat. A dinamikájában és kiterjedtségében az első világháborút követően pusztító spanyolnáthához mérhető, de a halálos áldozatok számában a rendkívülien szigorú korlátozó intézkedéseknek, az ellenanyag kifejlesztésének, valamint az oltásnak köszönhetően enyhébb kimenetelű koronavírus világjárvány a helyi, az országos és a régiós megoldások felé terelte a turizmussal kapcsolatos intézkedések sorozatát. A COVID19 pandémia a politikai szféra mindennapos látómezejébe terelte a turizmust, az ágazat iránt amúgy is elkötelezett döntéshozók az addigiaknál is felelősségteljesebben igyekeztek a ragály terjedését megfékezni, a lakosság környezetváltozási igényét kielégíteni és a vállalkozásokat sújtó következményeket enyhíteni. A különböző méretű integrációk (pl. EU) és a regionális léptékű nemzetközi hálózatok (pl. V4 országok) gyakran eltérő stratégiák mentén igyekeztek a turizmussal összefüggő gazdasági érdekeiket érvényesíteni (uniós digitális COVID-igazolvány, turistafolyosó, kétoldalú utazási megállapodás), a turisztikai piac összeomlását kiküszöbölő járványkezelés és a geopolitika szimbiózisa markánsan kirajzolódott.

A 2016-ban létrejött Turizmusbiztonság Műhelyhez kötődő jelen kiadvány 12 lektorált tanulmányban mutatja be a COVID19 világjárványnak a magyarországi utazási piacra gyakorolt hatását. Nemzetközi kontextusba helyezve tárja fel a téma geopolitikai vonatkozásait, a globális szervezetek viszonyulást, az államhatárok újraértelmezését, a turizmusorientált válságkommunikációt, a turisztikai kínálatra, azon belül is a vonzerők üzemeltetőire, a közlekedési vállalatokra, a szálloda- és vendéglátóiparra gyakorolt hatását, a lakosság szabadidőeltöltésében és az utazási szokásaiban bekövetkezett változásokat, az új típusú rendészeti feladatokat, továbbá a fenntarthatóság vonatkozásában nyílt páratlan lehetőségeket. A szerzők a kéziratokat 2021 augusztusában zárták le a koronavírus-járvány azt követő hullámaival kapcsolatos jelenségek és folyamatok legfeljebb említés szintén szerepelnek a tanulmányokban. Miközben a COVID19 pandémia nyomása enyhülni látszik, a Turizmusbiztonság Műhely aggodalommal figyeli a Magyarországgal szomszédos Ukrajna területén zajló háborút, amely újabb kihívásokkal szembesíti a globális turizmusipart, és megkerülhetetlen kutatási témát kínál a turbulencia enyhítéséért elkötelezett gondolkodóknak.

Budapest, 2022. június 22.



# A nemzetközi integrációk és világszervezetek viszonya a koronavírus-járvány gerjesztette turizmusbiztonsági deficithez

Mátyás Szabolcs

## Bevezetés

Jelen fejezet a nemzetközi integrációk és a nagy világszervezetek viszonyát és főbb reakcióit igyekszik bemutatni a COVID19 gerjesztette világjárvánnyal kapcsolatban. Ennek keretében a legnagyobb politikai, gazdasági és kulturális integrációk és szervezetek pandémiára adott válaszait ismertetjük. Természetesen nem lehetséges a kiadvány terjedelmi korlátai miatt, hogy minden nemzetközi integrációt és világszervezetet egyenként bemutassunk. De lássuk be, nem is lenne értelme, mivel a legtöbb, főként kisebb méretű gazdasági és politikai együttműködés nem adott jelentősebb hatást kiváltó választ a koronavírus-járvány gerjesztette turizmusbiztonsági deficithez.

A COVID19 járvány az élet gyakorlatilag minden területére negatív hatást gyakorolt,<sup>1</sup> elvértve lehet csak egy-egy olyan kisebb területet találni, amelyek profitáltak a járvány okozta pandémiából (például futárszolgálatok, online eladással foglalkozó és otthoni sporteszközöket forgalmazó cégek, egészségügyi termékeket forgalmazó és árusító boltok). A legnagyobb vesztesek között egyértelműen ott szerepel a turizmus, hisz a szabad mozgás korlátozásának jogával gyakorlatilag lehetetlenné vált a turisztikai desztinációk felkeresése (Romagosa 2020, Ioannides – Gyimóthy 2020). Az interkontinentális turizmus egy rövid nyári időszakot kivéve, 2020-ban jóformán teljesen leállt, ezért a 2020-as esztendőt a korábbi évekkel összevetve nagyságrendekkel kisebb volumenű utazások jellemezték. Azon országoknál, melyek gazdaságában a turizmus jelentős költségvetési bevételt jelentett, jelentős állami támogatással próbálták életben tartani a turizmusszektor, azonban ez csak részben sikerült. Sok vállalkozás csődbe ment, vagy kénytelen volt alkalmazottjaitól megválni. Ezek a munkavállalók többnyire más szektorokban helyezkedtek el, így a későbbi újraindulás is sok vállalkozás esetében kétséges. A turizmusszektor gazdaságra gyakorolt hatását ismerve, a döntéshozók a hazai turisták minél nagyobb számban történő „megnyerésére” tettek kísérletet. A belföldi turizmus felélénkülése számos ország esetében valamelyest csökkentette az elmaradó külföldi turisták okozta hiányt, azonban a fejlődő világ országainak esetében ez sajnos csak kis mértékben járulhatott hozzá a turizmusszektor megmentéséhez. A belföldi turizmus felerősödése azonban – az áldásos gazdasági hatásán túl – szintén jelentős problémákat okozhat. Gondolhatunk többek között a vírus terjedésének ütemére, melyet jelentősen felgyorsít a megnövekedett belföldi mobilitás (Kobets – Krasnova 2021).

A járvány terjedésének megakadályozása mindannyiunk közös érdeke, az azonban látható az eddigi intézkedések alapján is, hogy az egyes országok eltérően kezelik a pandémia okozta helyzetet. A világszervezetek (elsősorban a WHO) által megfogalmazott ajánlásokat másképp alkalmazzák, és másképp értelmezik az egyes országok. Sokan saját utat járnak be, gyökeresen más megoldásokat keresnek, mint azt a többi ország teszi. Ha csak az európai országokra gondolunk, akkor is láthatjuk, hogy a szigorúbb korlátozó intézkedések bevezetését néhány ország gyakorlatilag csak a járvány terjedésének tetőpontján vezette be (pl. Svédország), míg más országok már a vírus terjedésének kezdetén is szigorú óvintézkedéseket hoztak.

---

1 Lásd többek között az egészségügyet és a rendőrséget leterhelő hatására. Mindkét szervezet számára számos többlet feladatot adott a pandémia (lásd bővebben: Nyitrai 2021).

Politikai szempontból nagy kockázatokat rejt a különböző védelmi intézkedések meghozatala. Az egészségügyi kockázatok csökkentését célzó legtöbb intézkedés ugyanis a politikai népszerűség visszaesését okozhatja, mivel az számos ember részére anyagi problémákat okoz. Egy idő után ráadásul az emberek „elfáradnak”, és már kevésbé viselkednek felelősen, s kifejezetten frusztrálja őket a rendszabályok betartása, amelyért az intézkedéseket meghozó kormányzatot teszik felelőssé. Ezzel szemben a túlzottan megengedő politika is okozhatja a kormányzópárt támogatottságának csökkenését, ugyanis, ha az egészségügyi ellátórendszerek nem tudják megfelelően ellátni a betegeket, akkor az ugyancsak súlyos problémákat okozhat. A fentiek miatt minden kormányt rendkívüli felelősség terhel, amikor a szigorító vagy az enyhítő intézkedéseket meghozza.

A legtöbb ország esetében azt láthatjuk, hogy saját utat járnak be és többnyire sajátos víruskezelési módokat alkalmaznak, s nem minden esetben fogadták meg a nemzetközi szervezetek ajánlásait. Ennek részbeni oka, hogy a világszervezetek többségének kezében tényleges hatalom kevésbé összpontosul, nem tudják szankcionálni a másként gondolkodókat. Erre azonban nincs is szükség, hisz a szervezetek ajánlásokat adnak, melyek nem kötelező érvényűek, ráadásul az egyes országok és országcsoportok érdekei és adottságai is mind eltérő kezelési módokat tesznek lehetővé vagy követelnek meg. A mostani helyzet is rávilágít arra, hogy a jövőben jobban fel kell készülni egy világméretű járványra és szükséges kidolgozni olyan protokollokat, amelyek lehetővé teszik egy világjárvány idején az egységes és gyors cselekvést. A COVID19 vírus okozta pandémiának egyre jelentősebb a szakirodalma. A szakmainak és tudományosnak tekinthető tanulmányok száma is folyamatosan növekszik, azonban a tudományos folyóiratok publikálási gyakorlatának köszönhetően, a jelentős átfutási idő miatt még ezek száma sem mondható jelentősnek. Ráadásul e tanulmányok többségében még az első két hullám hatásait elemzik, amely hatásában illetve társadalmi és gazdasági következményeiben jóval elmarad a pandémia további hullámai mögött. Nincs ez másképp a turizmus területén sem, így jelen tanulmány is elsősorban a megjelent sajtóközleményekre és a korábbi hullámok tudományos publikációkra tudott csak támaszkodni a források beszerzésekor.

## **1. Az egészségbiztonság, mint turizmusbiztonsági faktor felértékelődése**

A turizmusbiztonság hét eleme természetesen nem egyforma súllyal esik latba, amikor a biztonságról beszélünk. Egyes elemeknek hangsúlyosabbak, míg mások kevésbé azok (Németh et al. 2019, Birkner et al. 2018, Németh 2020a). Az egészségbiztonság esetében megállapíthatjuk, hogy bár az egyik legfontosabb tényezőnek tekinthetjük, de amíg egy turista nem betegedik meg, nem kerül kapcsolatba egy külföldi desztináció egészségügyi rendszerével, addig nem tekintik fontosnak (Ernszt et al. 2018, Imbeah et al. 2020). Amikor viszont megbetegszik valaki, akkor a legfontosabb turizmusbiztonsági tényezővé lép elő.

A COVID19 vírus okozta világjárvány idején az egészségbiztonság az egyik legfontosabb turizmusbiztonsági faktorrá lépett elő. A pandémia idején két oldalról közelíthetjük meg az egészségbiztonság kérdését. Egyik az egy turisztikai desztinációba érkező turista ne fertőzzön, vagyis érkezéskor ne legyen beteg (ennek egyik számos országban alkalmazott módja az érkezéskor elvégzett gyorseszteszt, vagy egy még a küldő országban elvégzett negatív teszt bemutatása). Másik a már a desztinációban lévő turista ne fertőződjön meg. Két olyan turizmusbiztonsági kihívás, amelynek biztonságos és mindenki számára megnyugtató módon történő végrehajtása meglehetősen nehéz. A turista érkezése létfontosságú a fogadóterületen, viszont ha másokat megfertőz, akkor „több kárt okoz, mint hasznot”. Ugyancsak rossz reklám a fogadóterületnek, ha egy turista a nyaralása idején fertőződik meg, hiszen ez sokakat elriaszthat a későbbi utazástól (Dávid et al. 2007, Bujdosó – Remenyik 2008, Marton et al. 2018). E kettősség volt az, amely a nemzetközi integrációkat és a nagy világszervezete-

ket vezérelte, amikor a koronavírus-járvány gerjesztette turizmusbiztonsági deficithez akcióterveket, megoldási javaslatokat és programokat dolgoztak ki.

A kidolgozott tervek azonban rendszerint nem bizonyultak hosszú életűnek, mivel azokat az élet felülírta. A kezdeti időben a döntéshozók még nem ismerték fel a valós veszélyt, nem látták a pandémia által okozott valós kárt és a várható hatásokat. Nem látták, mert nem láthatták, ugyanis ilyen jellegű probléma az elmúlt néhány évtizedet nézve még nem ütötte fel a fejét, amely a globális turizmusra ekkora hatással lett volna. Egyes szakemberek – részben a spanyolnátha 1918-19. évi hullámára alapozva – ugyan már az első hullám idején, a fertőzésszámok csökkenésekor is már óva intettek a túlzott optimizmustól, azonban a legtöbb előrejelzés nem számolt a második hullám okozta, korábbiaktól nagyobb számú megbetegedéseivel, amely a turizusból élőknek és a döntéshozóknak egyaránt további nehézségeket okozott.

A fentiek alapján valószínűsíthetjük, hogy a turizmusbiztonság elemei közül az egészségbiztonság még inkább felértékelődik és jóval nagyobb szerepet kap majd az elkövetkező években. Az egészség megőrzése és a fertőzések elleni küzdelem pedig a turisztikai desztinációk és az utazók esetében is a prioritások között kell, hogy szerepeljen. A desztinációk esetében az országban tartózkodó turisták egészségének megőrzése a legfőbb cél, ennek érdekében pedig az országba történő belépéskor korlátozó intézkedéseket alkalmazhatnak (pl. oltási és egészségügyi igazolások). A turisták esetében pedig a desztináció kiválasztása során még nagyobb szerepet fog kapni az egészségbiztonság.

## **2. Nemzetközi szervezetek**

### **2.1. Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ)**

Az Egyesült Nemzetek Szervezete, mint a Föld legnagyobb világszervezete, természetesen kiemelt feladatként tekint a COVID19 világjárvány okozta problémák kezelésére. Ezt mutatja, hogy számos olyan tanulmány, nyilatkozat, határozat stb. látott napvilágot, amelyek a pandémia okozta, a turizmust súlytó próbákat igyekszik orvosolni. Az ENSZ a szerepköréből adódóan elsősorban gazdasági, társadalmi és egészségügyi problémaként tekint a világjárványra. A negatív hatások közül kiemeli, hogy az ágazat jelentős munkaadó, minden tizedik munkavállaló a turizmusban dolgozik. Közülük nagyon sok a nő, a fiatal és a kisvállalkozó, akik jóval érzékenyebbek a turizmusszektor változásaira. A turizmus egyik legfőbb „eredménye”, hogy az embereket közelebb hozza egymáshoz, megismerik egymás kultúráját – ezáltal pedig a kultúranropológiai jellemzőket pl. tradíciók, ünnepek, attitűd (Ürmösné 2015) –, így segít leküzdeni az egymással szembeni előítéleteket.

Az utazások a Föld legtöbb országában, egy néhány hónapos időszakot leszámítva, 2020-ban gyakorlatilag megszűntek. 2020. április 6-án a desztinációk 96%-át már érintették az utazási korlátozások (Ryder 2020). Több, mint 100 millió közvetlen munkahely került veszélybe. A válság leginkább a fejlődő országokat és a turizmusra épülő kis szigeteket sújtotta ugyanis ezen országok gazdaságai jóval sérülékenyebbek, jóval kiszolgáltatottabbak a gazdasági változásoknak (1. táblázat). Egyes országok esetében a GDP több, mint 50%-a származik a turizusból, pl. Maldív-szigetek, Seychelles-szigetek, Grenada (Guterres 2020, Pololikashvili 2020). Az ENSZ ezen országok megsegítésére egy alapot hozott létre, a turizusból származó bevételkiesés enyhítése céljából.

	2020	2021 január - március és 2020 január - március között	2021 január - március és 2019 január - március között
Világ összesen	73	83	88
Európa	69	83	87
Ázsia és a Csendes-óceáni térség	84	94	97
Amerika	68	71	76
Afrika	74	81	83
Közél-Kelet	74	78	82

**1. táblázat** A nemzetközi turistaérkezések visszaesésének mértéke az egyes kontinenseken (%)

*Forrás: UNWTO*

A pandémia okozta ugyancsak különös problémára hívja fel a figyelmet az ENSZ szakértője. A turizmusból származó bevétel jelentősen hozzájárul ugyanis a természetvédelemhez, a fenntartható vadgazdálkodáshoz, a nemzeti parkok működéséhez és a veszélyeztetett állatok védelméhez. A munkahelyek elvesztésével az orvvadászat és az orvhalászat is megerősödhet. Az ENSZ számos közleményében hangsúlyozta, hogy a turizmus leállása veszélybe sodorta a természeti és a kulturális örökségek védelmét is, mivel a turizmus termelte bevételből jelentős összeget tudtak fordítani a természeti és az épített örökségek megőrzésére és megmentésére is (ENSZ 2020). Mint azt a Turisztikai Világszervezet főtitkára is kiemelte számos közleményében, a pandémiát követő időszak a turizmus életében is egy új időszakot kell, hogy jelentsen. A turizmus szektort újjá kell építeni, azonban a korábbtól jóval környezetbarátabb és biztonságosabb módon kell „működtetni” (Pololikashvili 2020). A turizmusban új egészségügyi és biztonsági protokollokat kell bevezetni, mivel csak ezáltal érhető el az, hogy ismét elinduljon a nemzetközi turizmus és megelőzhető legyen egy a COVID19-hez hasonló világvárvány kialakulása (Guterres 2020).

## 2.2. Egészségügyi Világszervezet (WHO)

Az ENSZ egészségügyi szervezete a WHO (World Health Organization), amely különösen fontos szerepet játszik a nemzetközi közegészségügy koordinálásában. Így volt ez a COVID19 okozta pandémia esetében is. A turizmus biztonságának érdekében nagy rendszerességgel tett közzé felhívásokat és elemzéseket, melyek elsősorban arra voltak hivatottak, hogy a nemzetközi turizmusban részt vevők értesüljenek a szervezet ajánlásairól és előrejelzéseiről, továbbá iránymutatást adjon a járvány kezelésével kapcsolatban. Természetesen a WHO anyagai nem kizárólag a turizmusban részt vevők részére készültek, azonban számukra is számos releváns információval szolgált. A WHO eddigi történelme során hat alkalommal rendelte el az közegészségügyi szükséghelyzetet, legutóbb 2020-ban, a COVID19 okozta pandémia idején.<sup>2</sup>

A WHO turizmust érintő intézkedései közül az alábbiakat érdemes kiemelni, a szervezet ajánlást fogalmazott meg többek között az ún. vakcinaútlevéllel kapcsolatban. Számos ország sürgeti ugyanis e digitális „útlevél” mielőbbi bevezetését, hogy ezáltal minél hamarabb induljon meg az interkontinentális turizmus. Ezt elsősorban azok az országok szorgalmazzák, melyek esetében a turizmus jelentős arányban részesedik az ország bevételéből (pl. Görögország) (Kaszás 2021). A WHO ajánlásai elsősorban az egészségbiztonság területére terjednek ki. Olyan tisztálkodási és érintkezési módokat javasolnak, melyek segítségével jelentősen csökkenthető a fertőzés veszélye.

<sup>2</sup> 2009: sertésinfluenza, 2014: járványos gyermekbénulás, 2014: Ebola, 2016: Zika-vírus, 2019: Ebola (TIME 2020).

Ezek egy része természetesen a turizmus területén is adaptálhatók, pl. kézmosás, tüsszentés esetén papírzsebkendőt kell használni, a hagyományos üdvözlési és érintkezési formák helyett új formulák javasoltak, étkezési és távolságtartási szabályok bevezetése stb. (Vakcinainfó 2020).

### 2.3. Turisztikai Világszervezet (UNWTO)

Ugyancsak az ENSZ egyik szervezete a Turisztikai Világszervezet, amelyet 1975-ben alapítottak. A pandémia okozta turizmusbiztonsági deficit a nemzetközi szervezetek közül leginkább az UNWTO-t érintette, mivel ez az a szervezet, amely összefogja és sok esetben koordinálja is a világ turizmusának főbb történéseit. A Világszervezet számos tanulmányában megemlíttette, hogy a turizmus a pandémia által legérintettebb területek közé tartozik. A válság leküzdése érdekében az UNWTO az ENSZ egészségügyi szervezetével (WHO) szoros együttműködést alakított ki.

A pandémia kitörésétől kezdve a szervezet folyamatosan ad előrejelzéseket a beérkezett statisztikai adatok alapján a turizmus várható alakulásával kapcsolatban. 2020 év végén a szervezet a turizmus fellendítése érdekében javaslatot tett többek között arra vonatkozólag, hogy az egyes országok fogadjanak el nemzetközi protokollokat az országból történő kilépés előtt végzett koronavírus-tesztekéről, illetve ezen tesztek elfogadásáról a fogadóországban. A WTO által Las Palmasban szervezett konferencián a résztvevő országok továbbá megfogalmazták a légifolyosók újranyitásának az igényét, mivel ez az üzleti és turisztikai célú turisták utazását jelentősen megkönnyítené.

Az UNWTO gyorsan reagált a pandémia által kialakított helyzetre. Ennek során interaktív térképet hozott létre, melyen az egyes országok által meghozott intézkedések követhetők nyomon, számos online kurzust és webinart indított. Létrehozta továbbá a Globális Turisztikai Válságbizottságot, amely folyamatos helyzetelemzésekkel, kutatásokkal és ajánlások készítésével segíti a turizmusban részt vevők helyzetét. Elindították a „STAY HOME TODAY, #TRAVELTOMORROW” nevű kampányt, melyben többek között közzétesznek számos szervezet által ajánlott intézkedést. Ezek egyrésze a turizmusbiztonság témakörében született. Egy gyakorlati útmutatásokat tartalmazó kézikönyvet is kiadott az UNWTO, amelyben a COVID19-re adható gyakorlati javaslatok találhatók. A fenti intézkedések mellett természetesen számos egyéb olyan intézkedést javasol az UNWTO, amely a határok biztonságos újranyitását teszi lehetővé (Turizmus.com 2020c). Az UNWTO a pandémia utáni időszakra konkrét válaszokat javasol, melyek az alábbiak:

- Elmélyíteni az információáramlást és az adatok cseréjét az egyes szektorok között;
- Innovatív szövetségek elindítása;
- Fenntarthatóbb jövő ösztönzése a kulturális turizmus számára;
- Rugalmasabb munkaerő kialakítása a turizmus területén.

### 2.4. Nemzetközi Olimpiai Bizottság (NOB)

A pandémia az élet minden területét és a Föld összes országát érintette valamilyen mértékben, nem volt kivétel ez alól a sport területe sem. A sportturizmus legnagyobb rendezvénye a négy évente megrendezésre kerülő nyári olimpiai játékok, amely „békeidőben” több tízezer sportembert, sportdiplomatát, médiszakembert és szurkolót vonz egy városba (Németh 2020b). Az újkori olimpiák történetében (1896) nem példa nélküli a nyári és téli olimpiai játékok elhalasztása, azonban ez idáig csak a világháborúk miatt következett be (nyári olimpiák – 1916: Berlin, 1940: Tokió, London: 1944; téli olimpiák – 1940: Szapporo, 1944: Cortina d’Ampezzo). Ugyancsak az egészségügyi kockázatok játszottak szerepet az 1956-os Sydney-i olimpia idején, amikor a versenyllovakat nem engedték be Ausztráliába, így a lovassportok Svédországban (Stockholm) lettek megrendezve. A fentiek alapján egyértelműen látszik, hogy a Nemzetközi Olimpiai Bizottság csak egészen rendkívüli esetekben dönt az olimpiai játékok elhalasztásáról. Ez történt a 2020-as tokiói olimpiával is. A téma szakértőinek álláspontja szerint a NOB se nem jó, se nem rossz, hanem felelős döntést hozott.

2020. március 24-én a NOB bejelentette, hogy 2021-ben rendezik csak meg a 32. újkori olimpiát. A sportolók, a nézők és természetesen a házigazda Japán lakosság egészségének szavatolása a legfontosabb prioritások között szerepelt, így az olimpia rendezését egy évvel elhalasztották. A tokiói olimpia külföldi és hazai nézők nélkül került megrendezésre 2021 nyarán. Az egészségbiztonsági kockázatok mellett fontos szempont volt, hogy a korlátozó intézkedések következtében a sportolók nem tudtak megfelelően készülni a játékokra, a légközlekedés leállása miatt az utazás is megnehezült, illetve a lezárások miatt számos válogató verseny maradt el, ami több sportolót kedvezőtlenül érintett. Sokakban felmerült kérdésként, hogy az olimpia ideje alatt mennyire lehet szavatolni a lakosság és a sportolók egészségbiztonságát. A versenyeken több mint 10 000 sportoló vett részt és több ezer szakvezető, edző, sportdiplomata és újságíró. Az olimpiai játékok ideje alatt rendkívül szigorú egészségügyi intézkedéseket vezettek be, így néhány elszigetelt megbetegedés következett csak be.

## 2.5. Világbank

A nemzetközi pénzügyi szervezetek közül több is foglalkozik a pandémia okozta gazdasági válság hatásainak enyhítésével. Az egyik legjelentősebb pénzügyi segítséget nyújtó szervezet a Világbank, amelynek alapításakor (1945) ratifikált elsődleges célja a fejlődő országok számára kedvező hitelek folyósítása. Mint arról a fentiekben említést tettünk, a pandémia a Föld gyakorlatilag minden országát negatívan érintette, azonban a fejlődő országok azok, amelyek a leginkább megszenvedték a gazdasági hatásait.

A 2020 márciusában létrehozott gyorssegély alapot a Világbank ezért kétmilliárd dollárral megemelte, amely így 14 milliárd dollárra nőtt. Ezt az igénylő országok a koronavírus-járvány káros hatásainak enyhítésére használhatják fel (Jogászvilág 2020). Számos fejlődő ország gazdaságában a turizmusból származó bevételek a GDP jelentős hányadát teszik ki, ezért a nemzetközi turizmus leállása reménytelen helyzetbe hozta egyes országok gazdaságát. A fejlődő országok esetében tovább súlyosbítja a helyzetet, hogy a belföldi turizmus gyakorlatilag egyáltalán nem tudja ellensúlyozni a kieső bevételt (Lásd: 3.1 fejezet).

Az alap növelése következtében a Világbank nemzetközi finanszírozásért felelős részlege összesen 8 milliárd dollár támogatást nyújthat a vírus gazdasági hatásai által sújtott vállalatok és munkavállalók számára. A finanszírozás nagy részét a pénzügyi intézményei fogják felhasználni, így továbbra is nyújthatnak kereskedelmi finanszírozást, működő tőke finanszírozást és középtávú finanszírozást az ellátási láncok zavaraival küzdő magánvállalkozások számára. A Világbank a finanszírozással a turizmus, a feldolgozóipar és az egyéb súlyosan érintett ágazatok meglévő ügyfeleinek is segítenék a számlák fizetését, valamint elősegíti az egészségügyi ágazat működését, a szolgáltatások, felszerelések és gyógyszerek beszerzését.

David Malpass, a Világbank elnöke szerint a bank elkötelezett amellett, hogy gyors és rugalmas választ adjon a fejlődő országok igényeire. „Fontos, hogy lerövidítsük a helyreállítás idejét” – mondta Malpass. „A támogatások folyósítása már folyamatban van, és a ma jóváhagyott kibővített finanszírozási eszközök elősegítik a gazdasági növekedés fenntartását, a vállalatok és a munkahelyek megtartását.” Több mint 187 700 ember fertőződött meg a koronavírussal 162 országban, és 7495 ember halt meg, a Reuters beszámolója szerint.

Az Világbank nemzetközi finanszírozásért felelős vezérigazgatója, Philippe Le Houerou elmondta, hogy a gyorssegélyalap célja az volt, hogy segítse az ügyfeleket a jelenlegi egészségügyi veszélyhelyzetben történő működésük fenntartásában, hogy később gyorsabban helyreállhasson a gazdaságok működése.

A Világbank és az nemzetközi finanszírozási csoport igazgatótanácsa kedden az ügyfelek igényeire válaszolva jóváhagyta az újabb 2 milliárd dolláros új finanszírozás alap létrehozását a korábban már rendelkezésre bocsátott 6 milliárd dollár mellett. Az új gyorssegélyalapot a

Világbank nemzetközi finanszírozási csoportjának Globális Kereskedelmi Likviditási Programjából finanszírozzák, amelyekből a helyi bankoknak lehet támogatást nyújtani, hogy továbbra is finanszírozzák a vállalatokat a feltörekvő piacokon. A Világbank nemzetközi finanszírozási csoportja a legnagyobb globális fejlesztési intézmény, amely a feltörekvő piacokra összpontosít, és több mint 2000 vállalkozással működik együtt világszerte. A 2019-es költségvetési év során több, mint 19 milliárd dollár hosszú távú finanszírozást nyújtott a fejlődő országok számára.

*Forrás: Jogászvilág 2020*

### 3. Nemzetközi politikai és gazdasági integrációk

#### 3.1. Délkelet-ázsiai Nemzetek Társulása (ASEAN)

A Délkelet-ázsiai Nemzetek Társulása néven ismert szervezet tíz délkelet-ázsiai országot foglal magában (Fülöp-szigetek, Indonézia, Malajzia, Szingapúr, Thaiföld – ezen országok voltak az alapító tagok 1967-ben –, Brunei, Vietnám, Laosz, Mianmar, Kambodza). Gazdasági súlyát mutatja, hogy a Föld lakosságának több mint 8%-át adja (642 millió fő, 2017-ben). Az országcsoportról elmondható, hogy főként gazdasági és katonai jellegű az együttműködés közöttük. Szorosabb politikai kohézió nem alakult ki, s várhatóan a jövőben sem fog az eltérő politikai berendezkedés következtében (Britannica 2021).

Az ASEAN tagállamok többségéről elmondható, hogy jelentős turisztikai desztinációk találhatók az egyes országokban. A turizmusszektor egyre nagyobb szerepet kap az országcsoport gazdaságában, sokuk esetében a fejlődésük egyik motorjának tekinthető. A pandémia következtében ezért számos ASEAN ország komoly gazdasági problémával szembesült, amely milliók számára okozott komoly megélhetési problémát. Az országok többsége – Brunei és Szingapúr kivételével – a GDP alapján a szegény országokhoz sorolhatók, ezért esetükben a külföldi, „gazdag” turisták kiesése rendkívül jelentős költségvetési hiányt okoz, mivel a belföldi turisták nem tudják érdemben pótolni a kieső bevételt.

A COVID19 okozta világjárványra az országcsoport válaszul olyan stratégia kialakítását tűzte ki célul, amely minimalizálja a turizmusban fellépő negatív hatásokat és minél hamarabb újraindíthatja a régió turizmusát. Mint arról az idegenforgalomért felelős miniszterek megállapodtak, kreatív és innovatív megoldásokat kell találni a turizmus fellendítése érdekében. Ennek során elsősorban a digitális lehetőségek jobb kihasználására kell nagyobb figyelmet szentelni, illetve a spontán márkaismeret (top-of-mind awareness) tevékenységre. Ugyancsak a miniszteri találkozón állapodtak meg a „single tourism destination” (egyéni turisztikai úti cél) megvalósításáról (Turizmus.com 2020b).

#### 3.2. Európai Unió

Amennyiben a nagy nemzetközi integrációkat vizsgáljuk, úgy megállapíthatjuk, hogy az Európai Unió a legnagyobb gazdasági potenciállal rendelkező társulás. A gazdasági potenciál mellett egyben a világ legjelentősebb turisztikai desztinációja is (Lengyel 2004). Az EU országaiban található a tíz legnagyobb fogadóterületből hat, a turizmusból származó bevételek alapján pedig ugyancsak előkelő helyen áll az EU. A turizmus 23 millió fő részére ad munkát (közvetett és közvetlen állás egyaránt; ez 12%-át adja a munkavállalóknak), és a közösség GDP-jének 10%-át adja, így az iparág nagyban hozzájárult a gazdasági jóléthez és foglalkoztatáshoz (UNWTO 2019). A turizmus Európai Unió s súlyát mutatja, hogy 2,4 millió vállalkozást érint a turizmus (ezek 90%-a kis és középvállalat). A közösség turizmus szektorának sebezhetőségét jól jelzi, hogy a külföldi turisták aránya 40%, egyes országok esetében pedig jóval 10% fölötti a GDP részesedése a turizmusból

(pl. Horvátország 25%, Ciprus 12%, Görögország 21%, Portugália 19%, Ausztria, Észtország, Spanyolország 15%). A fenti statisztikai adatok is egyértelműen alátámasztják azt, hogy az Európai Unió gazdaságában a turizmus a legfontosabb szektorok közé sorolható, amelynek a legkisebb mértékű megingása is jelentősen befolyásolja az EU munkaerőpiaci helyzetét, ezáltal pedig az emberek jólétét. Ami pedig különösen fontossá teszi a területet, az az, hogy a turizmusban dolgozók 37%-a 35 évnél fiatalabb. A fiatalok munkanélküliségének kérdése pedig jelenleg is az egyik legégetőbb probléma az EU-n belül, hiszen ez az a korosztály, amely a leginkább mobilis (Ritecz 2018), amely nagy tömegű mozgást generálhat, illetve a gyermekvállalási kedvet is kedvezőtlenül befolyásolhatja, amely ugyancsak a neurálgikus kérdések közé tartozik az egész EU-n belül.



**1. ábra** Üres bevásárlóközpont figyelemfelhívó kiírása Páfosz (Ciprus) egyik turisták által gyakran látogatott bevásárlóközpontjában – 2020 nyara. *Forrás: a szerző felvétele*

A vírus kínai terjedéséről és annak hatásairól 2020 utolsó hónapjaiban már rendszeresen lehet hallani, ennek ellenére az európai országok sok esetben gyermeki naivitással tekintettek a jövőbe, és nem gondolták, hogy milyen gazdasági és egészségügyi problémákat képes okozni az újfajta vírus. Az első európai fertőzött Olaszországban 2020. február 21-én azonosították, azonban a vírus már jóval korábban jelen lehetett az országban, amit korábban levett vérmintákból mutattak ki. Ezt követően sorba jelentek meg a fertőzött személyek az európai országokban.

A pandémia következtében az Európai Unió tagországai jelentős bevételkiesést könyvelhettek el. A helyzetet tovább nehezítette, hogy különösen azon déli államok esetében jelentős a turizmus részesedése az ország bevételéből, melyek gazdasága a leginkább sebezhető, ahol a költségvetés hiánya és az államadóság a maastrichti kritériumok felett található (Görögország, Spanyolország, Olaszország). Különösen Görögország és Olaszország került nehéz helyzetbe, mivel már az elmúlt években is jelentős államadóságot halmoztak fel annak érdekében, hogy elkerüljék az államcsődöt. A turizmusból származó bevételkiesés ezért óriási kihívás elé állította az egyes országok döntéshozóit és az EU vezetőit egyaránt. Ennek orvoslására számos javaslatot dolgozott ki az Európai Unió. Szigorú egészségvédelmi és biztonsági előírásokat dolgoztak ki, majd az első hullám után megpróbálták fokozatosan helyreállítani a turisztikai ágazatot (1. ábra).

Az alábbiakban tekintsük át időrendi sorrendben az EU által meghozott, a turizmust is érintő főbb mérföldköveket. A vírus terjedésének üteméből már látható volt, hogy a gazdasági fejlődésre jelentős hatással lesz 2020-ban a pandémiás helyzet. Az EU döntéshozói már 2020. február 27-én megbeszélést



tartottak, melyen a vírus okozta várható gazdasági nehézségekről tárgyaltak, bár ekkor még a várható második hullám okozta gazdasági problémák nem voltak prognosztizálhatók (Európai Tanács 2021). A helyzet súlyosbodása következtében március 2-án „a Tanács elnöksége teljes körű üzemmódban aktiválta a politikai szintű integrált válságelhárítási mechanizmust” (Európai Tanács 2021). Az Európai Tanács második videokonferenciáján (2020. 03. 17.) megállapodtak a felek arról, hogy a külső határok megerősítésével, koordinált módon ideiglenesen, de 30 napon keresztül korlátozzák az EU területére történő belépést (Európai Tanács 2021). Ez tekinthető az első nagyobb korlátozásnak, amely az európai turizmust érintette, mivel ezáltal jelentősen megnehezedett az unió területére történő belépés.

2020. 03. 19-én az uniós miniszterek a pandémia okozta várható szociális és foglalkoztatási problémákat vitatták meg. 2020 tavaszán már egyértelművé vált, hogy statisztikailag érezhetően növekedni fog a munkanélküliség, amely szociális problémákat okozhat. Mint az a miniszteri tanácskozás feljegyzésében is szerepel, a kis és közepes méretű, az egyszemélyes vállalkozások és az alkalmi, illetve idején munkások esetében várható a legerőteljesebb negatív gazdasági hatása a pandémiának. Bár a dokumentum nem nevesítette a turizmust, azonban részben ez az a terület, amelyet a nagy számú alkalmi munkások, néhány fős családi vállalkozások jellemeznek. E munkavállalók a leginkább sérülékeny réteg, ezért ezek támogatása feltétlenül szükséges (EU 2020).

A turizmusszektor egyik legnagyobb vesztesei a légitársaságok voltak, melyek gyakorlatilag elvesztették utasforgalmukat, a legtöbb légitársaság beszüntette a repülést, számos légitársaság pedig csődbe ment. 2020. március 30-án a Tanács határozott a résidőkre<sup>3</sup> vonatkozó szabályok felfüggesztéséről. 2021. január 27-én ugyancsak megállapodás született arra vonatkozóan, hogy 2021 nyarára mentességet élvezzenek a légitársaságok a résidőre vonatkozó követelmények alól. (Európai Tanács 2021).

2020. április 9-én az eurocsoport 500 milliárd eurós támogatási csomagot terjesztett elő a gazdaság újraindításának céljából. Ennek egyik területe a turizmus (Európai Tanács 2021). A sport ugyancsak jelentős veszteségeket szenvedett a COVID19 következtében. A sportturizmus teljesen leállt, a nemzeti bajnokságok többnyire félbeszakadtak és nézők nélkül rendezték meg a rendezvényeket. A terület újraindítása érdekében az EU sportminiszterei 2020. április 21-én tartottak videokonferenciát.

A turisztikai miniszterek kissé megkésve, csak április 21-én tartottak videokonferenciát, holott a terület az egyik leginkább érintett a pandémia által. Az itt található vállalkozások nagy számban a kis- és középvállalkozásokhoz sorolhatók, amelyek a leginkább érzékenyek a gazdaság változásaira, részint azért, mert nem rendelkeznek olyan pénzügyi tartalékkal, amely lehetővé tenné a bevétel nélküli hónapokban a vállalkozások túlélését.

Május 8-án a Tanács a légi, a vasúti, közúti és a hajózási ágazat addigi veszteségeire való tekintettel javaslatot tett a pénzügyi költségeik és az adminisztratív terheik csökkentésére, május 25-én pedig elfogadták az ágazat helyzetét enyhítő intézkedéseket. Május 20-án a miniszterek a turisztikai ágazat helyreállításához szükséges intézkedésekről tárgyaltak. Ennek során a turisztikai vállalkozások újraindulása és az utazási korlátozások fokozatos feloldása volt a cél.

A COVID19 első hullámának fontos állomása a turizmus szempontjából június 30-a, amikor a Tanács döntése értelmében július elsejétől bizonyos harmadik országból származó lakosok előtt meg kell kezdeni az utazási korlátozások feloldását. Július 31-ével felülvizsgálta, majd augusztus 7-ével a Tanács feloldotta újabb országok esetében az utazási korlátozásokat. A válság hatása a személy- és teherszállításban dolgozókat is elérte, ezért szeptember 9-én a Tanács kialakította álláspontját a vasúti ágazat támogatásával kapcsolatban (október 2-án döntéseket fogadtak el, mentességet kaptak a társaságok egyes díjak megfizetése alól). Szeptember 25-én a Tanács lehetővé tette, hogy 16 tagállam

---

3 „A repülőtéri résidő (slot) egy adott napon, adott időpontra szóló, koordinátor által adott engedély, amely hozzáférést biztosít a repülőtér infrastruktúrájához a repülőgép menetrendszerinti érkezési és indulása ideje között.” (Repülőtéri résidő 2020)

közel 90 milliárd euró értékben hitelt vegyen fel a SURE (Uniós munkavédelmi program) keretében, mellyel mérsékelni tudják a munkanélküliség kockázatát. Az összeg számos turisztikai vállalkozás számára is segítséget nyújtott.

2021. február 1-jén a Tanács naprakésszé tette az utazásra vonatkozó ajánlásait, és az eddigi színkódok mellett, a sötétpiros is megjelent. Április 14-én kezdődtek meg a tárgyalások a turisták utazását megkönnyítő „digitális zöldigazolvány” (COVID-igazolvány) bevezetésével kapcsolatban. A kártya birtokában, a kölcsönös elfogadás alapján egyszerűbbé válhat az utazás. Május 21-én hagyták jóvá a július elsejétől bevezetendő okmányt (Európai Tanács, 2021).

### **3.3. A Visegrádi Együttműködés – CEFTA**

A magyar, a lengyel és a cseh együttműködés közel 700 éves múltra tekint vissza (1335). 1991-ben a kommunista diktatúra megszűnését követően, a Közép-európai országok úgy döntöttek, hogy ismét együttműködnek a gazdaság, a kultúra és az euroatlanti együttműködés területén. A nagy reménnyel megalakított együttműködés néhány év után kifulladásra látszott, azonban az EU-hoz történt csatlakozást követően ismét egymásra találtak a tagországok, és számos területen szoros együttműködést alakítottak ki (Christián 2015). Nem kivétel ez alól a turizmus területe sem.

A pandémia jelentős visszaesést eredményezett mind a négy tagország turizmusában és a gazdaságában egyaránt. A meghozott korlátozó intézkedések mértéke közel azonos volt, így a kiváltott negatív hatások is. Ennek mérséklése érdekében számos közös javaslatot fogalmaztak meg a V4-ek. A 2020. szeptember 11-ei lublini csúcstalálkozón állapodtak meg arról, hogy szükséges létrehozni egy közös járványügyi koordinációs központot. Ennek elsődleges feladata, hogy a pandémia második hullámában folyamatosan tájékoztassák egymást a tagországok az aktuális járványügyi helyzetről, a meghozott intézkedésekről és megosszák egymással a tapasztalatokat, azonban a turizmust érintő koordináció és információcsere is a prioritások között szerepel, pl. személyforgalom, a határátkelőhelyek és a légikikötők forgalmának alakulása (Turizmus.com 2020a). A V4 országok turizmusának segítése érdekében 2020 októberében a négy ország kölcsönös utazási könnyítéseket léptetett életbe egymás állampolgáraival szemben, ez azonban sajnos nem volt hosszú életű, mivel a második hullám a korábbiánál jóval nagyobb napi fertőzésszámokat hozott (Turizmus.com 2020a).

## **Összegzés, következtetés, javaslatok**

A tanulmány bemutatta azon nemzetközi szervezeteket és integrációkat, amelyek döntéseikkel és intézkedéseikkel hatással voltak a pandémia időszakában a turizmus alakulására és a turizmusbiztonsági deficit csökkentésére. A tanulmány rámutatott arra, hogy bár a világszervezetek számos szakértői megállapításon nyugvó javaslatot fogalmaztak meg, ezeket nem minden ország vette figyelembe, számos ország saját úton kezdett el járni. A nemzetközi integrációk esetében az országok közötti szorosabb együttműködés figyelhető meg. Ez részint az országok magasabb fokú integrációjának és kölcsönös egymásra utaltságának a következménye. A legjobban működő és legnagyobb integrációt mutató gazdasági és politikai tömörülés az Európai Unió, amelynek tagországai többnyire egységes irányelveket követtek a pandémia kezelésében, így a turizmusbiztonság területén is. Meg kell azonban említeni, hogy még egy több évtizedes múlttal rendelkező államszövetség esetében sem beszélhetünk egységes pandémia-kezelési gyakorlatról, és több „külön utas” ország is volt, akik az átlagtól eltérő módon kívánták a problémát kezelni. A turizmus újraindításának kérdésében szintén jelentős eltérések figyelhetők meg az Európai Unió és a többi országa esetében is. Megállapíthatjuk, hogy azok az országok, amelyek gazdaságából nagyobb arányban részesedik a turisztikai szektor, jóval kezdeményezőbbek az utazási korlátozások feloldása területén, amely nyilvánvalóan az ő gazdasági érintettségükből és érdekeikből adódik.

A jövőt előre nem láthatjuk, de a COVID19 világvárvány megmutatta, hogy mennyire sérülékeny a világgazdaság, ezen belül pedig a turizmusszektor, s nem zárható ki, hogy akár a közeljövőben, hasonló jellegű problémával találja magát szemben a világ. Láthatjuk, hogy néhány hónap leforgása alatt mennyi ötlet és joggyakorlat született a világ egyes országaiban, amik mind azt segítették elő, hogy a turizmus – még ha dőcögösen is –, de működjön. E joggyakorlatokat szükséges megismerni mindenkinek, aki a turizmushoz kötődik, ezáltal kerülhető el a nemzetközi turizmusnak a 2020-as évhez hasonló leállása. Megmutatta számunkra azt is a pandémia, hogy a világgazdaságban az országok egymástól való függősége rendkívül erős (Jones – Comfort 2020). Egy hasonló méretű fenyegetést csak úgy lehet megelőzni vagy a hatását tompítani, ha az érintett országok egymással még szorosabban együttműködnek.

## Irodalom

- Birkner, Z. – Marton, Zs. – Keller, K. (2018): Az innováció értelmezése a turizmusbiztonság területén – különös tekintettel az oktatás és a kutatás területére. *Rendőrségi tanulmányok* 1(3): 71-80.
- Bujdosó, Z. – Remenyik, B. (2008): A hazai turisták életminőségének a feltérképezése az Észak-Magyarország Régióban. In Dávid, L (szerk.): *A turizmus szerepe az Észak-Magyarország Régióban I-II.* Károly Róbert Főiskola, Gyöngyös pp. 40-48.
- Christián, L. (2015): *Rendészeti politika.* MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont, Budapest.
- Dávid, L. – Tóth, G. – Bujdosó, Z. – Herneczky, A. (2007): A turizmus és a regionális versenyképesség kapcsolatának mutatói a Mátravidék példáján keresztül. *Észak-Magyarországi Stratégiai Füzetek* 4(1): 3-20.
- Ernszt I. – Péter E. – Keller K. – Tóth-Kaszás N. (2018): Biztonsági kérdések a turizmusban, egy határ menti térség példáján keresztül. *Turizmus Bulletin* 18(2): 38-45.
- Imbeah, N. – Benkő, B. – Bujdosó, Z. (2020): A biztonság és védelem, mint a turisztikai célterület kezelésének része egy ghánai turisztikai térségben. *Belügyi Szemle* 68(4): 49-63.
- Ioannides, D. – Gyimóthy, Sz. (2020): The COVID19 crisis as an opportunity for escaping the unsustainable global tourism path. *Tourism Geographies* 22(3): 624-632.
- Jones, P. – Comfort, D. (2020): The COVID19 Crisis, Tourism and Sustainable Development. *Athens Journal of Tourism* 7(2): 75-86.
- Kobets P. N. – Krasnova K. A. (2021): Ensuring the safety of tourists in the conditions of the digital transformation of society: experience of Russia. *International scientific and practical conference, Francisk Skorina Gomel State University, Gomel* pp. 83-86.
- Lengyel, M. (2004): *A turizmus általános elmélete.* Gazdasági és turisztikai Szolgáltatások Főiskolája, Budapest.
- Marton Zs. – Birkner Z. – Keller K. – Berkesné Rodek N. (2018): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin* 18(2): 12-20
- Németh, K. – Czira, T. – Sütő, A. – Péter, E. – Domjáné, Nyizsalovszki R. (2019): Félig tele vagy félig üres? Turizmus szektort érintő klímaalkalmazkodási kérdések vizsgálata a Nyugat-Balaton térségben. *Comitatus: Önkormányzati Szemle* 29 (232): 55-62.
- Németh, J. (2020a): Turizmus és személyi biztonság. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság.* Dialóg Campus, Budapest.

- Németh, J. (2020b): A sport- és kulturális rendezvények, tanácskozások, delegációk biztosítása. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest.
- Nyitrai, E. (2021): A koronavírus elleni küzdelem és a nemzeti adatvagyon újrahasznosítása a rendőrség vonatkozásában. In Rixer, Á. (szerk.): *A járvány hosszútávú hatása a magyar közigazgatásra*. Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar Lőrincz Lajos Közjogi Kutatóműhely, Budapest, pp. 339-345.
- Ritecz, Gy. (2018): Nemzetközi mobilitás és a turizmus hatásai. *Határrendészeti Tanulmányok* 14(4): 25-57.
- Romagosa, F. (2020): The COVID19 crisis: Opportunities for sustainable and proximity tourism. *Tourism Geographies* 22(3): 690-694.
- Ürmösné Simon, G.: (2015): Érák, szubkultúrák, szocializáció, férfi-kontra női agy a gendernyelvészet tükrében. *Magyar Rendészet* 15(2): 151-161.

### Online források

- Britannica (2021): ASEAN <https://www.britannica.com/topic/ASEAN> (letöltve: 2021. január 15.)
- ENSZ (2020): *Survival of wildlife reserves under threat in Namibia*. <https://www.un.org/en/coronavirus/survival-wildlife-reserves-under-threat-namibia> (letöltve: 2021. március 14.)
- Európai Tanács (2021): *Időrendi áttekintés – a COVID19-cel kapcsolatos tanácsi intézkedések*. <https://www.consilium.europa.eu/hu/policies/coronavirus/timeline/> (letöltve: 2021. június 10.)
- EU (2020): *EU ministers discussed social and employment consequences of COVID19*. <https://eu2020.hr/Home/OneNews?id=220> (letöltve: 2021. március 10.)
- Guterres, A. (2020): *It is imperative that we rebuild the tourism sector*. <https://www.un.org/en/coronavirus/it-imperative-we-rebuild-tourism-sector> (letöltve: 2021. március 14.)
- Jogászvilág (2020): *Gyorssegély alapot hoz létre a Világbank*. <https://jogaszvilag.hu/vilagjogasz/gyorssegelyalapot-hoz-letre-a-vilagbank/> (letöltve: 2021. március 14.)
- Kaszás, F. (2021): *A WHO egyelőre nem ajánlja a vakcinaútlevél bevezetését*. <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/a-who-egyelore-nem-ajanlja-a-vakciautlevel-bevezeteset-1173182> (letöltve: 2021. március 14.)
- Repülőtéri résidő (2020): [https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet\\_2020\\_42\\_repuloteri\\_resido.pdf/86118aab-276f-b564-8771-405a9094a9d4?t=1589788434423](https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet_2020_42_repuloteri_resido.pdf/86118aab-276f-b564-8771-405a9094a9d4?t=1589788434423) (letöltve: 2021. március 12.)
- Pololikashvili, Z. (2020): *United Nations helps travel industry reopen safely and responsibly*. <https://www.un.org/en/coronavirus/united-nations-helps-travel-industry-reopen-safely-and-responsibly> (letöltve: 2021. március 14.)
- Ryder, G. (2020): *UN calls for measures to cushion COVID19 shocks to labour market*. <https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/un-calls-measures-cushion-covid-19-shocks-labour-market> (letöltve: 2021. március 14.)
- Time (2020): *The Coronavirus Outbreak Is Now a Public Health Emergency of International Concern. Here's What That Means*. <https://time.com/5774747/coronavirus-who-public-health-emergency/> (letöltve: 2021. március 14.)
- Turizmus.com (2020a): *Megkezdte működését a V4-ek járványügyi koordinációs központja*. <https://turizmus.com/szabalyozas-orszagmarketing/megkezdte-mukodeset-a-v4-ek-jarvanyugyi-koordinacios-kozpontja-1172027> (letöltve: 2021. március 12.)

- Turizmus.com (2020b): *Összehangolnák a turizmus fejlesztését az ASEAN országok.*  
<https://turizmus.com/szabalyozas-oroszagmarketing/osszehangolt-turizmusfejlesztes-az-asean-oroszagokban-1169941> (letöltve: 2021. március 10.)
- Turizmus.com (2020c): *UNWTO: Bizalom és együttműködés kell a turizmus újraindulásához.*  
<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/unwto-a-bizalom-es-az-egyuttmukodes-donto-a-turizmus-ujraindulasahoz-1170517> (letöltve: 2021. január 11.)
- UNWTO (2019): *International Tourism Highlights 2019 edition.*  
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152> (letöltve: 2020. május 15.)
- Vakcinainfó (2020): *Mit tegyen?* <https://koronavirus.gov.hu/cikkek/mit-tegyen>  
(letöltve: 2021. március 11.)
- Világgazdaság (2020): *Összehangolt intézkedéseket sürget a Turisztikai Világszervezet.*  
<https://www.vg.hu/vallalatok/turizmus/osszehangolt-intezkedeseket-surget-a-turisztikai-vilagszervezet-3403177/> (letöltve: 2021. március 14.)



# Az államhatárok régi/új szerepben a COVID19 járványban és azt követően<sup>1</sup>

Ritecz György

## Bevezetés

Az államhatárok jellege a társadalmi változások, a technikai, technológiai fejlődés eredményeként folyamatosan változik, hosszú ideig fizikai védelmet is jelentettek a természetes határok (Sallai 2007, Máttyás 2020). A XX. században a légiérő és rakéatechnika megjelenésével a fizikai védelem jelentősége lecsökkent, politikai szerepe viszont megnőtt. Ezt tovább bonyolította a globalizáció folyamatának a kiteljesedése, amely egy határ(ellenőrzés)nélküliség irányába mutat. Ugyanakkor újabb konfliktusok, globális problémák, például az irreguláris migráció, COVID19 járvány, átrajzolták az államhatárok szerepét, hol az elválasztó, hol az összekötő szerep erősödik-gyengül (Sallai 2021).

Alig egy emberöltővel ezelőtt, 1990-ig még az úgynevezett „totális határörizet” volt a jellemző Európa ezen a részén, vagyis a volt szocialista országokban. Ez azt jelentette, hogy a zöldhatáron – határátkelőhelyek közötti határszakaszokon – tilos volt az áthaladás, csak a határátkelőhelyeken lehetett átlépni, szigorú ellenőrzés mellett. Ez utóbbi azt jelentette, hogy minden egyes személynek és járműnek prioritáson<sup>2</sup> és ellenőrzésen kellett átesnie ahhoz, hogy átléphessen. Ez a helyzet fokozatosan, de lényegét tekintve hazánk EU és teljes jogú Schengen csatlakozásával változott meg. „Ekkortól az úgynevezett schengeni térségben, 27 ország belső határain lényegében mindenféle ellenőrzés nélkül lehet átlépni” (Németh 2020:376). Ilyen formán Magyarország államhatárának felén az úgynevezett belső határokon szinte korlátlan a mozgás, bárhol, bármikor átléphető, míg a külső<sup>3</sup> határokon csak a határátkelőhelyeken a megengedett időben és kizárólag ellenőrzés mellett lehet ezt meg tenni.

Eddig ez volt a helyzet, de az államhatár kettős jellege szinte minden korábbinál jobban szembe-tűnővé vált a COVID19 pandémia során. A kettős jelleg, mely szerint a határ nem csak elválaszt, de össze is köt. Az összekötő szerep azt is jelenti a járvány időszakban, hogy megvan a lehetőség arra, hogy adott esetben a fertőzött területről, fertőzést – esetünkben vírust hordozó és azt tovább adni képes – elkapott személy a másik ország területére bejutva, ott más személyekkel találkozáva a fertőzést tovább adja (Tokodi – Ritecz 2020c) és így az adott fertőzés járvánnyá, sőt nemzetközivé, akár világ-méretűvé, vagyis pandémiává váljon. Itt jön, vagy jöhet szóba az államhatár elválasztó jellege. Kérdés az, hogy a mai globalizált világunkban lehetséges-e, és ha igen milyen eszközökkel és módszerekkel a határok lezárása, ennek milyen eredményei és hatásai vannak, lehetnek?

Gyakorlatilag 2020 (és talán még 2021 is) lényegét tekintve az úgynevezett koronavírusról, vagyis COVID19 betegséget okozó SARS-CoV-2 vírusról szólt. A politikának nem csak az emberek életének és egészségének megóvása a feladata, de az is, hogy a pandémia utáni élet minél hamarabb a „normális kerékvágásba” kerülhessen vissza, ehhez, illetve a járvány alatti működőképesség biztosíthatóságához a gazdaság működőképességét fenn kellett tartani (Sallai 2020). Ebben a globalizált gazdaságban, a logisztikai láncok folytonosságának biztosíthatóságában az államhatároknak – pontosabban az ott

1 A kutatás eredménye ennél bővebb, így a terjedelmi korlátozások miatt a bővebb verziót a szerző „Államhatár ellenőrzés és turizmus pandémia idején” címen a Határrendészeti Tanulmányokban publikálta. (2021/3. pp. 35-83. – <http://epa.oszk.hu/04200/04220/00054/pdf/>) Jelen tanulmány a bővebb változat rövidített, átdolgozott, másodközlése.

2 A meghatározott adatbázisokban való ellenőrzés.

3 Lényegét tekintve ide sorolható a román és a horvát határszakasz is annak ellenére, hogy az EU és hivatalosan a Schengeni Egyezménynek is tagjai, de ez utóbbinak nem teljes joggal, így a velük közös határszakaszok, úgy nevezett „ideiglenes külső határnak” minősülnek.

folyó ellenőrzésnek – meghatározó szerepe volt és van. A pandémia és a határok lezárásának gazdaságra gyakorolt hatását az egyik legdinamikusabban fejlődő szolgáltatás, a turizmus, azon belül is a nemzetközi turizmus<sup>4</sup> adatai érzékeltethetik.

Terjedelmi korlátok miatt nincs mód arra, hogy a nemzetközi (globális és EU-s) ajánlásokat és tapasztalatokat részleteiben elemezzük. Mindenesetre több tucat WHO (Egészségügyi Világszervezet) és EU dokumentum tanulmányozása alapján rögzíthetjük, hogy 2020. január 30-án az WHO az új koronavírus okozta járványt nemzetközi horderejű közegészségügyi-járványügyi szükséghelyzetté, 2020. március 11-én pedig világjárvánnyá nyilvánította.<sup>5</sup> A WHO ajánlásaiból és dokumentumaiból azt láthatjuk, hogy COVID19 leküzdése érdekében tett, illetve tenni kívánt intézkedéseket egy rendkívül komplex és mély kockázatelemzésnek kell megelőznie, figyelembe véve a széles egészségügyi, társadalmi és gazdasági tényezőket és hatásokat egyaránt. A határellenőrzés vonatkozásában kiemelten fontos a lakosság széles körének és az utazók gyors, korrekt és hiteles tájékoztatása, emellett a határátlépők interjúvolása, adott esetben tesztelése, indokolt esetben a karantén alkalmazása. Szükséges az ellenőrzésben résztvevők felkészültsége, egyéni védőfelszereltsége, de lényegében felesleges az utazók hőmérőzése. Az utazás korlátozása, vagyis a „határcsúszás” alkalmazása tulajdonképpen szükségtelen, csak rövid ideig, illetve meghatározott estekre korlátozva indokolható az alkalmazása.

A turizmus, illetve az államhatárok átlépésének szerepét, jelentőségét a világjárvány elterjedésében talán az érzékelteti a legjobban, hogy Európában a pandémia az után alakult ki, hogy 2020. február 19-én az Atalanta – Valencia Bajnokok Ligája-mérkőzésen 40 ezer ember zsúfolódott össze a San Siro Stadionban,<sup>6</sup> és ezzel egy időben, vagy röviddel ezután, a 1600 lakosú tiroli Ischglben síelő és mulatózó emberek közül 11 ezer elkapta a koronavírus (Földvári 2020, Egy Hütte 2020). Az EU-s dokumentumokból összességében az látható, hogy nem alakult ki egységes „járványpolitika” (Hajdú–Rác 2020:203), mivel az egészségügy és a járványkezelés tagállami hatáskör. Éppen ezért az EB, illetve az EP és ET, csak közleményekben és ajánlásokban fogalmazhatta meg az elvárt lépéseket. A kezdeti bizonytalanságot követően, folyamatos fejlődés volt érzékelhető a dokumentumokban és a járvány elleni küzdelem mellett egyre nagyobb szerepet kapott a gazdasági érdekek érvényesítése.

## 1. Magyarországi szabályozás

A koronavírus „igazoltnak” 2020. március 4-én jelent meg Magyarországon, illetve az egészségügy számára. „Az első két magyarországi beteg Iránból visszatért, Magyarországon legálisan tartózkodó egyetemi hallgató. A két hallgató feltehetően február 22-én érkezett a Liszt Ferenc Repülőtérre” (Hajdú – Rác 2020:207), amikor Európában beindult a járvány terjedése.

Március 11-én a kormány járványügyi vészhelyzetet hirdetett ki (40/2020. Korm. rendelet). Ezzel együtt beutazási korlátozásokat vezetett be a leginkább „fertőzöttnek” tekintett országokból (41/2020. Korm. rendelet), vagyis az Olaszország irányából – akkor ott volt a világon (Kínán kívül) a legnagyobb a fertőzöttség – érkezők kontrollálására, a szlovén és osztrák határszakaszokon<sup>7</sup> visszaállításra került a határellenőrzés. Továbbá az akkor legfertőzöttebb országokból – Kína, Olaszország, Irán és

4 A hivatalos nemzetközi statisztikák alapvetően a nemzetközi turizmust tartják nyilván (Tokodi – Ritecz 2020a: 144.).

5 A WHO 2020. február 11-én az ideiglenes 2019-nCoV után nevezte el a vírust SARS-CoV-2 névre, az általa okozott fertőző betegség neve COVID19 lett.

6 <http://www.csakfoci.hu/kulfoldi-foci/bajnokok-ligaja/egy-milanoi-bl-meccs-lehetett-a-biologiai-bomba-az-olasz-koronavirus-jarvany-kitoreseben> (letöltve: 2020. 03. 26.)

7 Logikus, hogy először ezen a határszakaszokon került sor a belső határokon az ellenőrzés visszaállítására és a szlovák szakaszon később, de az elérhető jogszabályokban egyáltalán nem találni olyat, amely ez utóbbi szakaszon elrendelné az ellenőrzést, pedig 2020. március 17. és április 01 között – több lépcsőben – gyakorlatban megkezdődött az ellenőrzés ott is, illetve az ellenőrzés megszüntetésére is fellelhető a norma (282/2020. Korm. rendelet).



Dél-Korea<sup>8</sup> – való beutazás került megtiltásra (41/2020. Korm. rendelet 2.§). Ugyanezen rendelet 6.§-a kiutazási tilalmat is elrendelt, egyes a járványkezelésben fontos foglalkozási körökben dolgozókra (pl. egészségügyi dolgozók, rendészeti dolgozók) vonatkozóan. Ezzel egyidejűleg a Magyar Honvédség (MH) felhatalmazást kapott arra, hogy részt vegyen a veszélyhelyzettel összefüggő rendészeti tevékenységekben. Erre azért is szükség volt, mivel a belső határokon az ellenőrzés visszaállítására a rendőrség nem rendelkezett kellő létszámú állománnyal (Balla et al. 2020), főleg, hogy továbbra is érvényben volt és van a „migrációs válsághelyzet” (41/2016. Korm. rendelet),<sup>9</sup> vagyis a WHO és az EU ajánlásaiban szükséges létszám biztosítása, csak a MH bevonásával volt lehetséges.

2020. március 14-én az országos rendőrfőkapitány vezetésével megalakult a Határellenőrzési Akciócsoport, a határátkelőhelyek koronavírus világjárvány-helyzetnek megfelelő működtetése érdekében (1101/2020. Korm. határozat 10. pont). Az akciócsoport tevékenységének köszönhetően az EU-s közleményekkel és ajánlásokkal összhangban Magyarország március 17-én rendelte el a járványügyi hatósági határzárát.

Március 28-tól a kormány kijárási korlátozásokat rendelt el (71/2020. Korm. rendelet), vagyis nem csak az országot, de a lakást sem volt ildomos elhagyni. Április 1-től lényegében a nem magyar állampolgárok nem léphettek be az államhatáron (81/2020. Korm. rendelet 2.§), illetve a WHO és EU-s ajánlásoknak megfelelően az átlépőknek egészségügyi vizsgálaton kell átesni, és a fertőzés gyanús személyeknek karanténba kellett vonulni 14 napra. Ezzel együtt a rendelet deklarálta, hogy a teherforgalomra nem vonatkozik, vagyis a gazdasági érdekek érvényesülésére – ahogy a WHO és az EU is – a magyar kormány is oda figyelt. Lényegében a teherforgalmat a további szigorító intézkedések sem érintették, így ezt külön nem is emlitem. Ezen rendelet 4.§-a nem csak a méltánylást érdemlő esetek elbírálására hatalmazta fel az országos rendőrfőkapitányt, hanem a határátlépésre, a Magyarország területén tartózkodásra, az áthaladásra, az útvonalra, a megállási lehetőségekre, a humanitárius tranzitforgalomra vonatkozó különös közlekedésre vonatkozó szabályok megállapítására<sup>10</sup> is (Balla et al. 2001).

Lényegében az EB ajánlásának megfelelően a külső és belső határokon egyaránt a határforgalom ellenőrzésben az átlépők következetes ellenőrzésen estek át (Tokodi – Ritecz 2020b), ami hőmérőzést és szemrevételezéssel fertőzés gyanús tünetek felfedezésére koncentrált, valamint a kikérdezést és a közegészségügyi utasazonosító űrlap kitöltését jelentette. A zöldhatáron a Készenléti Rendőrség Határrendészeti igazgatóságai és a HM állomány bevonásával volt biztosítható a határőrizet.

A pandémia az európai országokban gyakorlatilag április első felében tetőzött, de a nagy bizonytalanság és ismerethiány miatt a szigorító intézkedések enyhítésével még egy darabig vártak a döntéshozók. Bizonyos mértékig már ide sorolható volt a május végi szerb-magyar kölcsönös belépési tilalom eltörlés (226/2020. Korm. rendelet). A következő lépés már nagyobb horderejű volt, melynek keretében Ausztria, Csehország és Szlovákia állampolgárai beléphettek hozzánk és a mi polgáraink hozzájuk (262/2020. Korm. rendelet). Némileg disszonáns, hogy a rendelet csak négy ország polgárainak szabad átléptetését jelenti, vagyis más országok állampolgárai továbbra is csak ellenőrzés mellett – kivéve a teherforgalmat – léphetnek át a belső határainkon, mégis június 6-án mind a szlovák kollégák, mind a magyar rendőrök levonultak a határról és felfüggesztették az ellenőrzést. A döntések megalapozását jelentő alapos kockázatelemzés – melyet a WHO és az EU is preferált – elmaradását jelzi, hogy a fenti rendeletet már másnap hatálytalanítják a következő számú rendelettel (263/2020. Korm. rendelet) lényegében csak azért, mert a lista kiegészült Németországgal.

---

8 Érdekes módon, a sorból kimaradt Spanyolország, ahol pedig már akkor több volt a fertőzöttek száma (11826), mint Dél-Koreában (8413). Forrás: Johns Hopkins CSSE

9 E rendelet az egész országra kiterjed, de már 2015 szeptemberétől a déli határszakaszra (270/2015. (IX. 18.) Korm. rendelet) kihirdetésre került a válsághelyzet.

10 Ezek közzétételét (4 § (3)) viszont nem kell Hivatalos Értesítőben foganatosítani, így több a kérdésben született szabályozás nem igazán nyilvános, így a kutatás számára is elérhetetlen.

Gyakorlati oldalról 2020. június második felétől visszaállhatott a normál kerékvágásba a határfor-galom-ellenőrzés, mivel a kormány megszüntette a járványügyi veszélyhelyzetet (282/2020. Korm. rendelet). Ezzel a belső határokon az ellenőrzés megszűnt, a külső határokon az ellenőrzés a schen-geni elvek szerint folytatódott, vagyis a nyári utazások, szabadságolások során zavartalanul átléphe-tők voltak az államhatárok. Lényegében ezzel egy időben a magyar kormány kidolgoztattott egy új szelektálási rendszert, mely a magyar állampolgárokat nem érintette, a külföldieket, pontosabban az országokat, viszont fertőzöttségi viszonyok alapján különböző színek alá sorolta (341/2020. Korm. rendelet). Ha az aktuális fertőzöttség mértéke alacsony – zöld, ha kevésbé súlyos, – sárga, és ha súlyos, akkor piros. Egyfajta értelemben, ezzel hónapokkal megelőztük az EU hasonló lépését (ET 2020/1475), másrészt viszont, nem voltak hozzárendelve konkrét objektív paraméterek, ame-lyekkel a besorolást igazolni és kontrollálni lehetett volna. A rendelet különlegessége még az is, hogy a sok kivétel mellett külön könnyítéseket tartalmaz a sporteseményekre, sportolókra és sportszak-emberekre. A normaszöveg szigora ellenére a nyári üdüléseket és tranzitforgalmat nem nehezítette.

A pandémia második hullámának kezdetén, a szabadságolási időszak végén (2020. 09. 01-től) a kormány ismét elrendelte a belső határokon az ellenőrzés visszaállítását (407/2020. Korm. rendelet) és az ismételt határátlépési korlátozásokat, kvázi határzárt (408/2020. Korm. rendelet), vagyis külföl-di alapesetben nem léphet az országba,<sup>11</sup> magyar állampolgárra a belépést követően 14 nap karantén vár. Természetszerűleg elég terjedelmes a kivételek sora, mely érdekes módon az EU-s ajánlásokban szereplőkkel csak kis részben harmonizál. A tapasztalatokat felhasználva az ingázó munkavállalók és a fuvarozók akadálymentes áthaladását igyekszik biztosítani a jogszabály. A tranzitutasok is viszonylag egyszerűen átléphetnek. A sporteseményre érkezők is különleges kedvezményt élvezhettek.<sup>12</sup> Az erre a részre vonatkozó részeket öt nappal később tovább pontosították (422/2020. Korm. rendelet).

2020. szeptember 1. óta jelen tanulmány megírásának idején (2021. április-május) is érvényben van a belső határokon a határellenőrzés visszaállítása<sup>13</sup> és a határellenőrzésre (külső és belső határon egya-ránt) a járvány elleni küzdelem érdekében hozott szigorító intézkedések, pedig azóta sok minden tör-tént a pandémia terén. Akkor még Magyarországon naponta 100-200 között volt az ismerten megfer-tőződötték száma és napi 1-3 fő halt meg a COVID19 miatt, az ismert statisztikai adatok szerint. Majd a második hullám felfutásával a kormány ismét elrendelte a járványügyi veszélyhelyzetet (478/2020. Korm. rendelet),<sup>14</sup> majd november 11-től úgynevezett védelmi intézkedéseket vezetett be (484/2020. Korm. rendelet),<sup>15</sup> de egyik sem érintette a határellenőrzést, így annak szabályai és a gyakorlata sem változott. Időközben a járvány második hulláma is tetőzött, amikor hazánkban (2020. december har-madik hetében) voltak olyan napok, amikor a napi új megbetegedettek száma meghaladta a négyezret és naponta közel 200-an haltak meg a járvány miatt. Aztán február közepére lecsengeni látszott a má-sodik hullám, ekkor Magyarországon a koronavírusban (ismerten) megfertőződötték száma napi ezer alá is csökkent<sup>16</sup> és a járvány következtében elhunytak száma naponta a 100-at sem érte el. Ezzel együtt a határellenőrzésre vonatkozó szabályok és a gyakorlat mit sem változott. Ezt követően kialakult a pan-démia harmadik hulláma, melynek tetőzésén 2021. március második felében, április elején hazánkban voltak olyan napok, amikor naponta több, mint tízezen betegedtek meg és 300-an haltak meg a járvány következtében. Ez már csillapodni látszik, de az elmúlt nyolc hónapban a határellenőrzés járvány elleni szabályozása és gyakorlata továbbra sem változott.<sup>17</sup> Pedig más országokban a járvány terjedési inten-

11 Ez is kritikákat kapott EU részéről. <https://mfor.hu/cikkek/makro/brusszel-a-diszkriminativ-magyar-hatarzar-azonnali-visszavonast-koveteli.html> (letöltve: 2020. 09. 28.)

12 Ez alapján lehetett 2020. szeptember 24-én Budapesten megtartani az UEFA Szuperkupa döntőt és további Bajnokok Ligája mérkőzéseket, mert sem Nagy-Britannia, sem Németország nem engedett be más országok sportolóit, szurkolóit.

13 Ide értve a tranzit folyosók és azok rendőri és honvédségi biztosítása, az átkelőhelyeken térképek és szórólapok osztogatása is.

14 2020. november 03.

15 2020. november 10.

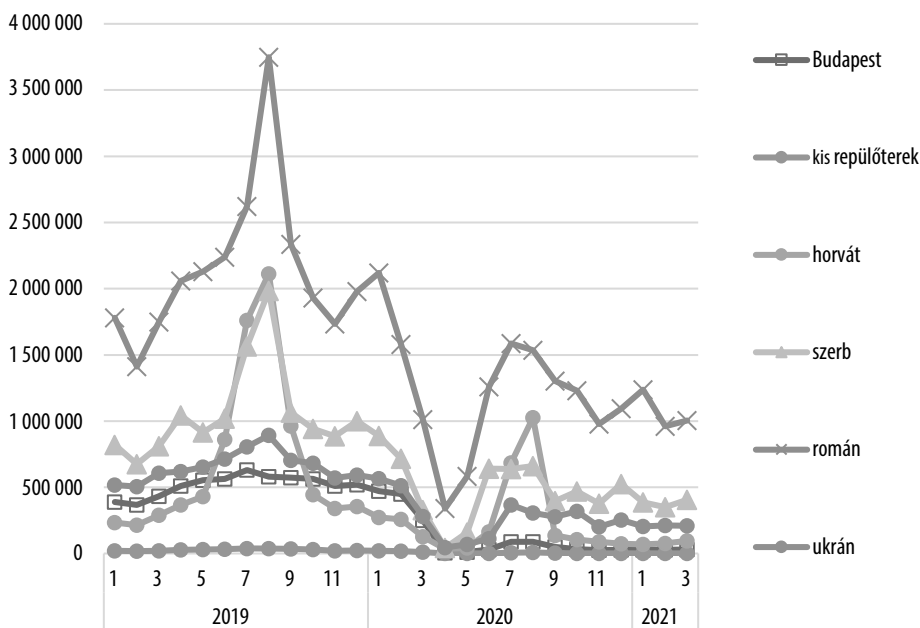
16 Hasonló hullámmás volt tapasztalható a szomszédos és más európai országokban is.

17 Időközben számtalan szigorító, majd enyhítő, aztán újabb szigorító intézkedés született a járvány elleni fellépés érdekében, de egyik sem érintette a határellenőrzés ezen szegmensét.

zítéséhez, illetve az adott ország és a szomszédos országokban kialakult viszonyokhoz folyamatosan igazították a szabályokat és az ellenőrzés gyakorlatát.<sup>18</sup>

## 2. Határforgalmi adatok

Schengen-tagságunkból eredően határforgalmi adatokkal kizárólag a külső határokat érintően rendelkezünk. A belső határokon az ellenőrzés ideiglenes visszaállítását követően keletkezett statisztikai adatok elérhetősége nem mindenki számára biztosított,<sup>19</sup> illetve csak részlegesen, így ezek vizsgálatára nem térünk ki.



**1. ábra** Személyforgalom a határátkelőhelyeken viszonylatonként 2019 januárjától (szerző által készített grafikon) *Forrás: ORFK Határrendészeti Helyzetképek<sup>20</sup>*

A határforgalmi adatok szezonálisan igen eltérően alakulnak, ezért is a 2020. év adatainak érzékeltethetősége és elemezhetősége érdekében a 2019. évi havi adatokat is feltüntettük az 1. ábrán, illetve ezt viszonyítási alapként is vesszük. Jól érzékelhető, hogy a legnagyobb utasforgalom a román határszakaszon bonyolódik, ez végig megmaradt a pandémia időszakában is. 2020. első két hónapjában, amikor még Európában nem igazán vették komolyan a koronavírust még felfutóban volt a forgalom, a korábbi év azonos időszakához képest januárban még 15,4%-os növekedést detektáltak, mely februárban már csak 10,7%-os volt, mert ebben a hónapban kezdtek terjedni a hírek az „új vírusról”. Márciusban, már amikor az európai országokban, így hazánkban is megjelentek az első betegek, majd megtörtént a hónap közepén az egyes határszakaszok lezárása, majdnem a felére (48,6%) esett az utasforgalom.

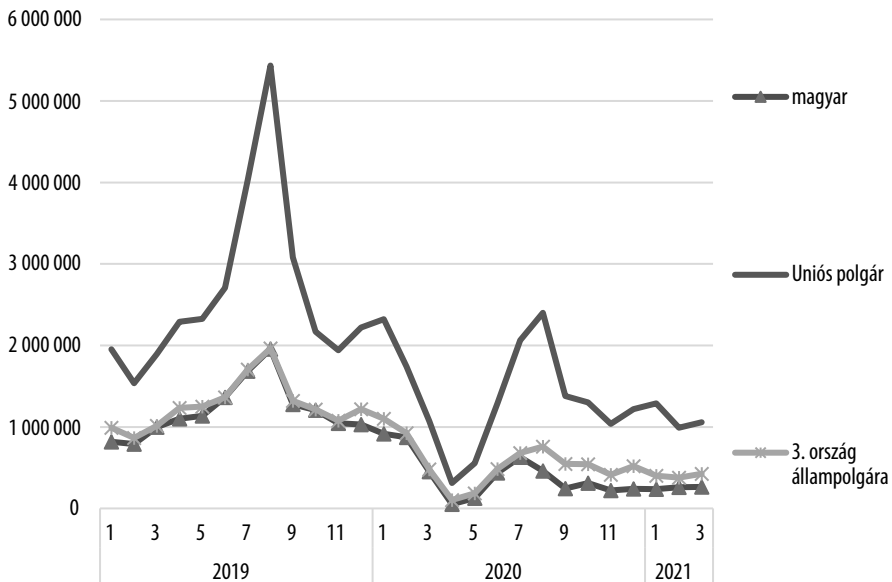
18 Lásd, „szigorító lépések” a felhasznált irodalomban. (Szigorító lépések 2021)

19 Pedig ez tudományos kritérium.

20 Havonta megküldésre kerül számomra, melyek mindenki számára elérhetők: <http://www.police.hu/a-rendorsegrol/statisztikak/hatarrendeszet>

Lényegében áprilisban szinte teljesen leállt a légi és szárazföldi határforgalom, egyedül a román viszonylatban maradt meg a korábbi forgalom ötöde. Mely alapvetően abból adódhat, hogy a nyugat-európai üzembeszárások és karanténok miatt sok „vendégmunkás” hazaindult és mivel román állampolgárok vannak közülük a legnagyobb arányban, ezért ez a szakasz forgalma még ekkor is relative magas volt. Ugyanez volt jellemző májusra is, azzal a kiegészítéssel, hogy a szerbek – és Szerbián keresztül főleg a török és más balkáni vendégmunkások – közül is sokan a bezárások miatt inkább hazatértek. Itt kell megjegyezni, hogy az előző évi adatokban is látható kiemelkedő augusztusi forgalom is főleg a román és a balkáni vendégmunkások szabadságra haza, majd visszaindulásából ered. Most a pandémia alatt sokan nemcsak szabadságra tértek haza, hanem a gyárak és vendéglátó és más termelő, vagy szolgáltató szektorok időszaki bezárása miatt tartósan, vagy időszakosan munkanélkülivé váltak, így hazatértek. Ez látható főleg a román és szerb viszonylatú forgalomban június és szeptember között, bár szeptemberben, augusztus végén már a vissza irányú mozgás is megkezdődött. A júliusi, augusztusi horvát viszonylatú forgalom megugrás a korábbi években is jellemző volt, mely alapvetően a hazánkból és rajtunk keresztül a szlovákok és lengyelek Adriára irányuló szabadságra utazásából eredt. Ez tavaly is megjelent, még ha csak fele akkora mennyiségben is, de a karanténból, kijárási tilalomból való kiszabadulás és a határzár megszűntét, aki tehette igyekezett kihasználni. Egyrészt jól gondolták, mert az új határzár (2020. 09. 01.) miatt e forgalmat szinte mintha elválták volna, tehát megszűnt e lehetőség. Másrészt viszont rosszul teheték, mert ezáltal az Adrián olyan sok ország, sok helyéről érkezők relatíve sokan „kontaktusba” kerülhettek egymással, megágyaztak egy újabb járványhullámnak, mely gyakorlatilag már augusztus végén meg is indult a legtöbb európai országban, így hazánkban is.

Az őszi, majd a téli és tavaszi hónapok határforgalmi adataiból látható, hogy a pandémia első hulláma alatt érzékelhető „pánik”, mely gyakorlatilag leállította a határforgalmat, már nem tért vissza a második hullámmal együtt, sőt a határzár ellenére is jelentős határforgalom (jármű forgalmat is vizsgálva) maradt fenn. A légi forgalmat azért nem elemeztük külön, mivel lényegében áprilistól minimálisra csökkent a forgalmuk, még a Ferihegyi július-augusztus havi, közel 90 ezres forgalom is elhanyagolható a korábbi 600 ezres nagyságrendű havi forgalomhoz képest. A kisrepülőterek néhány ezres havi utasforgalma nem számottevő.



2. ábra Személyforgalom összetétele 2019 januárjától (szerző által készített grafikon)

Forrás: ORFK Határrendészeti Statisztikai Kimutatás

A viszonylati határforgalmi adatoknál már láttuk, hogy a román viszonylat a legforgalmasabb. Meg kell említeni, hogy Románia EU tag, így állampolgárai Unió állampolgárok, így ebben a kategóriába szerepelnek. Ennek megfelelően az 2. ábrán jelzett uniós polgárok adatai alapvetően a román polgárok határátlépéseiből erednek. A 2020. év tavaszi határozat, illetve a járványtól való félelem minden kategóriába tartozó csoportot szinte egyaránt érintett, ez megjelent a február-márciusi csökkenésben és az áprilisi leállásban. Kivéve a már említett hazainduló románokat. Érdekes igazán az, hogy a második határozat után a magyarok mozgása – legalábbis a külső határokon – jelentősen visszaesett, ami egyrészt az állampolgári fegyelemnek, jogkövető magatartásnak tudható be, másrészt talán annak, hogy a gazdaság működőképessége érdekében biztosított határforgalomban (ingázás) a magyar állampolgárok inkább a belső határokon mozogtak, így ebben a statisztikában nem jelennek meg. Az uniós polgárok (zöme román) és a 3. ország állampolgárainak relatíve aktívabb mozgása a második határozat alatt jelentheti azt is, hogy igyekeztek a jogi kikapukat kihasználni, vagy még azokat is megkerülni, vagy egyszerűen arról volt szó, hogy a „gazdaság újraindítása” jelszóval jellemezhető logisztikai láncok külső határon való áthaladásának biztosításában a 3. országok polgárainak nagyobb a szerepük. Ha figyelembe vesszük azt is, hogy a külső határon a határátkelőhelyek negyede bezárt a „határozatok” alatt, akkor a működő átkelőhelyek gyakorlatilag komoly forgalmat bonyolítottak le.<sup>21</sup>

### 3. Jogsértések

Az államhatárhoz kapcsolódó jogsértések vonatkozásában is elsősorban a külső határhoz kapcsolódóan rendelkezünk adatokkal, illetve az úgynevezett mélységben felfedettekkel.<sup>22</sup> Természetes módon az államhatárhoz kapcsolódó jogsértések közül az illegális migrációs cselekmények jelentik a legfontosabb feladatot a határrendészek számára. Az adatokat megnézve azt láthatjuk, hogy a pandémia és a hozzá kapcsolódó hazai és más országok intézkedései, valamint az emberek félelmei jelentős mértékben befolyásolták a cselekmények mértékét egyes időszakokban. Ami igazán szemet szúr, hogy míg korábbi időszakban – 2016-ot követően – hazánkban havonta 1000-1500 fő között volt a felfedett irreguláris migránsok száma, addig ez a pandémia időszakában ennek a többszörösére ugrott, havonta 4-11 ezer között volt. Sőt ha kicsit jobban megvizsgáljuk az adatokat, kiderül, hogy már 2019 novemberében 2389, decemberben pedig már 4316 főt fedett fel a rendőrség az illegális migrációs cselekmények kapcsán. Ami arra utal, hogy az adatok megugrásának nem, vagy nemcsak a pandémiához van köze.

Az okok és a hatásmechanizmusok részletesebb feltárásához célszerű az illegális migrációhoz kapcsolódó jogellenes cselekmények egyes szegmenseit megvizsgálni. Ugyanis hazánkban ezen cselekményt az alábbi jogsértések<sup>23</sup> összessége adja: embercsempészet, közokirat-hamisítás, határozással kapcsolatos bűncselekmények, tiltott határátlépés (THS) és külföldiek rendészetével kapcsolatos szabálysértés. Ez utóbbi kettő szabálysértésnek, a többi bűncselekménynek minősül. Sőt azt sem árt tudni, hogy vannak további intézkedések, melyek nem jelennek meg az illegális migrációt jelző adatokban, de e cselekményekhez szorosan kapcsolódnak. Ezek közül a két legfontosabb az úgynevezett feltartóztatás és átkísérés (röviden átkísérés), és a belépési kísérlet megakadályozása (megakadályozás). Ezek lényege röviden, az átkísérés az, amikor a rendőrség valakit az ország bármely területén felfed, hogy illegálisan lépett be, de nem vizsgálja ennek helyét, módját, okát, hanem az úgynevezett Ideiglenes Biztonsági Határozat (IBH) egyik kapujához<sup>24</sup> kísérik és „kitesséklik” az ország területéről. A megakadályozás ennél egyszerűbb, amikor még az illegálisan átlépni kívánó személy a másik ország (zömében Szerbia)

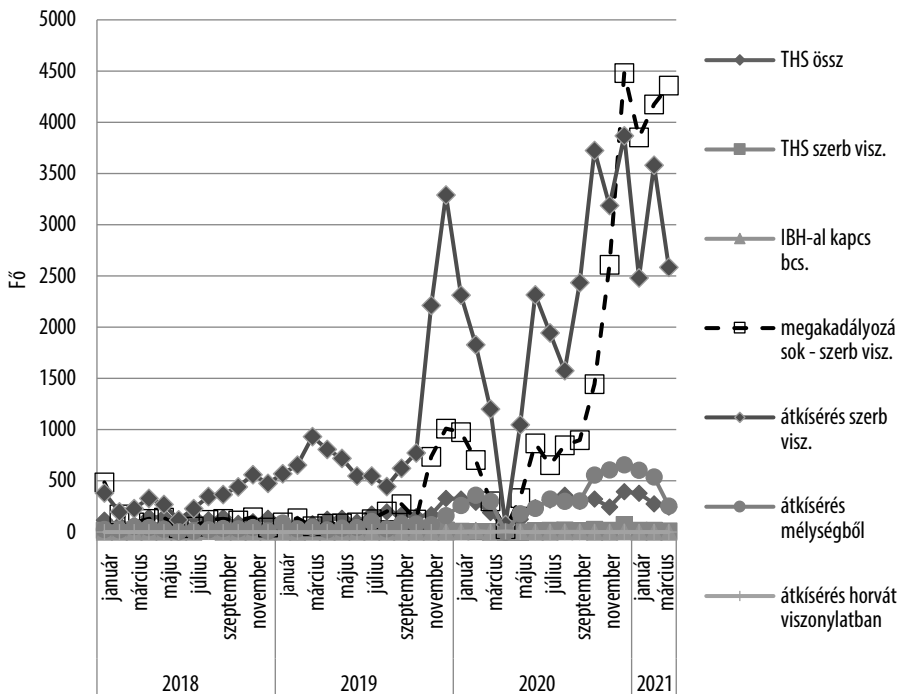
21 Lásd: <https://www.youtube.com/watch?v=jJUz1jQuLv8&t=173s> (letöltve: 2021. 05. 20.)

22 Ez nem más, mint a külsőhatáros határrendészeti kirendeltségek és horvát viszonylatban határszakasszal rendelkező rendőrkapitányságok illetékességi területén kívül az ország többi területe.

23 Az egyszerűsített, közérthetőbb megnevezéseket használom.

24 Alapvetően a szerb határszakasszon.

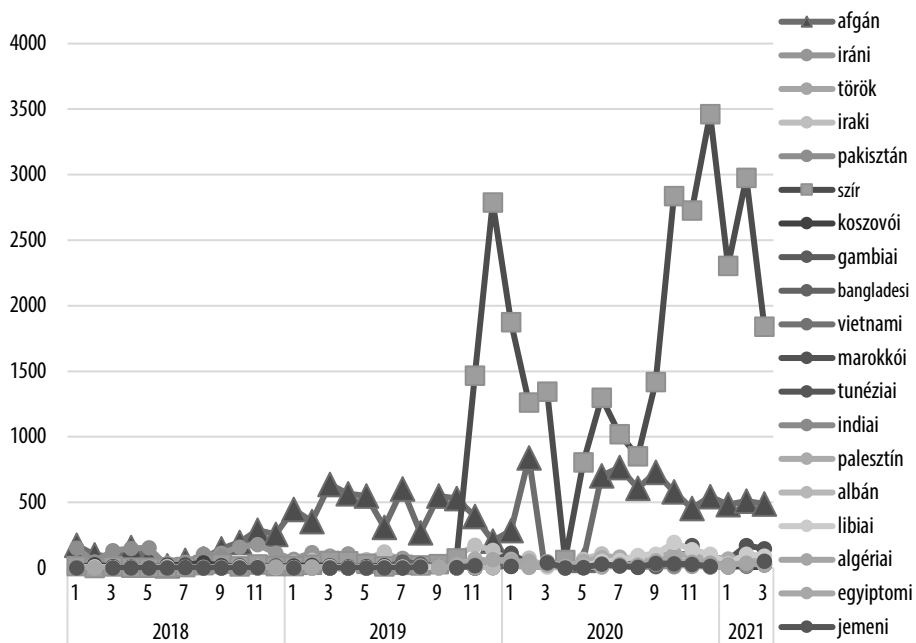
területén van, az IBH túl oldalán és a járőr felszólítja, hogy ne kísérelje meg a „kerítés”-en való átjutást, távolodjon el az államhatártól.



**3. ábra** Regisztrált illegális migrációhoz kapcsolódó intézkedések (szerző által készített grafikon)

*Forrás: ORFK Határrendészeti Helyzetképek*

Ezen intézkedések adatait elemezve láthatjuk (3. ábra), hogy lényegében a szerb viszonylatban az átkísérések száma 2019. novemberben, decemberben a korábbi adatok többszörösére ugrott, majd intenzív csökkenésbe kezdett és gyakorlatilag 2020 áprilisában, a pandémia első hullámának csúcsán, szinte megszűnt. Ezt követően ismét intenzív emelkedésbe kezdett egészen októberig és 2021. márciusig meg is maradt a havi 2500-3500 fő körüli nagyságrenden. A megakadályozások szintén a szerb viszonylatban emelkedtek meg 2019 évvégén, 2020 elején, és 2020 áprilisában ez az adatsor is szinte megszűnt, az őszi hónapoktól ugrott meg havi 4000-4500-as szintre, mely azóta is tart.

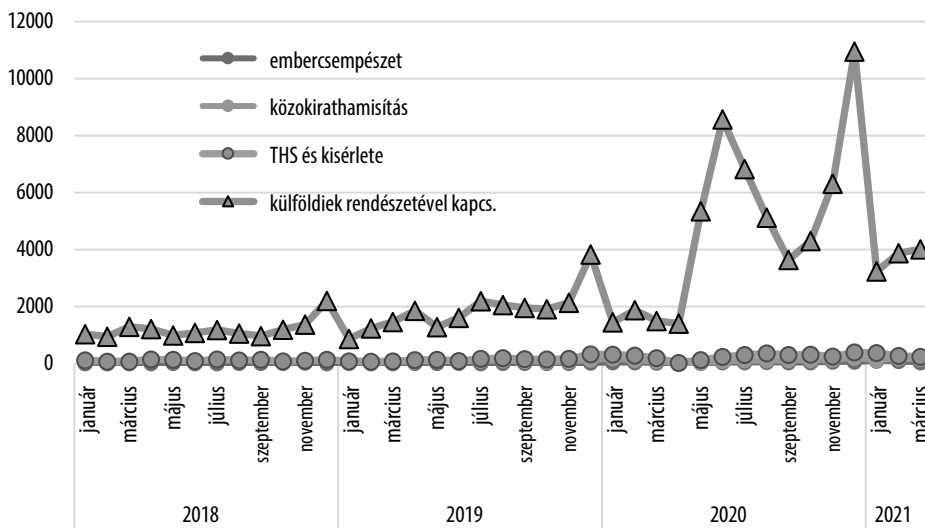


4. ábra Az átkísértek állampolgársági megoszlása (szerző által készített grafikon)

*Forrás: ORFK Határrendészeti Helyzetképek*

A mögöttes események megvilágításához szükség van az elkövetők állampolgárság szerinti megoszlását is megvizsgálni (4. ábra). Ebből egyértelmű, hogy a síretek mozgása jelentette a vizsgált átkísérés intézkedések és a THS-ek számának változását is, a grafikon-elemzés egyértelmű korrelációt mutat. De ezt tükrözi az is, hogy míg korábban az átkísértek 1-5%-át tették ki a síretek állampolgárok, addig 2019 novemberétől ez 65-89%-ra nőtt. A THS-en belül a síretek aránya a korábbi 3-7%-ról 21-40%-ra emelkedett. Lényegében tehát a magyarországi illegális migrációs adatok ilyen mértékű megugrása síretekhez köthető, melyet egyrészt a török „Peace Spring” hadművelet (Bekir 2019) eredményezett, mely nem más, mint Törökország támadása Szíria ellen, melynek keretében a közös határtól mintegy 50 km-es sávot foglaltak el, kvázi biztonsági zónaként és ide kívánták visszatelepíteni a náluk menekülő több mint 3,6 millió síretek állampolgárt. Ez utóbbi terv nemzetközi politikai ellenállást váltott ki, melyre reagálva Erdogan török államfő gyakorlatilag az EU (görög) határra kényszerített több tízezer Törökországban tartózkodó menekültet 2020 februárjában. (Török 2020) Terjedelmi korlátok miatt ennek részletesebb elemzésére nincs mód, de a lényeg, hogy a magyar illegális migrációs események és mennyiségi növekedése nem függ össze a pandémiával.

A fentiekén túl viszont van olyan szegmens, melyre igen is jelentős hatással volt a pandémia. Ahogy már említettük, a magyar statisztikai rendszerben az illegális migráció több elemből áll. Ha megvizsgáljuk az arányokat, akkor kiderül, hogy a közvélekedéssel szemben nem az embercsempészet, de még nem is a THS-ek jelentik az esetek zömét, hanem a külföldiek rendszerével kapcsolatos szabálysértés.



5. ábra Az illegális migráció összetevőinek alakulása (szerző által készített grafikon)

*Forrás: ORFK Határrendészeti Helyzetképek*

A külföldiek rendészetével kapcsolatos szabálysértések gyakorlatilag 2016 második felétől az illegális migrációs cselekmények több, mint a felét adják, sőt ez folyamatosan emelkedett (5. ábra), 2017-ben a cselekmények kétharmadát, 2018-ban már több mint 80%-át, a pandémia időszakában pedig már a 90-97%-ot. Ebből adódóan célszerű kicsit részletesebben megnézni a belső tartalmát. Ekkor láthatjuk, hogy ezen cselekmények közel felét a legrövidebb külső határszakaszon az ukránon fedték fel, az elkövetőknek is közel fele (2020-ban 47%) ukrán állampolgár (26% moldáviai).<sup>25</sup> Sajnálatos módon 2017 óta az ORFK a közzé tett Határrendészeti Helyzetképekben már nem jelzi, e szabálysértés belső tartalmát, mely alapvetően a tartózkodási jogosultság megsértését jelenti. Például 2017-ben e szabálysértés 86%-át úgynevezett „túltartózkodással” követték el az elkövetők. Esetünkben is ez lehetett a jellemző, vagyis az ukrán, moldáviai és szerb vendégmunkások, akik valamely nyugat-európai országban dolgoztak és éltek, a pandémia kezdetén, illetve az év végi ünnepekre (december) igyekeztek szülőhazájukba visszajutni (Oláh 2021:46). Eközben fennakadtak a külső határ kilépő oldalán, mivel már túllépték az EU-ban számukra biztosított tartózkodási időt (Tokodi – Ritecz 2020a). E szerint a magyar társadalomra tényleges veszélyt nemigen jelentő cselekmények jelentős mértékben járultak hozzá, hogy a regisztrációban szereplő illegális migrációs cselekmények száma megnövekedjen a pandémia alatt.

## Összegzés, következtetések, javaslatok

A pandémia időszakára legjellemzőbb talán a bizonytalanság volt. A legalapvetőbb szükségletünk a biztonság, ennek alacsony szintje frusztrációt, diszkomfort érzetet eredményezett, az amúgy sem szokványossá vált napjainkban. A WHO ajánlásai is változtak a pandémia folyamán, így ez is egyfajta bizonytalanságot szült. Ezzel együtt a szakmai érvekkel és tapasztalatokkal alátámasztott ajánlásokat sem mindig fogadták meg a kormányok, így az államhatárok lezárása sokkal kiterjedtebb és hosszabb ideig tartó volt, mint azt a járvány elleni lépések indokolták volna. Ezt mutatta az is, hogy egyes or-

<sup>25</sup> Ezt elősegítette, hogy lényegében Lengyelország és Szlovákia lezárta a határait a tranzit utazások elől (Oláh 2021:19), míg a magyar szabályozás engedékenyebb volt.



szágok vezetése, számtalan kivételt alkalmazott, illetve viszonylag gyakran változtatták a szabályokat. Ez utóbbi, viszont kiszámíthatatlanságot, további bizonytalanságot eredményezett. Az Európai Uniónak nincs és nem is alakult ki egy egységes járványkezelési metódusa. A pandémia első hullámában Európában némileg késve léptek a kormányok és a hatóságok, de akkor drasztikusan, ez a lakosság félelmével együtt azt eredményezte, hogy 2020 március végén, április elején nem csak a turizmus, de szinte minden határon való mozgás minimalizálódott. Néhány hét múlva már részben „megszokva” a helyzetet, illetve a gazdaság újra indítására vonatkozó kommunikáció eredményeként az emberek lazábban kezdték venni a szabályok betartását és a normák is enyhültek, így a nyári szabadságolások beindították a turizmust, de alapvetően inkább csak a belföldit. A pandémia második és harmadik hullámában az EU tagállamok időben és tartalmában is eltérően igyekeztek kezelni a járványt és a gazdaság működőképességének fenntartását, visszaállítását. Magyarország kormánya a határ lezárása vonatkozásában relatíve korán lépett. A határzárral szemben, az országon belüli szigorító intézkedések némileg elcsúszva születtek meg, mely azt is jelente, hogy az ajánlásokkal szemben az alapos elemzés és felkészülés nem igazán történt meg. A pandémia időszakában gyakorlatilag a nemzetközi turizmus leállt, a nyári időszakban a belföldi turizmus némileg helyreállt. (Németh – Tokodi 2020) A nemzetközi határforgalomban erősen érezte a hatását hazánk tranzit jellege, így a forgalom jelentős része a mindvégig fenntartott teherforgalomból és az átmenő vendégmunkások mozgásából eredt, illetve a gyenge forint generálta. A tranzit vendégmunkásokhoz kapcsolódott a jogsértések magas szintje is, melynek társadalomra való veszélyessége minimálisnak tekinthető.

A jelenlegi ismeretek, adatok és tapasztalatok alapján arra következtethetünk, hogy 2021 nyarán is elsősorban a belföldi turizmus indulhat meg. Az egyes országok átoltottságára tekintettel, illetve a nyár elejére rendszeresített védettségi igazolványok mellett a rövid határidejű negatív tesztek elvárása folytán idén még nem várható a nemzetközi turizmus megugrása, bár némi emelkedés mindenképpen várható. Jövőre, viszont már akár a védettségi igazolványok nélküli nemzetközi utazás is napi gyakorlattá válhat. Várhatóan 2023-ban a nemzetközi turizmus szintje megközelítheti a 2019. előtti időszakok adatait. Pedig talán érdemes lenne tanulnunk az elmúlt időszak eseményeiből és el kellene kerülni az „overturizmus” ismételt kialakulását.

A kutatás eredményeként megfogalmazható ajánlások közül, talán a legalapvetőbb, amit a WHO és az EU is – már előzetesen is – megfogalmazott, hogy minden döntést szükségszerűen meg kell előznie alapos, szakmai tényeken alapuló kockázatelemzésnek, melynek a maga komplexitásában kell vizsgálnia az egyes jelenségeket. Ehhez célszerű felhasználni a nemzetközi szervezetek és más országok ajánlásait, tapasztalatait.

Azt látnunk kell, hogy a beutazók szűrése, karanténba helyezése és a határzárak valószínűleg nem akadályozzák meg a SARS-CoV-2, vagy más vírus adott országba történő elterjedését, bár rövid időre késleltethetik azt. Ennek megfelelően a határzárt csak rövid ideig érdemes alkalmazni és csak ott, ahol az országhatár túl oldalán, vagy abba az irányba távolabbi területeken, nagyságrendekkel intenzívebb a járvány, mint az intézkedést tervező országban. Ezen tényezőket egzaktan, szakmai alapon kell meghatározni és következetesen alkalmazni.

Kiemelt fontosságú a lakosság, a hatósági állomány és egyes szakszemélyzet időben történő, tényszerű tájékoztatása. Ezzel nemcsak a bizonytalansági tényezőket tudjuk csökkenteni, de a gyors és szakszerű intézkedések is csak így valósíthatók meg, illetve abban az esetben, ha az emberek időben tudják, hogy mit, miért kell tenni, akkor az együttműködés is nagyságrendekkel hatékonyabbá válhat. Részben ehhez kapcsolódik, hogy az aktuális, hatályos jogszabályokat, normatívákat ténylegesen nyilvánossá kellene tenni. A határátlépési információkat is frissíteni kell, egy évvel a veszélyhelyzet elrendelése és szigorító intézkedések után is a korábbi éves előírások vannak fenn.<sup>26</sup> A fentiekhez kapcsolódik, hogy mind a lakosság, mind a szakszemélyzet vonatkozásában célszerű megfelelő fel-

26 Lásd: <http://www.police.hu/hu/a-rendorsegrol/jogszabalyok/torvenyek>; <http://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/hatarinfo/hataratleppessel-kapcsolatos-informaciok> (letöltve: 2021. 05. 17.)

készülési időt biztosítani az adott intézkedések végrehajtásához.<sup>27</sup> A lakosság tájékoztatását célszerű több féle csatornán biztosítani, ezeket lehetőleg egyszerűen, röviden és közérthető módon kell megfogalmazni akár például infógrafika, videó alkalmazásával.

Megfontolandó, az úgynevezett zöld sávok rendszerét a Schengen acquis részévé tenni, valamint, hogy stabil vészhelyzeti tervezési és koordinációs mechanizmusokat vezessenek be a belső és külső határokhoz kapcsolódó intézkedésekre vonatkozóan. Elsősorban a schengeni belső határokon, az együttműködésre alapozva, de akár más viszonylatban, ha ezt az együttműködés szintje lehetővé teszi, pandémia, vagy más járvány esetén a belső (közös) határokon az egészségügyi ellenőrzést elégséges csak az egyik oldalon végrehajtani, egyeztetetten a két oldal hivatalos szervei között. A hőmérés alkalmazása a szubjektív biztonság növelését segíti (WHO 2020).

Emellett főként az egészségügyben erősíteni célszerű az EU koordinációs szerepét, mert sokkal jobb eredményeket lehet elérni, ha összehangolják a nemzeti törekvéseket, elsősorban a mostanihoz hasonló járványok idején (Hajdú – Rácz 2020). A legjobb az volna, ha egységesen szabályoznák a zárlatokat és a hasonló intézkedéseket. Frontexnek<sup>28</sup> ilyen esetekben is aktívabban kellene részt vennie és a tényleges együttműködés koordinálását fel kellene vállalnia a határellenőrzés kérdéseiben. Természetesen ezekhez a normatívákat is meg kellene teremteni, illetve hozzá kellene igazítani.

## Irodalom

- Balla, J. – Kui, L. – Szatmári, A. – Szele, T. – Vájlók, L. (2020): *A határellenőrzés ideiglenes visszaállításának követelményrendszere*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet, Budapest.
- Balla, J. – Christián, L. – Hautzinger, Z. (2021): Rendészet a járványügyi veszélyhelyzet idején. In Koltay, A. – Török, B. (szerk.): *Járvány sújtotta társadalom: A koronavírus a társadalomtudományok szemüvegén keresztül*. Ludovika Egyetemi Kiadó, Budapest, pp. 67-86.
- Földvári, Zs. (2020): Hócsata. *HVG* 2020. 12. 17. pp. 51-52.
- Hajdú, Z. – Rácz, Sz. (2020): Államhatár-politikák az Európai Unióban és Magyarországon a globális COVID19 vírusválság kezdeti időszakában. *Tér és Társadalom* 34(2): 202-210. – <https://doi.org/10.17649/TET.34.2.3260> (letöltve: 2021.01.11)
- Mátyás, Sz. (2020): *Bűnözésföldrajz*. Didakt Kft. Debrecen.
- Németh, J. (2020): Turizmusbiztonság a határmenti övezetekben. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest, pp. 375-386.
- Németh, J. – Tokodi, P. (2020): A turizmus és az egészségügyi biztonság összefüggései. In Marton, Zs. – Németh, K. – Pelesz, P. – Péter, E. (szerk.): *IV. Turizmus és biztonság Nemzetközi tudományos konferencia* Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 341-349.
- Oláh, T. (2021): *COVID hatása a határforgalomra Záhony közúti határátkelőhelyen*. Szakdolgozat, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Rendészettudományi Kar, Határrendészeti Tanszék
- Sallai, J. (2021): *Az államhatár szerepe a globalizációban (Az államhatár elválaszt – szűr - összeköt?)* – kézirat
- Sallai, J. (2007): *A magyar államhatár, határőrizet és etnikai határ története*. Habilitációs disszertáció (DE-BTK). Debrecen.

---

27 Az Alkotmánybíróság a (AB 28/1992) határozatában összegezte a kellő felkészülési idő értelmezésének legfőbb kritériumait, amelyet az AB az Alaptörvény negyedik módosításának hatályba lépése után is fenntartott. A határozat szerint „a demokratikus jogállam [...] – sok egyéb mellett – abban is különbözik a diktatúrától, hogy [...] garanciákkal megteremti annak a reális lehetőségét, hogy a jogalanyok valóban megismerhessék a reájuk irányadó jogszabályi rendelkezéseket s módjukban álljon magatartásukat azokhoz igazítani.

28 Európai Határ- és Partvédelmi Ügynökség

- Sallai, J. (2020): Orvos vagy egészségügyi rendészet története az ókortól a XIX. század végéig. *Belügyi Szemle* (5): 91-100.
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020a): A turizmusbiztonsággal összefüggő nemzetközi szabályozás. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest, pp. 143-156.
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020b): A turizmusbiztonsággal összefüggő hazai szabályozás. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest, pp. 157-172.
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020c): Turizmus és egészségügyi biztonság. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest, pp. 253-268.

### **Jogszabályok**

- 41/2016. (III. 9.) Korm. rendelet a tömeges bevándorlás okozta válsághelyzet Magyarország egész területére történő elrendeléséről, valamint a válsághelyzet elrendelésével, fennállásával és megszüntetésével összefüggő szabályokról
- 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet kihirdetéséről
- 41/2020. (III. 11.) Korm. rendelet Az élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről
- 1101/2020. (III. 14.) Korm. határozat a koronavírus elleni védekezés kapcsán szükséges további intézkedésekről
- 71/2020. (III. 27.) Korm. rendelet a kijárási korlátozásról
- 81/2020. (IV. 1.) Korm. rendelet az egészség és élet megóvása, valamint a nemzetgazdaság
- 226/2020. (V. 25.) Korm. rendelet a Szerb Köztársaságból történő határátlépésről
- 262/2020. (VI. 5.) Korm. rendelete az Osztrák Köztársaságból, a Cseh Köztársaságból és a Szlovák Köztársaságból történő határátlépésről
- 263/2020. (VI. 6.) Korm. rendelete a határátlépésre vonatkozó különös szabályokról
- 341/2020. (VII. 12.) Korm. rendelet a járványügyi készültségi időszak utazási korlátozásairól
- 407/2020 (VIII.30.) Korm. rendelet a határellenőrzés ideiglenes visszaállításáról
- 408/2020 (VIII.30.) Korm. rendelet a járványügyi készültségi időszak utazási korlátozásairól
- 409/2020 (VIII.30.) Korm. rendelet a COVID19 betegséggel összefüggő járványügyi megfigyelés esetén alkalmazandó egyes szabályokról
- 410/2020 (VIII.30.) Korm. rendelet a Magyar Honvédség járványügyi készültséggel kapcsolatos feladatokban történő közreműködéséről
- 422/2020. (IX. 4.) Korm. rendelet a járványügyi készültségi időszak utazási korlátozásairól szóló 408/2020. (VIII. 30.) Korm. rendelet járványügyi utazási részletszabályaival kapcsolatos módosításáról
- 479/2020. (XI. 3.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet idején alkalmazandó további védelmi intézkedésekről
- 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről
- 27/2021. (I. 29.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről

### **Online források**

- ORFK Határrendészeti Helyzetkép (havonta) <http://www.police.hu/a-rendorsegrol/statisztikak/hatarrendeszet> (letöltve: havonta)

- Egy hütte (2020) [https://hvg.hu/vilag/20200331\\_Egy\\_hutte\\_es\\_egy\\_focimeccs\\_robbanthattak\\_be\\_az\\_europai\\_koronavirusjarvanyt](https://hvg.hu/vilag/20200331_Egy_hutte_es_egy_focimeccs_robbanthattak_be_az_europai_koronavirusjarvanyt) (letöltve: 2020. 04. 11.)
- Szigorító lépések (2021): <https://infostart.hu/kulfold/2020/12/23/megjelent-a-meg-rosszabb-del-afrikai-virusvarians-nagy-britanniaban;> (letöltve: 2020. 12. 27.) <https://infostart.hu/kulfold/2020/12/23/megvan-a-megegyezes-feltetelekkel-elindulhatnak-a-brit-kamionok;> (letöltve: 2020. 12. 27.) <https://telex.hu/belfold/2021/04/05/ausztria-hegyeshalom-husvet-torlodus;> (letöltve: 2021. 04. 07.) [https://telex.hu/koronavirus/2021/03/23/anglia-utazas-buntetes-penzbirsag,](https://telex.hu/koronavirus/2021/03/23/anglia-utazas-buntetes-penzbirsag) [https://trans.info/hu/nemetország-lezarta-hatarait-csehországgal-es-tirollal-szlovak-valtozasok-222751;](https://trans.info/hu/nemetország-lezarta-hatarait-csehországgal-es-tirollal-szlovak-valtozasok-222751) (letöltve: 2021. 03. 24.) [https://index.hu/kulfold/2021/01/08/ausztria\\_csehország\\_szlovakia\\_koronaviirus\\_hatar\\_ellenorzes/;](https://index.hu/kulfold/2021/01/08/ausztria_csehország_szlovakia_koronaviirus_hatar_ellenorzes/) (letöltve: 2021. 01. 08.) [https://index.hu/belfold/2021/02/18/szigoritottak-a-belepest-szlovakia-hatarain/;](https://index.hu/belfold/2021/02/18/szigoritottak-a-belepest-szlovakia-hatarain/) (letöltve: 2021. 02. 20.) [https://index.hu/kulfold/2021/02/09/egyesult-kiralysag/;](https://index.hu/kulfold/2021/02/09/egyesult-kiralysag/) (letöltve: 2021. 02. 09.) [https://index.hu/kulfold/2021/02/07/ausztria-egeszsegugy-jarvany-hatarellenorzes/.](https://index.hu/kulfold/2021/02/07/ausztria-egeszsegugy-jarvany-hatarellenorzes/) (letöltve: 2021. 02. 09.) <https://trans.info/hu/lengyelország-uj-hataratlepesi-szabalyok-a-csehországbol-es-szlovaikiabol-erkezoeknek-225209> (letöltve: 2021. 03. 02.)
- WHO (2020): *Risk assessment tool to inform mitigation measures for international travel in the context of COVID19*, Geneva, 16 December 2020 – [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/337850/WHO-2019-nCoV-Risk-based\\_international\\_travel-Assessment\\_tool-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/337850/WHO-2019-nCoV-Risk-based_international_travel-Assessment_tool-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y) – (letöltve: 2021. 03. 18.)
- Bekir, T. (2019): *Törökország “Peace Spring” hadművelete és annak utóhatásai* – <https://digitalistudastar.ajtk.hu/hu/kutatoi-blog/torokorszag-peace-spring-hadmuvelete-es-annak-utohatasai> (letöltve: 2021. 04. 18.)
- Török (2020): <https://index.hu/kulfold/2020/03/27/torok-gorog-hatar-erdogan-menekultek-eu-atengedes/> és <https://www.origo.hu/nagyvilag/20200229-migransok-torokorszaggorogorszag-sziria.html> (letöltve: 2021. 04. 18.)

# A nemzeti turisztikai desztináció menedzsment szervek válságkommunikációja a koronavírus-járvány előtt és alatt

*Kaszás Nikoletta – Keller Krisztina*

## Bevezetés

Ha egy turisztikai desztináció válságba kerül, akkor a krízis híre azonnal eljut a látogatókhoz (Sönmez et al. 1999). A koronavírus-járvány hatása azonban nem csak egy-egy desztinációt érintett, hanem a biztonság érdekében hozott kormányzati korlátozó intézkedések révén globális válságot eredményezett a teljes idegenforgalmi szektorban. Mivel a potenciális utazók a kutatás zárásának időpontjában (2021 májusában) csak az online térben tudják tervezni az utazásaikat, az egyes országok válságkommunikációja, figyelemfelkeltő vagy épp emlékeztető kampányai felértékelődnek. 2021-ben egy adott ország mint desztináció esetében a meghozott nemzeti, turizmust befolyásoló rendeletek alapvetően meghatározták, milyen lehetőségek maradtak nyitva vagy épp záródtak be a nemzeti turisztikai desztináció menedzsment szervezetek előtt. Mivel ezen döntések adottságokat, nem befolyásolható tényezőket jelentettek, így kutatásunkban arra helyezük a fókuszot, hogy a járvány hatására miként változott az Európai Unió (EU) országainak online turisztikai kommunikációja.

A kommunikáció fontos szempont a krízishelyzetek hatékony és eredményes kezelésében. A válságok és a válságmenedzsment kérdése már 1999-ben, Lee és Harrald (1999) munkásságában is megjelent, akik megjegyzik, hogy a válságkezelés, a krízis utáni helyreállítás és a szervezeti tevékenység folyamatosságának biztosítása mind a köz-, mind a magánszektor vezetőinek fontos kompetenciája kell, hogy legyen. Az igazi kihívás azonban a válságok időben történő felismerése és kilábalási stratégiák végrehajtása a károk enyhítése, valamint a helyreállítás érdekében (Darling et al. 1996). Ennek eszköze lehet a válságkezelési stratégia, amelynek része kell, hogy legyen a válságkommunikációs terv is. Egy előre elkészített válságkommunikációs stratégia alkalmazása korlátozhatja a média negatív hatásait mind a válság idején, mind a helyreállítási / rendezési szakaszban. A válságkommunikáció és -marketing feladata, hogy tájékoztatást adjon a kulcsfontosságú érintetteknek; segítsen megakadályozni a válság negatív hatásainak eszkalálódását; támogassa a desztinációt a krízisből való kilábalásban azáltal, hogy megóvja a desztináció imázsát és hírnevét. A válságkommunikációs és marketingstratégiák szervezeti szintű kezelése és fejlesztése ezért kritikus kompetencia a turisztikai menedzserek számára is (Ritchie et al. 2004).

Henderson (1999) szerint a nemzeti turisztikai szervezetek felelősek az országok, mint desztinációk marketingjéért, a látogatószámmal összefüggő kutatásokért és a termékfejlesztésért, ezért fontos szerepet kell játszaniuk az utazási és turisztikai válságkezelés folyamatában is. A tanulmányban áttekintjük az EU- tagállamok látogatószámának alakulását, a koronavírus-járvány terjedésének megelőzésére hozott, a turisztikai szektort mélyen érintő kormányzati intézkedéseket. A tanulmány fókuszában a TDMSZ<sup>1</sup>-ek válság előtti online kommunikációja áll, kitérve a hivatalos, TDMSZ-ek által működtetett turisztikai weboldalakra és a legnépszerűbb közösségi média felületekre; valamint a koronavírus-járvány idején történő online megjelenéseikre. A kutatás célja, hogy feltárja a koronavírus-járvány megjelenését megelőző, s a járvány, mint krízis alatti kommunikáció változását; illetve rámutasson a járvány első és második (esetleg harmadik) hullámában tapasztalt esetleges különbségekre.

---

<sup>1</sup> Turisztikai desztináció menedzsment szervezetek

# 1. Válság és válságkommunikáció a turizmusban

## 1.1. A válság értelmezése és megközelítése a turizmusban

Válságnak tekinthetünk minden olyan váratlan eseményt a turizmusban, amely csökkenti a turisták bizalmát az érintett célállomás iránt, és megzavarja a tevékenységek megszokott elvégzésének lehetőségét (Patrichi 2013). Mazilu et al. (2019) szerint a turizmus válságát előidéző, vagy azt elősegítő tényezők közé sorolható a gazdasági recesszió; a valuta instabilitása, a befektetési alapok kivonása, a politikai események (például választások, háború, a nemzetközi kapcsolatok romlása vagy a terrorizmus), a polgári zavargások, a fokozott bűnözés és erőszak, a természeti katasztrófák. Bár Mazilu és szerzőtársai szerint a terrorizmus képes a legnagyobb kárt okozni a turizmusra nézve, a 2020-2021-es időszak igazolta, hogy egészséghez kapcsolódó válságok, mint a koronavírus-járvány még nagyobb kihívásokat tudnak okozni, mivel globális szinten jelentkeznek, s a turizmus egészét befolyásolhatják, s nem csak egyes desztinációkat.

Ritchie (2004) szerint a kommunikáció fontos szempont a krízishelyzetek hatékony és eredményes kezelésében, így a válság során az érintettek számára a lehető leghamarabb pontos információt kell szolgáltatni a krízishelyzetről (Mazilu et al. 2019), kulcsfontosságú a nyílt kommunikáció (Yeh 2020), de elengedhetetlen a desztináció turisztikai szolgáltatónak összefogása is (Birkner et al. 2018). Azokban a turisztikai desztinációkban, ahol a biztonság bármely dimenziója kétségbe vonható, a válságmenedzsmentnek és a kríziskommunikációnak kiemelten fontos szerepe lesz (Kiss – Michalkó 2020).

## 1.2. Válságkommunikáció a turizmusban

„A válságkommunikáció az a folyamat, amelynek keretében a működési zavar leküzdését szolgáló hírek, üzenetek, információk, vagyis „kommünikék” továbbítása történik” (Barlai – Kővágó 1996). Ennek során a válsággal és annak orvoslásával kapcsolatban létrejött, naprakész és valószerű információnyújtás történik (Fenyvesi 2005). Gurtner (2007) szerint számos desztináció nem áll készen egy turisztikai válság kezelésére. Bali példáján keresztül látható, hogy a válságot követően nehéz feladat és rövid időn belül nem hoz eredményt az országimázs nemzetközi szinten való javítása, ezért kiemelt figyelmet kell fordítani a belföldi turizmusra és a közeli országokból érkező utazókra.

A krízisek menedzselése során három fő kapcsolati rendszerben van kitüntetett szerepe a kommunikációnak: a vészhelyzetet kezelő szakemberek és a turisztikai vállalkozók között, a turisztikai szereplők egymás között, valamint a desztináció és a turisták között. Egy turisztikai célterület számára nehézséget jelent a nagy mennyiségben érkező hírek figyelemmel követése, amelyektől függ a krízisre adott válasza. A válságot követő legfontosabb kommunikációs feladat a téves információk tisztázása és a desztinációba vetett korábbi bizalom helyreállítása. A fizikai helyreállítás mindig könnyebb, mint az imázsban keletkezett károk felszámolása (Mair et al., 2016).

Volo (2008) szerint a kríziskommunikációt számos tényező határozza meg: mit kell közölni (jó vagy rossz hír), milyen hangnemben (optimista, pesszimista), valamint a kontextus, amelyen belül kommunikálunk. Magát az üzenetet pedig meghatározza a kockázat jellege, nagysága és következményei, melyek a hatékony elkerülés, reagálás intézkedései. Ha a turisták rendelkeznek ezen információkkal, általában könnyebben hoznak döntést arról, hogy a desztinációba való utazás kockázata meghaladja-e saját kockázattűrőüket.

A válságkommunikáció és -marketing tehát azért is fontos, mert képes támogatni a turisztikai desztinációkat a válság hatásainak korlátozásában, valamint a válságból való kilábalásban azáltal, hogy megvédi a desztináció imázsát és jó hírnevét, amely rendkívül értékes a márka szempontjából. Egy desztináció imázsának alakulása a válsághelyzet alatt és után is meghatározó kérdés. Pennington-Gray – Pizam (2011) szerint egy desztinációban bekövetkezett válság biztosan negatív hatással lesz annak imázsára. A turisztikai desztináció menedzsment szervezeteknek épp ezért különös figyel-

met kell fordítaniuk a célterület imázsának védelmére. A válság tehát alapvetően befolyásolhatja az utazók desztinációról kialakított képét, valamint az úti cél választását (Cartier – Taylor 2020).

A turisztikai desztináció menedzsment szervezetek vezető szerepet töltenek be válság idején és azt követően is, segítik a helyi turisztikai ágazatot reagálni a kialakult helyzetre, eseményre, továbbá kilábalni onnan (Cartier – Taylor 2020). Villacé-Molinero et al. (2021) tanulmányában kifejtette, hogy az utazás előtti kommunikáció és kockázatértékelés különös fontosságú a bizalom megőrzése érdekében. Kutatási eredmények azt mutatják, hogy a különböző média tudósítások döntő szerepet játszanak a kockázat észlelésében és az utazási döntésben (Neuburger – Egger 2020). Pandémia esetén az utazási döntéshozatalt leginkább a helyi önkormányzatok és a turisztikai desztináció menedzsment szervezetek képesek befolyásolni, ezen szervezetek biztonsággal kapcsolatos kommunikációjába vetett bizalom a legmagasabb. Vagyis a TDMSZ-eknek tájékoztatást kell nyújtaniuk a célterületen alkalmazott kockázatcsökkentő intézkedésekről annak érdekében, hogy helyreállítsák az emberek bizalmát az utazás iránt (Villacé-Molinero 2021).

A közösségi média számos területen bebizonyította értékét, nemcsak a világ legnépszerűbb turisztikai kampányaiban kap ma már kiemelt szerepet, hanem hatékony eszközként használhatjuk a válság idején is. A digitális világban az emberek hiper-átláthatóságot követelnek, és a párbeszéd ugyanolyan fontos, mint maga az üzenet. A Destinations International (2014) szerint azonban meglepően kevés célterület vonta be a közösségi médiát a stratégiai kommunikációs keretrendszerébe. A TDMSZ-eknek be kell építeniük a közösségi médiát a válságkezelési terveikbe. A csend és az interakció mellőzése ma már nem vezet sikerre, s a potenciális látogatók bizalmának megnyerése ezen kétirányú kommunikáció nélkül lehetetlen.

## **2. Az Európai Unió nemzeti TDMSZ-einek válságkommunikációja**

A turizmus a jelenlegi koronavírus-járvány előtt is megélt számos válságot, köztük egészségügyi típusúakat is. Volo (2008) a madárinfluenza turizmusra gyakorolt hatásait elemezte, vizsgálva a turisztikai szervezetek weboldalait többek között a következő aspektusok szerint:

- Van-e a kezdőlapon olyan link, amely a turisták biztonságára és a vészhelyzetre vonatkozó információkat tömöríti?
- Van-e madárinfluenzájának szentelt oldal vagy aloldal a weboldalon (például „utazási tipp”)?
- Megadja-e a weboldal a sürgősségi – például orvosi – telefonszámokat?

Majdnem minden turista ismeri és információgyűjtésre használja az internetet, de a legtöbben nem kockázatkezelési eszközként használják. Különösen igaz ez abban az esetben, ha az információhoz való hozzájutáshoz jelentős erőfeszítések szükségesek, vagy a szükséges információk megtalálásának valószínűsége alacsony (Volo 2008). A fentiekből adódóan a kockázatok megjelenésével és azok csökkenésével kapcsolatos kommunikációt a weboldalak mellett érdemes a közösségi média felületekre is alapozni.

Empirikus kutatásunk során az Európai Unió tagállamainak válságkommunikációját a koronavírus-járvány megjelenését megelőző, valamint a járvány mint krízis alatti kommunikációját vizsgáltuk az online térben. Célunk volt, hogy rámutassunk a járvány első és második (esetleg harmadik) hullámában mutatott esetleges különbségekre; továbbá vizsgáljuk a kilábalás lehetőségeit, s javaslatokat fogalmazzunk meg a járvány utáni kommunikáció stratégiájára. A kutatás során a tagállamok hivatalos, országos TDMSZ-einek angol nyelvű weboldalait, továbbá amennyiben létezik, a következő közösségi média felületeken közzétett bejegyzéseiket vizsgáltuk: Facebook, Instagram, YouTube, TikTok és Twitter. A vizsgálatokat a Budapesti Corvinus Egyetem turizmus-vendéglátás szakos hallgatóinak bevonásával végeztük 2021 márciusában.

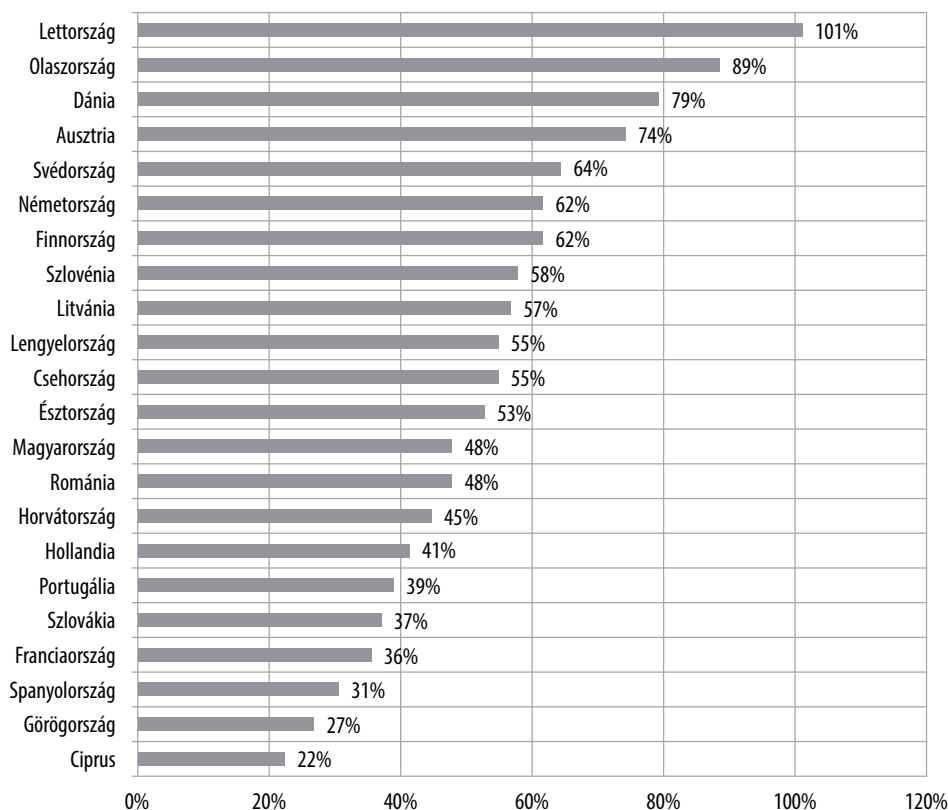
A vizsgálatunk az alábbi fő kérdésekre tért ki:

- A vírus látható hatásai: látogatószám és kormányzati intézkedések;
- TDMSZ weboldal a válság előtt: stratégiai kérdések; turizmusbiztonság tartalom; hírek megosztásának gyakorisága, típusa, témája;
- TDMSZ weboldal a válság alatt: COVID hírek megjelenítése; COVID hírek megosztásának gyakorisága; nyári szezon; kommunikációba bevont szervezetek;
- TDMSZ közösségi média válság előtt: turizmusbiztonság tartalom; bejegyzések megosztásának gyakorisága, típusa, témája;
- TDMSZ közösségi média válság alatt: COVID19 hírek megjelenítése; COVID19 hírek megosztásának gyakorisága, típusa, témája; COVID19 hírekre adott reakciók.

## 2.1. A koronavírus-járvány hatásai az uniós tagállamok turizmusára

### 2.1.1. A látogatószámok alakulása a koronavírus-járvány tükrében

A tagállamok látogatószáma 2010-2019 között szinte kivétel nélkül stabil növekedést mutatott, a turizmus abszolút felszálló ágban volt Európa-szerte. A vizsgált országok közül néhány esetben ugyan még nem álltak rendelkezésre a 2020-as adatok, az azonban egyértelműen látható, hogy a koronavírus megjelenése komoly negatív hatást gyakorolt az országokra (1. ábra). Ez alól Lettország képez kivételt, ahol a 2020-as számok némiképp még meg is haladták a 2019-es értékeket.



1. ábra 2020. évi látogatósi arányok 2019 évi bázishoz képest. Forrás: Eurostat, 2021.

A legnagyobb veszteséget Ciprus tudhatja magáénak, ahol a 2019-es adatokat bázisul véve 2020-ban 22%-ra esett vissza a turizmus. Ezt követi Görögország (27%), majd Spanyolország (31%). Ezen desz-



tinációk esetében a márciustól októberig tartó időszak tekinthető főszezonnak, így nem meglepő, hogy a 2020 elején kirobbant járvány ezt a térséget érintette legnagyobb mértékben, hiszen már az előszezonban sem tudtak vendégeket fogadni, s a belföldi utazásokat is tiltották. A felsoroltakon kívül Franciaország, Szlovákia, Portugália, Hollandia, Horvátország, Románia és Magyarország visszaesése haladta meg az 50%-ot a 2019-es látogatószámhoz képest.

Lettországon kívül Olaszország (89%), Dánia (79%) és Ausztria (74%) visszaesése volt a legmérsékeltebb. Ez abból eredhet, hogy a legtöbb európai ország a nyári időszakban tapasztalt járványügyi helyzet enyhülését kihasználva megnyitotta kapuit, és így a szolgáltatók is tudtak vendégeket fogadni. Ez a néhány hónap jelentős bevételeket generált, bár az adatok így is elmaradtak a prognosztizált 2020-as értékektől.

Belgium, Bulgária, Írország, Luxemburg és Málta esetében a vizsgálat időpontjában nem álltak rendelkezésre 2020-as statisztikai adatok, így ezen országokat nem vizsgáltuk a látogatószám alakulásának fényében.

A látogatószám alakulásakor tanulmányunkban a belföldi és külföldi látogatók számát összesítve elemeztük. Vizsgálatunk kitért ugyanakkor a fenti megoszlásra, s bár természetesen a belföldi turizmus is jelentős mértékben csökkent 2020-ban, egyértelműen kijelenthető, hogy a csökkenés meghatározó oka valamennyi ország tekintetében a külföldi látogatók számának visszaszorulása volt. A koronavírus-járvány ellenére fogadott látogatók számát többségében a belföldi utazók tették ki, akik elsősorban a nyári időszakban tudtak élni a korlátozások alóli felmentés adta lehetőségekkel.

### *2.1.2. A koronavírus-járvány terjedésének megelőzésére hozott intézkedések*

Az egyes tagállamok kivétel nélkül bevezettek korlátozó intézkedéseket, amelyek a turizmust is jelentősen érintették. A válság megjelenése óta három hullámról beszélhetünk, melyek közül leginkább az első (2020 márciusától) idején bevezetett intézkedések voltak drasztikusak. A legtöbb államban a nyári időszaki enyhítéseket követően 2020 őszétől kezdődött a második hullám, amely mintegy átmenet nélkül fordult át 2021 elején a harmadik hullámba. Ebből adódóan a koronavírus-járvány terjedésének megelőzésére hozott kormányzati intézkedések is két vagy három hullámot éltek meg. Vizsgálatunkban a turizmust, azon belül is elsősorban a keresletet érintő korlátozó intézkedések vizsgálata történt meg.

2020. május 18-án az UNWTO (2020) 217 desztinációt vizsgálva az utazási korlátozások négy fő kategóriáját azonosította: a teljes vagy részleges határzár (a célállomások 85%-ánál); a repülőjáratok felfüggesztése (5%); desztináció-specifikus utazási korlátozások (5%) és különféle további intézkedések (5%), például karantén vagy 14 napos izoláció, vízumintézkedések vagy orvosi igazolás felmutatása érkezéskor.

A turizmust leginkább érintő korlátozások az alábbiak voltak:

- beutazási korlátozások: a járvány mindhárom hullámában alkalmazták az országok a beutazási korlátozásokat (például PCR-teszthez kötött belépés, országonként fertőzőitási besorolás alapján kiszabott karantén kötelezettség), ez az intézkedés mutatkozott a legnépszerűbbnek, az első hullámban 20, a másodikban 18, a harmadikban pedig 21 ország élt ezzel a lehetőséggel;
- kiutazási korlátozások: a külföldre történő utazások 10-11 ország esetében voltak tiltottak vagy nem ajánlottak, mindez magyarázza az európai országokban tapasztalt látogatószám csökkenést is;
- kijárási korlátozást vagy tilalmat az első hullám időszakában 14, majd 13, a harmadik hullámban pedig 16 ország alkalmazott. A korlátozások elsősorban a munkába járást és a bevásárlást engedélyezték, vagyis az egynapos kirándulások is tiltottak voltak ezen országokban;
- maszkviselés előírása: 2020 tavaszán 16 ország írta elő a maszk viselését zárt tereken, a második és harmadik hullám alatt azonban 21 és 19 ország tette kötelezővé;

- egy helyen tartózkodók számának korlátozása: a gyülekezést, a tömegrendezvényeken való megjelenést már az első hullám idején is 15 ország tiltotta, vagy konkrét számban maximalizálta. A második hullámban már 22 ország élt ezzel a lehetőséggel, a harmadikban pedig 18;
- éttermek, vendéglátóhelyek bezárása: a turizmus minden formáját mélyen érintette a vendéglátóhelyek bezárása vagy működésük korlátozása (tevékenység vagy nyitva tartás kapcsán). 13 országban az első hullám idején bezárták az éttermeket, a második és harmadik hullámban már csak 3 ország élt ezzel a lehetőséggel;
- éttermek, vendéglátóhelyek korlátozott nyitva tartása: gyakori volt a vendéglátóhelyek nyitva tartásának korlátozása, a második és harmadik hullámban 19 és 21 ország alkalmazta ezt a módszert;
- rendezvények tilalma: a turizmust kifejezetten hátrányosan érintette a rendezvények szervezésének tilalma, az első hullámban 18, majd 14-14 ország gyakorlatilag minden sport, szabadidős és családi eseményt megtiltott;
- szálláshelyek bezárása: az európai uniós tagállamok szálláshelyei számára komoly problémákat okozott a járvány. A tagállamok fele döntött úgy, hogy teljesen bezárja a szálláshelyeket, vagy azokat csak üzleti célra, üzleti utazók számára teszi elérhetővé;
- szórakozóhelyek bezárása: a vendéglátóhelyekhez és szálláshelyekhez hasonlóan a szórakozóhelyek, kulturális intézmények is bezártak, az első hullámban még csak 10 országban, majd 17 és 19 ország döntött úgy, hogy az ilyen helyeken való csoportosulás tiltásával is igyekezik megelőzni a járvány terjedését.

## 2.2. A nemzeti TDMSZ-ek válság előtti online kommunikációja

### 2.2.1. Weboldalak

Korábbi kutatásunk során az EU tagállamok turizmusfejlesztési stratégiáit vizsgáltuk, s a különböző turizmusbiztonsággal összefüggő tételeket tártunk fel az aktuális turizmusfejlesztési stratégiákban. Ezen kutatásunk során tapasztaltuk, hogy számos ország 2019 vagy 2020-ig érvényes stratégiával rendelkezik. Jelen tanulmányban így kitértünk az aktuális, angol nyelven is elérhető stratégiák meglétére, s azt tapasztaltuk, hogy mindössze 9 ország készített azóta ilyen stratégiai dokumentumot. Kifejezetten marketingkommunikációs stratégiát 7 ország esetében találtunk.

Híres szóvivők, nagykövetek, influenzazerek bevonása az országos marketingkommunikációba mindössze 3 ország esetében (Észtország, Portugália, Szlovénia) jelent meg. 14 ország rendelkezik média kapcsolattartóval, aki a válságok idején is gondoskodik a megfelelő és hiteles tájékoztatásról, míg az utazási irodákkal való kapcsolattartásra 9 TDMSZ jelölt ki kapcsolattartót.

A nemzeti TDMSZ weboldalak közül több (Bulgária, Dánia, Írország, Luxemburg, Magyarország, Málta, Németország) egyáltalán nem tartalmaz olyan turizmusbiztonsággal összefüggő bejegyzést, amely a közbiztonság, egészségbiztonság, fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság vagy az eligazodásbiztonság kérdéseivel foglalkozik. Azon országok esetében, melyek tettek közzé turizmusbiztonsággal összefüggő tartalmat weboldalukon, elsősorban az eligazodásbiztonsággal kapcsolatos kérdések kerültek elő, leggyakrabban Franciaország, Ciprus és Lettország esetében.

Mivel a TDMSZ-ek weboldalainak jelentős része blog-jelleggel készült, vagy statikus, állandó tartalommal bír, nem határozható meg egyértelműen, számszerűen a koronavírus-járvány előtti hírmegosztás gyakorisága, típusa, témája. További problémát okozott, hogy számos weboldalon nem tüntették fel a tartalom készítésének időpontját sem. A weboldalakon történő hírmegosztások többsége szöveges és/vagy képes formában jelenik meg. Kommunikációs szempontból e két tartalom típus kombinációja a legegyszerűbb és legcélravezetőbb, hiszen az üzenet pontosan átadható szövegen keresztül, feltűnethető a márka (esetünkben desztináció) neve, miközben a kép hozzájárul a megfelelő hangulat kialakításához és az implicit kommunikációval erősíti a mondanivalót. A weboldalakon elvéve tűnnek fel videók, de ezek sem gyakoriak (Bulgária, Görögország, Hollandia, Horvátország, Olaszország és

Szlovénia oldalain találhatunk ilyeneket). Játék, szavazás vagy kérdés típusú bejegyzés a weboldalakon nem jellemző (kivétel Bulgária és Szlovénia, ahol 1-1 ilyen bejegyzés található). Mindez feltehetően annak tudható be, hogy a nemzeti TDMSZ-ek egyrészt nem tartják megfelelő kétirányú kommunikációs csatornának a weboldalt, vagyis nem tudnak / terveznek fogyasztói interakciót kialakítani a weboldalon keresztül, hiszen erre a közösségi média felületei egyszerűbb és kedveltebb terepet biztosítanak. Másrészt mivel a vizsgálat az angol nyelvű weboldalakra terjedt ki, feltehetjük, hogy ennek frissítése, a tartalom aktualizálása és a weboldal forgalmának nyomon követése kevésbé élvez prioritást. A megosztott hírek tartalmát illetően az attrakciók, látnivalók megjelenítése a leggyakoribb, amit szorosán követ a rendezvények promóciója.

### 2.2.2. Közösségi média felületek

A kétirányú kommunikáció megteremtéséhez ma már a közösségi média kínálja a legjobb felületet. Az európai uniós tagállamok jelenléte és aktivitása a közösségi médiában meglehetősen heterogén.

Megállapítható, hogy a legtöbb nemzeti TDMSZ négy különböző platformon van jelen: Facebook, Instagram, YouTube és Twitter (1. táblázat). A manapság egyre nagyobb népszerűségnek örvendő TikTok még kevésbé alkalmazott felület körökben, olyannyira, hogy napi szinten senki sem használja.

<b>Facebook</b>	18	Ausztria, Bulgária, Ciprus, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Magyarország, Málta, Németország, Olaszország, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia
<b>Instagram</b>	14	Ciprus, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Horvátország, Magyarország, Portugália, Spanyolország, Svédország, Szlovénia
<b>YouTube</b>	1	Olaszország
<b>TikTok</b>	0	-
<b>Twitter</b>	18	Ausztria, Belgium, Ciprus, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Írország, Litvánia, Luxemburg, Magyarország, Nagy-Britannia, Németország, Olaszország, Portugália, Spanyolország

#### 1. táblázat Napi szinten használt közösségi média felületek.

*Forrás: saját összeállítás a vizsgált TDMSZ-ek közösségi média felületei alapján.*

A turizmusbiztonsággal, az utazás biztonságosságával kapcsolatos tartalmak a koronavírus-járványt megelőzően limitáltan jelentek meg a TDMSZ-ek közösségi média felületein. Jellemzően 0-10 közöttire tehető azon bejegyzések száma országonként, amelyek a közbiztonság, egészségbiztonság, fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság vagy az eligazodás biztonság kérdéseivel foglalkoztak. Ezen posztok egy részéről ráadásul elmondható, hogy nem kifejezetten a beutazó turistákat szólítják meg, hanem a helyi lakosokat, de az említett témájú bejegyzések a külföldiek számára is hasznos információkkal szolgálhatnak.

A turizmusbiztonsággal összefüggő tartalmak (számosságuk alapján legalább 3 bejegyzés a vizsgált időszakban) leginkább az alábbi felületeken jelentek meg:

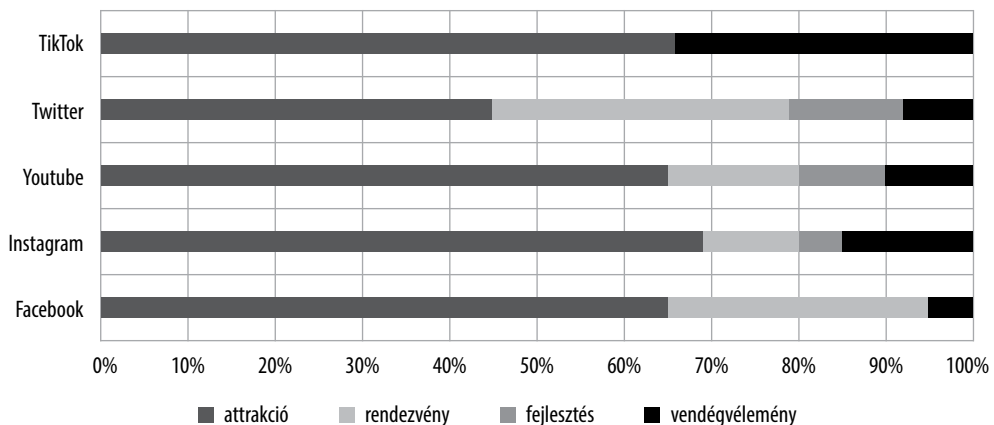
- Facebookon: Ausztria, Belgium, Franciaország, Litvánia, Luxemburg, Spanyolország és Szlovénia esetében;
- Instagramon: Ausztria, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország és Lettország esetében;
- YouTube-on: Ciprus, Finnország, Franciaország, Lettország és Olaszország esetében;
- Twitteren: Finnország, Franciaország, Olaszország és Spanyolország esetében.

Témákat illetően Dánia, Németország és Lettország előszeretettel osztja meg korábbi vendégeik bejegyzéseit, gondolatait, érzéseit; Csehország, Észtország és Románia az ország különböző attrakcióit, valamint a „toplistás” helyeket mutatja be képek és rövid leírások segítségével; Írország és Szlovákia rendszeresen tett közzé kérdés típusú bejegyzést („kit hoznál magaddal ide?”, „mi a kedvenc helyed?”). Hollandia több bejegyzésben arra hívja fel a figyelmet, hogy a legjobb egy kerékpárral felfedezni az országot, e tevékenységnek is megvan a maga etikettje, amit illik betartani. Olaszország a sífelvonók és a tömegközlekedés használatáról oszt meg gyakran tartalmakat.

A turizmusmarketingen belül az online marketing foglalkozik azzal, hogy mely közösségi média felület milyen típusú posztok közzétételére a legalkalmasabb. A nemzeti TDMSZ-ek gyakorlatait megvizsgálva megállapíthatjuk, hogy:

- a Facebook-ot 26 tagállam TDMSZ-e képek megosztására használja, 14-en videókat tesznek közzé, 3-an szövegeket, 3-an szavazást vagy kérdést, s 1 ország használta a felületet játéokra
- az Instagram felületen szintén a képek megosztása a leggyakoribb, 26 TDMSZ használta erre a platformot, 7-en videókat tettek közzé, 3-an szavazást hoztak létre, s 1-1 ország használta játéokra, vagy szöveg megosztására
- a YouTube-ot, mint a legnagyobb videómegosztó oldalt természetesen a TDMSZ-ek is videók közzétételére használták, 19-en
- a TikTok-on 2 nemzet TDMSZ-e tett közzé tartalmat, mindkettő videó volt
- a Twitter bizonyult a legsokoldalúbb felületnek, ugyanis 23 TDMSZ képek közzétételére, 11-11 pedig szövegek vagy videók megosztására használta a platformot. 1 ország intézménye szavazást, kérdést tett közzé.

A TDMSZ-ek közösségi média felületeken közzétett posztjainak témáját tekintve az a tapasztalat, hogy a megosztások többsége a desztináció attrakcióiról szól, amelyeket a rendezvények követnek (2. ábra). Több esetben jelennek meg a közösségi médiában a pozitív vendégvélemények, de ritkábban találkozunk valamilyen fejlesztésről szóló beszámolóval. A különböző platformok és a posztok témájának összefüggésében a Twitter tűnik ki, ahol a posztok témája szerteágazóbb, az attrakciók mellett a rendezvényekről készült videók, képes beszámolók is gyakoriak.



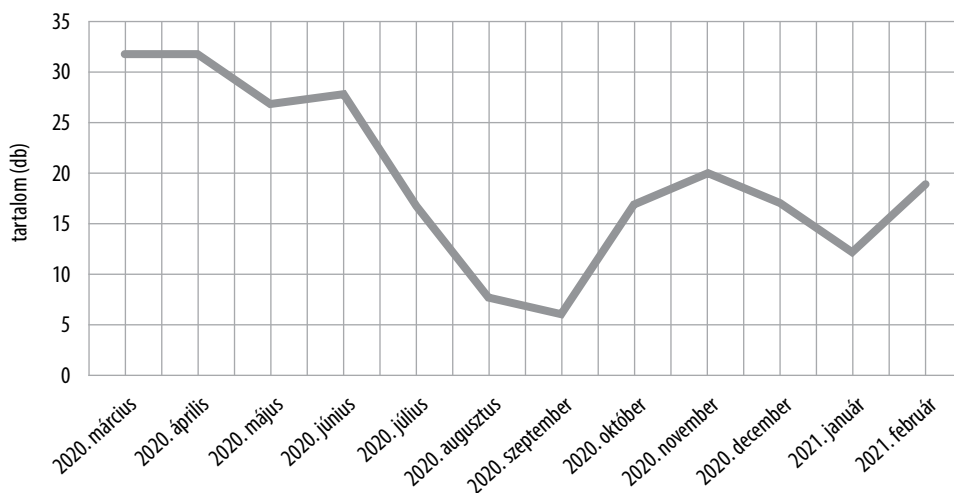
**2. ábra** Nemzeti TDMSZ-ek közösségi média posztjainak megoszlása téma és platform szerint.  
*Forrás: saját összeállítás a vizsgált TDMSZ-ek közösségi média felületei alapján.*

## 2.3. A nemzeti TDMSZ-ek válság alatti online kommunikációja

### 2.3.1. Weboldalak

Az Európába 2020 márciusában betörő koronavírus-járvány némiképp átalakította a TDMSZ-ek weboldalain megjelenő híreket. A nemzeti TDMSZ-ek legfőbb feladata az ország imázsának kialakítása és védelme; a járvány során alkalmazott kommunikáció pedig kiemelkedően fontos szerepet játszik abban, hogy a célterület képes lesz-e megtartani biztonságos imázsát. Az őszinte kommunikáció minden válsághelyzet kezelésének az alapját képezi, ugyanakkor „bevallani”, hogy a térség jelenleg nem biztonságos, nem alkalmas látogatók fogadására, komoly kételyeket ébreszthet a potenciális utazókban. Vajon mikortól lesz újra az? Az lesz egyáltalán valaha? Ezen kételyek ellenére Hollandia, Luxemburg, Olaszország és Szlovákia nemzeti TDMSZ-ei tettek közzé olyan tartalmakat weboldalaikon, melyekben kifejtették, hogy a desztinációba utazni nem biztonságos. Ez a típusú kommunikáció elsősorban a 2020. nyári időszakot megelőzően volt jellemző, amikor még maga a vírus is ismeretlen volt, s kilátások sem voltak a kialakult betegségek kezelési módjairól, vagy épp a megelőzésről. 15 ország a hivatalos turisztikai weboldalán is külön menüpontot hozott létre a koronavírus-járvánnyal összefüggő, turistákat érintő témák összefoglalására és megosztására.

A 2020. márciustól 2021. februárig tartó időszakban Bulgária, Ciprus, Észtország, Finnország és Németország hivatalos turisztikai weboldalain egyáltalán nem jelentek meg a koronavírussal kapcsolatos tartalmak (vagy a bejegyzések dátumának hiányában nem lehetett egyértelműen beazonosítani, mikor keletkezett a hír). A vírussal összefüggő tartalmak weboldalon történő megosztásának gyakoriságát leíró 3. ábra egyértelműen kirajzolja a járvány különböző hullámaait. A legtöbb bejegyzés a TDMSZ weboldalakon 2020 március-áprilisában történt, amely szinte változatlan mértékben maradt fenn egészen a nyári időszak kezdetéig. A főszezonban érezhetően kevesebbet hallottunk a vírusról, a hírek leginkább a nyitásról és a kínálkozó lehetőségekről szóltak. 2020 októberében azonban beköszöntött a vírus második hulláma, így a kapcsolódó hírek megosztása is gyakoribb lett novemberig. Mivel azonban a vírus már nem volt újszerű és ismeretlen, valamint a tagállamok többnyire a korábbi korlátozó intézkedéseket vezették be újra, a vírussal kapcsolatos hírek megosztásának gyakorisága elmaradt a tavasztól. A 2020-as év végi, 2021. év eleji fellélegzést követően 2021 februárjában köszöntött be a harmadik hullám, így ismét emelkedő tendencia mutatkozik a koronavírus-járvánnyal, korlátozásokkal, utazási feltételekkel és a vakcinákkal kapcsolatos tartalom megjelenésében.



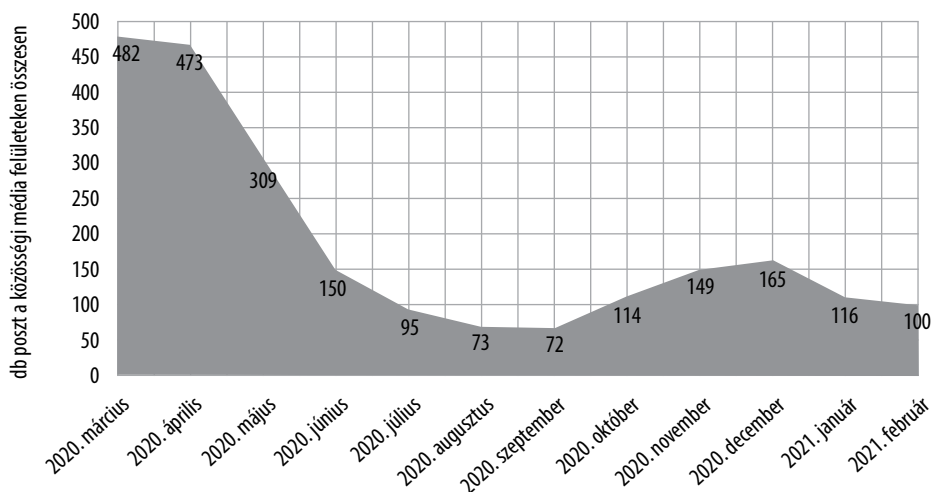
3. ábra A koronavírus járvánnyal kapcsolatos tartalom megjelenítése a nemzeti TDMSZ weboldalakon, 2020.03 - 2021.02 között. (total, N=21)  
Forrás: saját összeállítás a vizsgált TDMSZ-ek weboldalai alapján.

A legintenzívebb kommunikációt Ausztria és Belgium folytatták, akik a vizsgált 12 hónap alatt 60-60 koronavírushoz kapcsolódó bejegyzést tettek közzé a weboldalaikon. A szomszédos Horvátország 31-et, míg Szlovénia 19-et.

A koronavírus-járvány idején a hírességek, celebek bevonása nem ugrott meg a válság előtti időszakhoz képest, sőt kifejezetten a vírussal összefüggően egyedül Magyarország vont be híres embert, elsőként Gyórfy Pál személyében.

### 2.3.2. Közösségi média felületek

A koronavírus-járvány megjelenése jelentős hatást gyakorolt a nemzeti TDMSZ-ek közösségi média kommunikációjára is, ahogy az a 4. ábrán is látható. A kifejezetten COVID19-el kapcsolatos posztok száma 2020 márciusában kimagasló volt, a 28 tagállam öt közösségi platformon összesen 482 bejegyzést tett közzé, áprilisban 473-at. A járvány újdonsághatása lecsengett, s a nyári időszakra jellemző korlátozás feloldások miatt a bejegyzések száma is 70-95 közé mérséklődött. A járvány második hullámának megjelenésével ugyan ismét emelkedett a bejegyzések száma (október-január között 115-165), ám az aktivitás ezúttal jóval alacsonyabb volt, mint 2020 tavaszán. A TDMSZ-ek leginkább a Facebook-ot használták ezen hírek megosztására (11 TDMSZ), de többen preferálták a Twitter (7) és az Instagram (5) felületeket is.



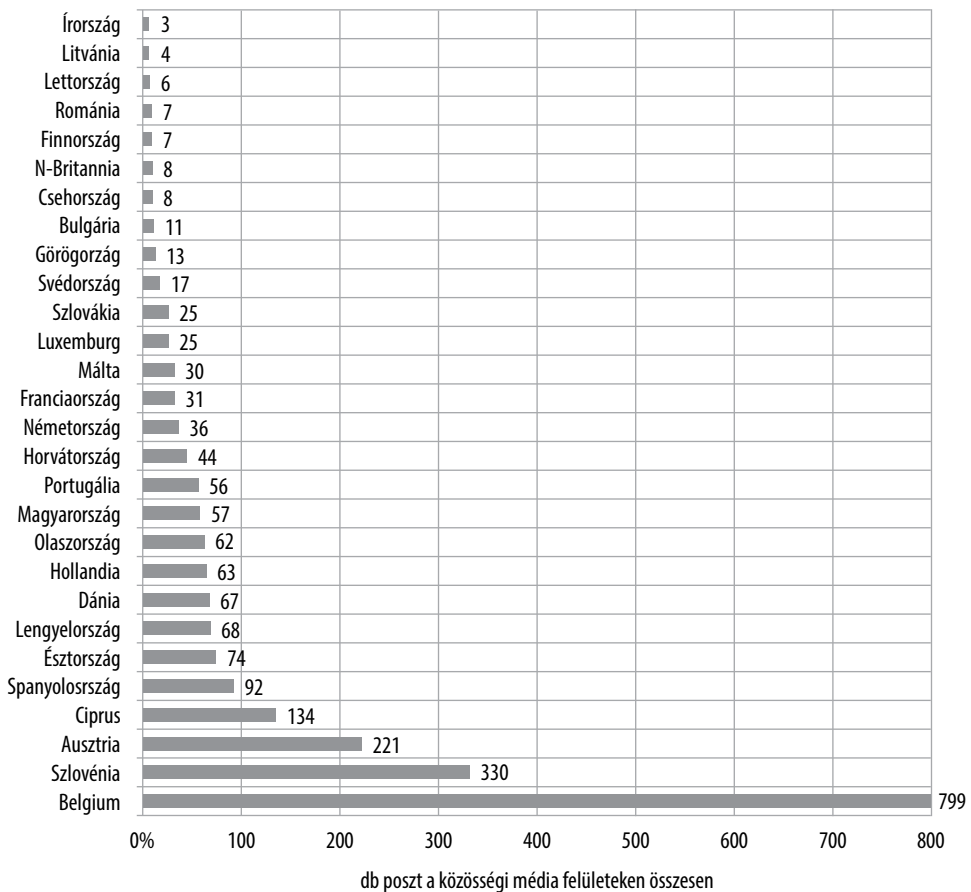
**4. ábra** A nemzeti TDMSZ-ek aktivitása a közösségi médiában a koronavírus-járvány időszaka alatt.

*Forrás: saját összeállítás a vizsgált TDMSZ-ek közösségi média felületei alapján.*

A nemzeti TDMSZ-ek eltérő mértékben alkalmazták a közösségi média platformokat a koronavírus-járvány vizsgált időszaka alatt (2020. március – 2021. február): átlagosan 82 koronavírussal összefüggő tartalom jelent meg a nemzeti TDMSZ-ek Facebook, Instagram, YouTube, TikTok és Twitter oldalain. Az 5. ábrán is látható, hogy a listából kiemelkedik Belgium, amelynek TDMSZ-e 799 alkalommal tett közzé COVID19-cel kapcsolatos tartalmat az öt legnagyobb közösségi média felületen. Nagyobb aktivitással osztott meg tartalmakat a szlovén, az osztrák, a ciprusi és a spanyol TDMSZ. A posztok témái leginkább a vírussal összefüggő összefoglalók, korlátozások ismertetése, határzár hírek, biztonságos utazással kapcsolatos intelmek, ösztönző posztok, virtuális látogatások és túrák voltak, a #stayhome, #staysafe bejegyzések mellett. A szlovén TDMSZ szellemes módon DIY<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Do it yourself – csináld magad.

maszk készítésére biztatta a követőit, Lettország pedig arra hívta fel a figyelmet, hogy az ország méretei és a jelentősebb attrakciók területi elszórtsága miatt egyszerű a személyes távolságtartás. A vizsgált 12 hónapban Litvánia és Írország kevesebb, mint öt alkalommal tett közzé hírt a COVID19-ről a közösségi médiában.

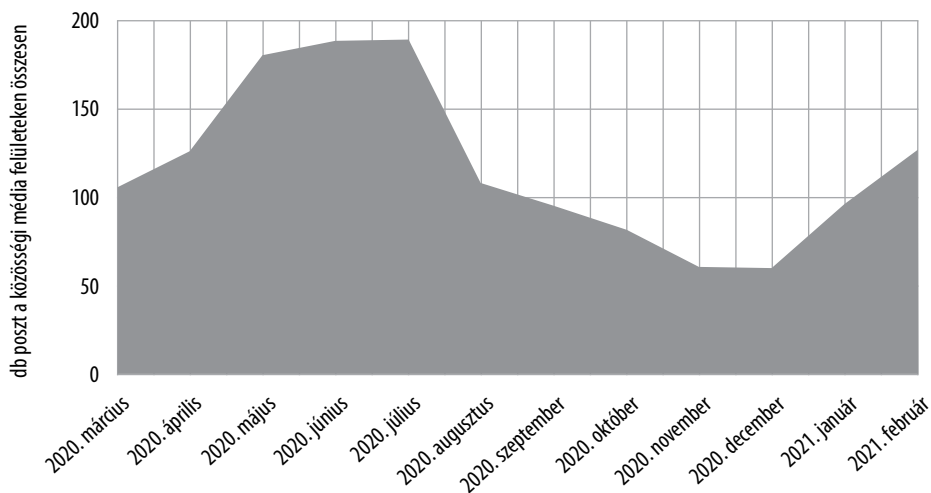


**5. ábra** A nemzeti TDMSZ-ek aktivitása a közösségi médiában országonként (2020.03 – 2021.02).

*Forrás: saját összeállítás a vizsgált TDMSZ-ek közösségi média felületei alapján.*

A nemzeti TDMSZ-ek a koronavírus-járvány megjelenése ellenére is igyekeztek kommunikálni a követőkkel, így különböző emlékeztető, visszaidéző kampányokat készítettek. Ehhez kitűnő alapot teremtett az alapvetően képek megosztására „szakosodott” Instagram (11 TDMSZ preferálta emlékeztető típusú kampányainál), valamint a Facebook és a Twitter, melyeket 5-5 TDMSZ alkalmazott elszeretettel. A visszaidéző bejegyzések többsége kép formájában jelent meg a közösségi médiában, de számos videó is megosztásra került. A Facebook-on néhány TDMSZ játékra hívta a követőit (például Horvátország „hol készült a kép?” típusú posztokkal), a Twitteren pedig két TDMSZ szavazás jellegű bejegyzéseket is megosztott.

A nyári időszakban fellélegzett a turizmus, így a közösségi médiában is megjelentek az „újraindítással” kapcsolatos tartalmak. Az aktív nyári hónapokat követően visszaesés mutatkozott, de 2021 elején a vakcinák megjelenése újabb optimizmusra adott okot, így jelenleg emelkedő tendenciát mutat az újraindítással kapcsolatos bejegyzések száma (6. ábra).



**6. ábra** A turizmus újraindításával kapcsolatos bejegyzések a közösségi médiában, nemzeti TDMSZ-ek összesítése alapján.

*Forrás: saját összeállítás a vizsgált TDMSZ-ek közösségi média felületei alapján.*

A bejegyzések típusát tekintve elsősorban képeket osztottak meg a TDMSZ-ek, de egyre gyakoribbak lettek a videós, hangulatkeltő tartalmak, amelyeket a YouTube mellett a Facebook-on, Instagramon és Twitteren is megosztottak. Szöveges tartalmak elsősorban a Twitteren jelentek meg, úgy, mint például:

- Litvánia: #BucketListLithuania kampány, amelyben az ország legizgalmasabb, „látni kell” attrakcióit gyűjtötték össze.
- Luxemburg: 50 eurós voucher-rel igyekeztek fellendíteni és beindítani a belföldi turizmust, melyről aktívan posztoltak.
- Málta: megfelelőségi matricát kaptak azon éttermek, szállások, strandok, klubok és egyéb vendéglátó egységek, ahol betartják a szociális távolságtartást, higiéniai szabályokat, ezzel csökkentve a COVID19 fertőzés lehetőségét.

## Összegzés, következtetések, javaslatok

Az európai uniós nemzeti TDMSZ-ek kommunikációs aktivitását vizsgálva megállapítható, hogy a hivatalos weboldalak nem tekinthetők kiemelkedően fontosnak. A koronavírus-járvány előtt elsősorban statikus tartalmak, blogbejegyzések voltak megtalálhatók az oldalakon, melyek leginkább a régiók, attrakciók és rendezvények, programok köré épültek. A turizmusbiztonság különböző aspektusaival kevés weboldal foglalkozott, ezek is csak alapvető biztonsággal kapcsolatos információkat osztottak meg (például segélykérő számok, útvonaltervezők, lopás esetén alkalmazandó protokoll). A járvány megjelenésével több TDMSZ weboldalán strukturális változás nem volt tapasztalható. Számos esetben felugró ablakban tájékoztatták a látogatót arról, hogy a COVID19 miatt korlátozások vagy épp tilalom van érvényben, majd egy másik weboldalra irányították az érdeklődőt. Más szervezetek a honlapon belül hoztak létre almenüt, amelyben a hírek gyűjteménye volt olvasható. A weboldalak elsősorban tájékoztatási célt szolgáltak, de kétirányú kommunikációra, az imázs megóvására nem voltak alkalmasak.

A nemzeti TDMSZ-ek közösségi média platformjai közül a Facebook-ot, az Instagramot és a Twitteret használják kiemelkedően. YouTube csatornája szinte minden szervezetnek van, azonban



ezen a felületen ritkán jelennek meg posztok, s ezek többsége anyanyelvi szöveget tartalmaz. A TikTok csak elvétve jelenik meg a TDMSZ-ek körében. A turizmusbiztonsággal kapcsolatos tartalmak a koronavírus-járványt megelőzően limitáltan jelentek meg a TDMSZ-ek közösségi média felületein. Jellemzően 0-10 közöttire tehető azon bejegyzések száma országonként, amelyek e kérdéssel foglalkoznak. A weboldalakhoz hasonlóan a közösségi média bejegyzések is az attrakciókra és a programokra fókuszáltak, ugyanakkor az üzenet átadásának formáját tekintve dominálnak a képek, amelyek inkább alkalmasak a hangulat alakítására, az igény felkeltésére, mint a szöveges bejegyzések.

A koronavírus-járvány megjelenésének időpontja a közösségi médiában egyértelműen azonosítható. A vírussal és a járvánnyal kapcsolatos bejegyzések száma a válság első hónapjaiban kimagasló volt. Ezt az időszakot a TDMSZ-ek igyekeztek felhasználni a fogyasztói kapcsolat és az imázs megtartására, így visszaidéző, emlékező posztokat, kérdéseket, játékokat tettek közzé. Ezek számát tekintve azonban meglátásunk szerint nem teljesítettek jól a TDMSZ-ek. A szakirodalom szerint azért is fontos a fogyasztókkal való kapcsolattartás válsághelyzetben, hogy a versenytársak ne tudják elcsábítani a látogatóinkat. A pandémia azonban a turizmus totális leállásához vezetett, így a TDMSZ-ek nem voltak rákényszerítve az ügyfélkapcsolatok fejlesztésére. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy más típusú válságok esetén ez nem elegendő hozzáállás. 2020 májusától alábbhagyott az aktivitás, amely részben a turizmus nyári fellélegzésének tudható be. Ezen időszak alatt októberig jelentősen csökkent a COVID19 típusú bejegyzések száma, a posztok témáját és tartalmát tekintve a TDMSZ-ek visszatértek a járvány előtti szokásokhoz. Bár a második hullám ismét visszavetette az utazásokat, s megjelentek a vírussal, sőt, immáron a vakcinákkal kapcsolatos bejegyzések a közösségi médiában, nem volt domináns az újdonság hatása, így az aktivitás is mérsékelt maradt.

A tagállamok közösségi média kommunikációjából kiemeltünk néhány olyan elemet, amelyet jó gyakorlatnak, követendő példának tartunk.

Málta TDMSZ-e egy videósorozatot készített „Taste history, visit now!” elnevezéssel, mely motiválja az országba érkező turistákat, hogy minél több nevezetességet látogassanak meg a szigeten. A sorozat érdekessége, hogy több szervezettel ellentétben a máltai TDMSZ 2020 júliusában tette közzé ezen videókat, amikor már a legtöbb ország engedélyezte a külföldre történő utazásokat, karantén kötelezettség nélkül. A pandémia komoly érzelmi és mentális nyomást is helyezett az emberekre, ezért a dán TDMSZ szervezet olyan újító ötlettel jelentkezett a közösségi médiában követői számára, mely eltér a megszokott posztoktól, játékoktól. Ezen újítás keretében a dán nyelvtanulás került központi szerepbe, s a látogatókat, potenciális látogatókat biztatták a dán nyelv elsajátítására.

Habár a koronavírus-járvány következtében több programot is törölni kellett, de a TDMSZ bemutatta, hogy kreativitással ezeket a nehéz helyzeteket is meg lehetett oldani biztonságosan. A GoVisitDenmark hivatalos Facebook oldalon a gyermekek Mikuláshoz történő látogatását mutatják be, mely bár eltér a megszokott találkozástól, mégis lehetőséget ad az ünnepi hangulat megteremtésére. Bár sok TDMSZ szervezett virtuális sétákat országaik nevezetességeinek bemutatására, a dán példa abban tekinthető jó példának, hogy nem csupán online túrákra invitálta meg az érdeklődőket, hanem kikérte a platform követőinek véleményét, ezzel igényfelmérést végezve, hogy mely helyszínek iránt érdeklődnek a leginkább (melyek később az igényeknek megfelelően a COVID19 alatt bemutatásra kerültek virtuálisan).

A cseh TDMSZ közösségi média platformjain (Instagram, Facebook, Twitter) már a koronavírus-járvány kezdetén felhívták a figyelmet arra, hogy a Csehországba érkező turisták ne töröljék az utakat, csak foglalják át későbbi időpontokra, ezzel segítve a turisztikai szolgáltatókat. Továbbá a cseh közösségi média kivételesen optimistán tekintett a 2021-es évre, véleményük szerint idén már korlátozások nélkül lehet majd utazni. Ezen típusú, az utazás tervezését motiváló posztokat, már 2020 harmadik negyedében elkezdték megosztani a főbb kommunikációs csatornákon.

Spanyolország kommunikációjának különlegessége, hogy erős kampányt folytatott a YouTube csatornáján, ahol nem csak spanyolul, hanem legalább 4 különböző nyelven közzéteszi a videókat.

A rövidfilmek ez által több tízezer emberhez jutottak el átlagosan, ugyanakkor voltak olyan COVID19-témájú videók, amelyeket több, mint egymillióan megtekintettek az ország YouTube csatornáján. Emellett a koronavírus-járvány szempontjából kiemelendő az ország Instagram platformja, ahol külön „fűlön” jelenítették meg a biztonságos utazás szabályait, amelyeket folyamatosan aktualizáltak és újabb információkkal egészítettek ki a közösségi oldalon. Továbbá figyelemre méltó, hogy külön kiemelték a főbb, turisták és helyiek által egyaránt látogatott helyszíneket és azok biztonsági szabályait (például: szálláshelyek, strand, étterem).

Az olasz TDMSZ egységes kampányt alakított ki, melynek elsődleges célja, hogy bemutassa a kevésbé ismert olaszországi kistélepüléseket. A népszerűsítést támogató posztokat egységesen a #italianvillages megjelöléssel emelték ki (hónapokon átívelően). Emellett pedig a szervezet kialakított egy állandó # rendszert, amely mindig az adott koronavírus-járvány szabályozásoknak megfelelően változott (nyáron: #TraveltoItaly, jelenleg: #TreasureItaly és #IlikeItaly).

## Irodalom

- Barlai, R. – Kóvágó, Gy. (1996): *Válság- (katasztrófa)kommunikáció. Tanulmányok és szemelvények*. Petit Real, Budapest.
- Birkner, Z. – Marton, Zs. – Keller, K. (2018): Az innováció értelmezése a turizmusbiztonság területén – különös tekintettel az oktatás és a kutatás területére. *Rendőrségi Tanulmányok* 1(3): 71-80.
- Cartier, E. A. – Taylor, L. L. (2020): Living in a wildfire: The relationship between crisis management and community resilience in a tourism-based destination. *Tourism Management Perspectives* (34) 100635.
- Darling, J. – Hannu, O. – Raimo, N. (1996): Crisis management in international business: A case situation in decision making concerning trade with Russia. *The Finnish Journal of Business Economics* (4): 12-25.
- Destinations International (2014): *Destination Management During a Crisis*. <https://destinationsinternational.org/destination-management-during-crisis> (letöltve 2021. január 4.)
- Eurostat (2021): *Nights spent at tourist accommodation establishments*. [https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=tour\\_occ\\_ninat&lang=en](https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=tour_occ_ninat&lang=en). (letöltve: 2021.03.20.)
- Fenyvesi, É. (2005): A hatékony válságkommunikáció. *Vezetéstudomány* 36(4): 23-28.
- Gurtner, Y. (2007): Tourism Crisis: Management and Recovery in Tourist-Reliant Destinations. In King, D. – Cottrell, A. (eds.): *Communities Living With Hazards, Centre for Disaster Studies*. James Cook University, Townsville. pp. 82-101.
- Henderson, J. (1999): Tourism management and the Southeast Asian economic and environmental crisis: A Singapore Perspective. *Managing Leisure* 4(2): 107-120.
- Kiss, K. – Michalkó, G. (2020): A turizmus- és biztonságmarketing. In: Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus. Budapest pp. 129-141.
- Lee, Y. – Harrald, J. (1999): Critical issue for business area impact analysis in business crisis management: Analytical capability. *Disaster Prevention and Management* 8(3): 184-189.

- Mair, J. – Ritchie, B. W. – Walters, G. (2016): Towards a Research Agenda for Post-Disaster and Post-Crisis Recovery Strategies for Tourist Destinations: A Narrative Review. *Current Issues in Tourism* 19(1): 1-26.
- Mazilu, M. – Marinescu, R. – Bala, D. – Dragomir, L. (2019): Crisis Management in Tourism. *Quaestus Multidisciplinary Research Journal*. 8(15): 289-294.
- Patrichi, I. C. (2013): *Turismul Internațional*. Prouniversitaria Publishing House, Bukarest.
- Pennington-Gray, L. – Pizam, A. (2011): Destination crisis management. In Wang, Y. – Pizam, A. (eds.): *Destination Marketing and Management: Theories and Applications*. Cabi, Cambridge. pp. 314-325.
- Ritchie, B. W. (2004): Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management* 25(6): 669-683.
- Ritchie, B. W. – Dorrel, H. – Miller, D. – Miller, G. A. (2004): Crisis Communication and Recovery for the Tourism Industry: Lessons from the 2001 Foot and Mouth Disease Outbreak in the United Kingdom. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(2-3): 199-216.
- Sönmez, S. – Apostolopoulos, Y. – Tarlow P. (1999): Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research* 38(1): 13-18.
- UNWTO (2020): *COVID19 related travel restrictions. A global review for tourism. Fourth Report as of 29th May 2020*. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/TravelRestrictions%20-%2029%20May.pdf>. (letöltve: 2021. június 7.)
- Villacé-Molinero, T. – Fernandez-Munoz, J. J. – Orea-Giner, A. – Fuentes-Moraleda, L. (2021): Understanding the new post-COVID-19 risk scenario: Outlooks and challenges for a new era of tourism. *Tourism Management* (86) 104324.
- Volo, S. (2008): Communicating Tourism Crises Through Destination Websites. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 23 (2-4): 83-93.
- Yeh, S. S. (2020): Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research* 46(2): 188-194.



# Szárnyalás és zuhanórepülés – A légi közlekedés és a koronavírus-járvány

Ernszt Ildikó – Marton Zsuzsanna – Tóth Dávid

## Bevezetés

A légi közlekedés rövid története alatt számos válságot vészelt át, azonban a jelenlegihez hasonló krízishelyzetből még sohasem kellett kilábalnia. Olyan mértékű, hosszantartó, globális válságot okozott a járvány, ami miatt a korábbi recessziók tapasztalatai nem feltétlenül alkalmazhatóak, bár némi tanulsággal mindenképpen szolgálnak. A korábbi krízisek jellemzően a világ egyes térségeit érintették csak, és sokkal rövidebb ideig is tartottak, mint a jelenlegi válsághelyzet. 2020. március 18-tól a világ valamennyi desztinációja bevezetett utazási korlátozásokat; az úti célok 85%-a teljes vagy részleges határzárattal léptetett életbe, míg 5%-a teljesen vagy részben felfüggesztette a nemzetközi járatait (ICAO, Air Transport Bureau 2020).



**1. ábra** Európa légi közlekedésének összeomlása. 2020. május 28-án Európa egyik legforgalmasabb repülőterén (Munich Airport) 19 menetrendszerinti repülőjárat indult összesen.

*Forrás: Tóth Dávid felvétele.*

A fenti korlátozásoknak az lett az eredménye, hogy a 2019-es adatokhoz képest 65,9%-os visszaesést szenvedett el globális szinten a repülés iparága. (1. ábra) Valamennyi régiót rendkívül súlyosan érintette a válság: 62–72%-os visszaesést kellett elkönyvelniük (1. táblázat). Ugyanakkor néhány piac, térség ellenállóbbnak mutatkozott a válsággal szemben, ami köszönhető volt annak, hogy a belföldi járataikat nagyobb mértékben fenn tudták tartani. Kína és Oroszország kiemelkedő teljesítményt nyújtottak – bár itt is veszteséggel kell számolni (Harper 2021). Az európai adatok is lesújtóak: 50 milliárd eurónál is több veszteség érte az európai légitársaságokat, repülőtereket és navigációs szolgáltatókat. Hatmillióval kevesebb járat indult újtárra, és 191.000-en veszítették el a munkájukat az iparágban tavaly (Körtvélyes 2021).

Magyarország is jelentős veszteségeket könyvelhetett el: a rekordévnek számító 2019-es évhez viszonyítva az átrepülő forgalom 57%-kal csökkent, ez 430.000-rel kevesebb átrepülő gépet jelent. A budapesti Liszt Ferenc repülőtér azonban még ennél is drámaibb visszaesést szenvedett el: a 2020-as utasforgalom 76%-os visszaesést mutatott az egy évvel korábbi számokhoz képest (Turizmus.com 2020a).

Terület	Piaci megoszlás (teljes RPK arányában)	PLF	RPK (változás az előző évhez viszonyítva)	ASK (változás az előző évhez viszonyítva)	PLF (változás az előző évhez viszonyítva)
Afrika	1.9%	57.4%	-68.8%	-61.0%	-14.4%
Ázsia – Csendes-óceán	38.6%	67.5%	-61.9%	-53.9%	-14.3%
Európa	23.6%	67.8%	-69.9%	-62.1%	-17.4%
Latin-Amerika	5.7%	74.9%	-62.1%	-58.3%	-7.7%
Közel-Kelet	7.4%	57.6%	-72.2%	-63.3%	-18.5%
Észak-Amerika	22.7%	59.2%	-65.2%	-50.2%	-25.6%
Teljes piac	100.0%	64.8%	-65.9%	-56.5%	-17.8%

**RPK:** (Revenue Passenger Kilometers): a fizető utasok által összesen megtett kilométerek száma.

**PLF:** (Passenger Load Factor): a járatok töltöttségi mutatója, amely adott járat rendelkezésre álló ülőhelyei mennyiségéből értékesített ülőhelyek számát vizsgálja, adott járat által megtett távolságra vetítve.

**ASK:** (Available Seat Kilometers): a rendelkezésre álló ülőhelyek alapján összesen elérhető utaskilométer nagysága.

### 1. táblázat Kihasználati adatok a kereskedelmi járatok teljes számára vetítve 2020-ban

*Forrás: Harper 2021 alapján.*

A repülési szektor egyéb érintettjei (repülőterek, repülőtéri szolgáltatók, beszállítók, repülőgép alkatrészek gyártói, karbantartást szolgáltatók) is hatalmas veszteségeket szenvedtek. A Boeing teljes bevétele 24%-kal csökkent, és fele annyi repülőgépet szállított a megrendelőinek 2020-ban, az egy évvel korábbihoz képest. 655 repülőgép megrendelését törölték (Hills 2021).

## 1. A légi közlekedési iparágat sújtó nehézségek, felmerülő biztonsági kockázatok

A légi közlekedési iparágat érintő biztonsági fókusz is átalakult: amíg eddig a műszaki biztonság (angol kifejezés: safety) és a különböző jogellenes cselekményekkel: terrorcselekményekkel, szabotázsokkal szembeni védelem (angolul: security) volt a középpontban; a járvány hatására az egészségügyi biztonság került a legfontosabb alapkövetelmények körébe (Tokodi – Ritecz 2020). Az egyes légitársaságok nemcsak a bevételeiktől estek el, de számos egyéb gonddal is szembe kell nézniük.

A repülőgépeket megfelelő módon tárolni is kell, és ügyelni kell arra, hogy megőrizték műszaki állapotukat a későbbiekre (Adrienne et al. 2020). Olyan időszakok is voltak, amikor a világ valamennyi légitársaságának a teljes flottájának 2/3-a a földön parkolt. Így szembe kell nézni a lehetséges technikai gondokkal: a szenzorokat esetlegesen befedő rovarfészkek kérdésével, az állásból fakadó állagromlással is. Mivel a pilóták is nagyon keveset repültek, az ő képzésükre, tudásuk frissen tartására is különös hangsúlyt kell fektetni. A légitársaságok mindent megtesznek annak érdekében, hogy kiküszöböljék az ebből fakadó veszélyeket: a pilóták számára elméleti és szimulációs képzéseket tartanak, Ausztráliában pedig ellenőroket alkalmaznak a repülőgépek biztonsága érdekében (Turizmus.com 2020b).

Ugyan jelenleg a légitársaságok sok alkalmazottjukat, így az idősebb korosztályhoz tartozó pilótáikat is nyugdíjazták – így enyhítettek pénzügyi nehézségeiken –, a szakértők szerint azonban nem sokára pilótahiánnyal kell szembenéznie az iparágak. A probléma ugyan már a pandémia előtt is

fennállt, azonban a jelenlegi helyzet ezt időlegesen elfedte (Muñoz 2021). Ugyanakkor nemcsak a pilótahiány fenyegető, hanem általában a járványnak a pilóták mentális egészségére gyakorolt általános hatása is aggasztó egy 2020-as felmérés tanúsága szerint (Goose Recruitment – Flight Global 2021).

A nagy nemzeti légitársaságoknak nyújtott állami támogatások miatt valószínűleg a légi közlekedési piacon az arányuk, súlyuk nőni fog, hiszen a kisebb piaci szereplők kilépnek a piacról, így ez egyben a piaci verseny torzulásához is vezethet. Mindez azonban pozitív következménnyel is járhat abban az esetben, ha ez szigorúbb környezetvédelmi előírásokkal párosul, vagy ellensúlyozzák valamivel a nyújtott támogatásokat. Lehetséges következmény, hogy a kevésbé nyereséges útvonalak megszűnnek, a kisebb piaci szereplők tönkremennek (Abate et al. 2020, Akbar – Kisilowski 2020).

A válság hatása a légi közlekedés területén valószínűleg tovább tart majd, mint maga a válsághelyzet: az utazók kockázatkerülő magatartása miatt és egy esetleges gazdasági visszaesésnek köszönhetően (Abate et al. 2020). A légitársaságoknak fel kell készülni arra, hogy mind a szabadidős, mind az üzleti utasok megváltoztathatják az utazási preferenciáikat, és szívesebben utaznak autóval vagy vonattal. Hiszen a jelenlegi helyzet kitűnően alkalmas lehet arra, hogy újragondolják az utazási szokásaikat, módjait, a közlekedési eszközök használatát (Akbar – Kisilowski 2020, Badstuber 2020, UBS 2020).

## 2. Korábbi krízishelyzetek

### 2.1. Korábbi krízisek hatása

Krízishelyzet	Légi közlekedés visszaesése, regenerálódás, elszennvedett veszteség
2000/2001-es dotcom válság 2001. szeptember 11.	Négy év alatt regenerálódott az iparág
SARS (2003.)	Az ázsiai-csendes-óceáni térség légitársaságai éves szinten 8% RPK és 6 milliárd dollár bevételcsökkenés Regenerálódás: 9 hónap
Madárinfluenza (2005., 2013.)	Az ázsiai légitársaságok 30%-os pénzügyi veszteséget szenvedtek és évi forgalmuk 8%-t veszítették el. (6 milliárd USD bevételkiesés) Az észak-amerikai légitársaságok teljes nemzetközi légi forgalmuk 13%-t veszítették el, amit 1 milliárd USD veszteségre becsülnek.
2008-as pénzügyi válság	Négy év alatt regenerálódott az iparág
Izlandi Eyjafjallajökull vulkán kitörése 2010-ben	1,5-2,5 milliárd eurós bevételkiesés a légitársaságok számára néhány nap alatt
MERS (2015.)	Dél-Koreába és ottani belföldi járatok esetében 12%-os csökkenés a járvány kitörésének a hónapjában Regenerálódás: 6 hónap

#### 2. táblázat A légi közlekedés krízisei 2001-től kezdődően.

*Forrás: Pierce 2006, Oxley – Jain 2015, Schmitt – Kuenz 2015, IATA 2020, IATA 2021, ICAO 2021.*

A történelem azt mutatja, hogy a repülési iparág meglehetősen ellenállóan bizonyult a korábbi járványokkal, válsághelyzetekkel szemben. A rezilienciája annak köszönhető, hogy folyamatosan csökkent a légi közlekedés ára, egyre több embernek vált elérhetővé a repülés élménye. Jelenleg is egyre nagyobb tömegek jelennek meg a fejlődő, feltörekvő, gazdasági szempontból egyre inkább megerősödő államok részéről, kialakulóban van egy széles középosztály, akik megengedhetik maguknak a repülést (Oxley – Jain 2015).

Hozzá kell tennünk azt, hogy minden válságnak más hatása volt az iparágra (2. táblázat). Az 1979-es olajválság hatása volt a legkisebb mértékű, azonban a leghosszabb ideig érezte a hatását, viszont ehhez hozzáadódott az 1980-as évek elején levő gazdasági világválság, így egészen 1987-ig elhúzódott. Az ezt követő 2000/2001-es „dotcom válság”, valamint a 2001. szeptember 11-ei terroristámadás meglehetősen drámai visszaesést eredményezett, azonban négy év alatt regenerálódott az iparág (Oxley – Jain 2015).

Az elmúlt időszakban a 2003-as SARS járvány sújtotta leginkább az iparágat. A járvány kitörésekor, 2003 tavaszán (májusban) az Ázsiai-csendes-óceáni térség légitársaságai 35%-kal kevesebb repült utaskilométert könyvelhettek el, mint az azt megelőző év ugyanezen időszakában. Emellett éves szinten 6 milliárd dollár bevételkiesést, valamint a repült utaskilométerek számában 8%-nyi visszaesést szenvedtek el (IATA 2020).

Ugyanakkor a többi, hasonló járvány kitörése már nem okozott ilyen mértékű visszaesést: a 2005-ös és a 2013-as madárinfluenza megjelenését követően relatíve hamar regenerálódott az iparág, miután a vírus terjedésével kapcsolatos félelmek enyhültek. A MERS járvány főként egy országot: Dél-Koreát, érintette, ahol a kitörését követő hat hónapon belül visszaállt a légi közlekedés mértéke az azt megelőző szintre. A 2008-as pénzügyi válságból való kilábaláshoz négy évre volt szükség. Az izlandi Eyjafjallajökull nevű vulkán kitörése 2010-ben néhány nap alatt jelentős károkat okozott a légitársaságoknak: a becslések szerint 1,5-2,5 milliárd eurós veszteséget könyvelhettek el (IATA 2020, Schmitt – Kuenz 2015).

Mennyi idő alatt regenerálódik az iparág?

„A visszaesések ellenére a világ légi közlekedése stabil, hosszú távú növekedést mutatott az 1970-es évektől kezdődően. Az IATA<sup>1</sup> által egy 2015-ben (Global Air Passenger Markets Riding out Periods of Turbulence címmel) közzétett jelentés szerint általában legalább öt évre van szükség egy rövidtávú visszaesés után a felépüléshez. A kezdeti sokk hatásának kb. 72%-a az eseményt követő egy évvel is fennáll – írta a David Oxley és a Chaitan szerzőpáros. Amikor csökken az utazási igény, a jellemző légitársasági forgatókönyv a következőképpen szól: kapacitás csökkentése, terhelési tényező növelése, alacsonyabb viteldíjak.”

*Forrás: Sehl (2020)*

## 2.2. Tanulságok a korábbi krízishelyzetek nyomán

Számos tanulsága van a korábbi krízishelyzeteknek, amelyek azonban – ahogy arról korábban már szó esett –, mind időbeli, mind földrajzi kiterjedésükben, mind hatásaikban messze alulmaradnak a jelenlegi, csak a háborús időszakhoz hasonlítható visszaeséshez, válsághelyzethez (3. táblázat). Tabares (2021) felsorolta, hogy melyek a korábbi, a repülésiparban bekövetkezett válságok alapvető tanulságai: az egységes, megfelelő kommunikáció fontossága; az arányos intézkedések gyors bevezetésének szükségessége; az, hogy fel kell készülni a jövőben hasonló járványok bekövetkeztére; az együttműködés, a bizalom és a biztonság megteremtése. Ez a jelenlegi krízis kapcsán megerősíthető, és nyomatékosította a fentiek jelentőségét.

---

<sup>1</sup> IATA (International Air Transport Association): Nemzetközi Légi Szállítási Szövetség



---

### A LÉGI KÖZLEKEDÉSI IPARÁG KORÁBBI KRÍZISEINEK TANULSÁGAI

---

Koordináció, kommunikáció szükségessége  
Állandó intézkedések gyors bevezetése  
Fel kell készülni hasonló járványokra  
Arányos intézkedések fontossága  
Együttműködés  
Bizalom megteremtésének fontossága  
Biztonság megteremtése, garantálása

---

**3. táblázat** A korábbi, repülésiparban bekövetkezett válságok tanulságai.

*Forrás: Tabares 2021.*

### 3. A krízis mint új lehetőségek forrása?

Egy ilyen, az egész iparágat alapjaiban megrengető krízishelyzet azonban lehetőségeket is hordoz magával, amelyek mintegy kényszerként jelentkeznek, de egyben piaci előnyt is biztosíthatnak az érintettek számára. A légi közlekedési ipart érintő alapvető trendek többféle irányúak: egyrészt a világjárvány által megkövetelt biztonság miatt várhatóak, másrészt a modern technológia beszűrődése okán, végezetül pedig a fenntarthatósággal kapcsolatos alapkötetelmények körében jelennek meg (4. táblázat).

---

#### ALAPVETŐ TRENDK

---

Érintésmentes technológia  
Biometrikus azonosítás a repülőtereken  
Egyre növekvő mértékű önkiszolgálás  
Robotika és automatizáció  
E-kereskedelem  
Digitális útlevelek – egészségügyi, vakcinációs vízumok  
COVID19 tesztelés és higiénia  
Fenntarthatóság

---

**4. táblázat** A légi közlekedési-ipar legfontosabb várható trendjei.

*Forrás: Future Travel Experience 2021.*

#### 3.1. Fenntarthatóbb jövő felé fordulás

A légi közlekedési ágazat azonban nem csak áldozat – nagy árat kell fizetnie érte az egyéneknek (egészségügyi kockázatok) és a társadalomnak (környezetszennyezés, járvány gazdasági költségei) egyaránt (Gössling 2020). A légi közlekedés egyrészt maga is hozzájárul a különféle betegségek terjedéséhez azáltal, hogy neki köszönhetően rendkívüli gyorsasággal utaznak át az egyes patogének (kórokozók) a világ egyik pontjából a másikba (H1N1 influenza, kolera, Dengue vírus, ZIKA vírus, Chikungunya vírus, SARS-Cov, MERS-Cov). Ez másrészt annak is köszönhető, hogy sok ember zsúfolódik össze nagyon kis helyekre (Colizza et al. 2006, Findlater – Bogoch 2018, Sokadjo – Atchadé 2020).

„A repülés rendkívül környezetszennyező, és hozzájárul a klímaváltozáshoz. Az IATA 76. éves ülésén 2020 novemberében megerősítették a légitársaságok az elkötelezettségüket a tekintetben, hogy 2050-re a tiszta CO<sub>2</sub> kibocsátásukat a 2005-ös szint felére csökkentik. Graver, Zhang és Rutherford (2020) becslése szerint az összes kereskedelmi tevékenységből fakadó (beleértve az utasok mozgását, a teheráru- és a speciális teherszállítást is) CO<sub>2</sub>-kibocsátás 2018-ban 918 millió tonnát tett ki, ami 40% -ban belföldi és 60% nemzetközi utazást jelentett. Ez a szám a fosszilis tüzelőanyagok használatából származó globális CO<sub>2</sub>-kibocsátás 2,4%-ának felel meg. Annak ellenére, hogy a globális CO<sub>2</sub>-kibocsátáshoz csak kis mértékben járul hozzá, az ágazat szén-dioxid-kibocsátásának növekedése gyors volt: 2013 és 2018 között elérte a 32%-os mértéket, ami 70%-kal volt magasabb, mint ahogy azt az ICAO előrejelzései feltételezték korábban.”  
*Forrás: Abate et al. (2020:9).*

A végső céljuk a nulla károsanyag-kibocsátás elérése lesz. Az ehhez a célhoz vezető úton fontos szerepet kaphat az ún. fenntartható repülőgép üzemanyag alkalmazása (SAF), a hidrogénhajtású repülőgépek bevezetése, valamint az elektromos hajtású repülőgépek (Airlines.Iata 2020c, Slate 2020, Trout 2021).

A Müncheni Repülőtér is kitűnő példaként szolgálhat a klímasemlegesség irányába tett lépései okán, melyeket már 2009-ben elkezdett. 2030-ra tűzte ki a karbonsemleges üzemeltetés megvalósítását. Eddig több, mint 280 intézkedést vezettek be –, amelyek közül az elektromos és hibrid autók alkalmazása kiemelkedő. Emellett LED-esre cserélték a korábbi világítást (International Airport Review 2021c).

### 3.2. Modern technika a biztonság szolgálatában

A technológia alkalmazását felgyorsították a COVID19 járvány által megkövetelt egészségügyi megfontolások: az, hogy minél inkább megszüntessék a megfertőződés lehetőségeit, minél kevesebb alkalommal kerüljön sor közvetlen kapcsolatra (2. ábra). Ez elősegítette az érintésmentesség bevezetését, azt, hogy az utas úgy mehessen fel a gép fedélzetére, hogy biometrikus azonosítást<sup>2</sup> alkalmazzanak. Így például szemszkenner, vagy arcazonosítás segítségével tudják meghatározni az utas személyazonosságát, ennek folytán úgy juthat fel az utas a fedélzetre, hogy nem kell azonosító okmányokat bemutatnia az ellenőrzőpontokon (Loeches-Aena 2020). Ilyen biometrikus biztonsági ellenőrzést vezettek be többek között a Nashville Nemzetközi Repülőtéren is (International Airport Review 2020c).

---

2 „Biometrikus azonosító: Olyan biológiai jegy, amely nagymértékben egyedi (minden emberre vonatkozóan más és más) és alkalmas arra, hogy megfelelő berendezések könnyen, gyorsan felismerjék, így egy adott informatikai rendszerben a személyek-, felhasználók személyi azonosítását lehetővé tegye. Ilyen lehet az ujjlenyomat, az írisz (szívárványhártya) mintázata, de akár az arckép vagy a hang is” (Egészségtudományi Fogalomtár 2021).



**2. ábra** Érintésmentes beszállítás. A világjárvány által megkövetelt biztonság és a modern technológia visszatükröződése München központi repülőtérén.

*Forrás: Tóth Dávid felvétele.*

A Tampa Repülőtérén is új dokumentumhitelesítési technológiát alkalmaznak, szintén a biztonságot is támogatva (International Airport Review 2020d). A tokiói Haneda repülőtérén a Japan Airlines érintésmentes check-in kioszkok alkalmazását vezette be (International Airport Review 2020b). A világ számos repülőtérén fertőtlenítő robotokat vetettek be a koronavírus elleni küzdelemben, amelyek vegyszerek nélkül látják el a munkájukat.

## **4. A légi közlekedési iparág újjáélesztésének alapkövetelményei**

### **4.1. Az utasok bizalmának a megnyerése**

Az utazók bizalmának a visszaállítása nehéz feladat és komoly kihívás lehet, hiszen ez egy fontos akadálya, gátja lehet az iparág felépülésének. A légi utasoknak a repülésbe vetett bizalmát méri az Inmarsat utasbizalmi indexe (Passenger Confidence Tracker). A 12 országból származó, 9500 megkérdezett résztvevővel zajló kutatás megerősítette, hogy megváltozott a légi utasok attitűdje: 83%-uk azt nyilatkozta, hogy nem tér vissza a járvány megszűnésével sem a korábbi utazási szokásaihoz. 60%-uk elégedettségét fejezte ki a légi közlekedési ipar által a járványra adott válaszokkal. Az is kiderült, hogy a légitársaságok hírneve felértékelődött, így erre érdemes hangsúlyt fektetnie a légitársaságoknak. Az utazás során nyújtott élmény is egyre fontosabbá válik (ingyenes csomagfeladás, extra lábhely, szolgáltatások), csakúgy, mint a digitális szolgáltatások nyújtása az utazás során. Érdekes adalék, hogy a magyar válaszadók 26%-a, az angol válaszadók 16%-a még aznap repülőre ült volna (a COVID19 idején történt a megkérdezés!), a dél-koreaiak ennél jóval óvatosabbnak bizonyultak: 35%-uk addig nem ül repülőre, amíg nem szűnik meg a járvány (5. táblázat).

Az utazói bizalom változása	Arány (%)
Kevesebbet utazik általában, mint a járvány előtt	41%
Kevesebbet utazik repülővel	31%
A légitársaság hírneve fontosabb most a légitársaság kiválasztásánál, mint a járvány előtt	44%
A fedélzeti wifi egyre fontosabbá válik.	39%
Érintésmentes fizetés támogatása	83%

**5. táblázat** Az utazói bizalom megoszlása.  
*Forrás: International Airport Review 2020a.*

Az utas bizalom megszerzésének egyik eleme lehet az, ha biztosítják az utasokat arról, hogy biztonságos körülményeket teremtenek számukra az utazáshoz. A tisztaság megteremtése lesz a jövőben az új, alapvető elvárás, erre fel kell készülnie a légitársaságoknak. Gerogiannis, az Aegean Airlines igazgatója így fogalmaz: „Egyértelmű, hogy az egészségügyi biztonság a belátható jövőn belüli utasélmény egyik kulcstényezője lesz. Arra számítunk, hogy az utasok nagyobb hangsúlyt fektetnek a tisztaságra és az egyéb higiéniai intézkedésekre.” (Newton 2021).

Kaplan úgy fogalmaz, hogy „Ha visszanezünk, akkor egyértelműen bebizonyosodik, hogy a légitársaságok mindig is a társadalom tükrei voltak. A kabinok tele voltak füsttel, amikor mindenki dohányzott. Egy légitársaság esszenciális olajokat kínál, mert a lakosság néhány százalékát ez érdekli.” (Fouriezos 2018). Így a légitársaságok a biztonság megteremtését marketing elemként használhatják fel a jövőben, ahogy ezt már jelenleg is teszik, hiszen a tisztaság, a fertőtlenítés jelentősége kétségtelenül központi kérdéssé vált.

Az elmúlt években az egyre kedvezőbb árakkal, a luxussal, az utazási élmény maximalizálásával szerettek volna minél több utast meghódítani. A közelmúltban egy olyan trend indult útjára, ami a repülést egy valóságos wellness, spa élménnyé kezdte átalakítani. Hong Kongban, 2018-ban a Cathay Pacific légitársaság repülés közbeni jóga- és meditációs applikációkat vezetett be (McEleny 2018). Ugyanebben az évben a Hawaiian Airlines wellness szolgáltatásokat indított a hosszú távú járatain, ahol az utazókat egy oktató is elkísérte, akivel a repülés során nyújtó- és légzőgyakorlatokat végezhetek, továbbá wellness videókat tettek elérhetővé az utasaik számára (Fouriezos 2018, Hawaiian Airlines 2021). A japán All Nippon Airways pedig olyan applikáció bevezetését tervezte, ami segítette a hosszú távú járatok utasainak a jetlag megelőzését, a Virgin Atlantic pedig esszenciális olajokat biztosít az első osztályon utazók számára (ANA 2018, Fouriezos 2018).

#### **4.2. Az egészségügyi biztonság megteremtése**

Azonban mindez már a múlté. A koronavírus-járvány pillanatok alatt elsöpörte a wellness igényeket, és az illóolajok és meditációs applikációk helyét a fertőtlenítőszer, a fertőtlenítés, a tisztaság vette át. Ilyen jellegű intézkedésekkel próbálja az utasokat csábítani a többi légitársaság is: a Southwest Airlines kórházi fertőtlenítőszerrel használ, a Delta Airlines pedig „ködgépeket” alkalmaz annak érdekében, hogy a fertőtlenítőszeret aeroszollá alakítsa, amelyet aztán a gép teljes fedélzetén eloszlatnak. A légitársaság még egy különleges marketing elemmé is alakította ezt az eljárást, és Delta Clean (Delta Tiszta) néven hirdeti (Eferighe 2020, Travelo 2020a).

Ma már minden légitársaság tekintetében alapkövetelmény a fertőtlenítés, bár ennek megvalósítása meglehetősen változó (3. ábra). Az IATA is az újraindítás, az utasok bizalma megszerzésének egyik kulcsmomentumát látja a fertőtlenítésben, a tisztaság garantálásában, az egészséges körülmények megteremtésében. Harmonizált, összehangolt intézkedéseket sürget ezen a területen is, és azt, hogy a tisztításhoz használt vegyszereket folyamatosan ellenőrizzék (Airlines.Iata 2021).



3. ábra Utazás a COVID19 koronavírus-járvány idején.

*Forrás: Tóth Dávid felvétele.*

Az Albany Repülőtér egy különleges munkacsoportot is létrehozott a lehető legnagyobb egészségügyi biztonság megteremtése érdekében. (International Airport Review 2021a). A Helsink-i repülőtéren kutyákat is bevetettek a biztonság érdekében, csak most nem kábítószerrel kell kiszagolniuk, hanem a koronavírust. Ugyanilyen jellegű kísérletet folytattak a Dubai Nemzetközi Repülőtéren is. Kutatások szerint a kutyák a tünetek megjelenése előtt már öt nappal megbízhatóan jelzik valakinek a megbetegedését (BBC 2020, Kauranen 2020).

Azonban az utasok bizalmának visszaépítéséhez alapvető fontosságú a megfelelő, korrekt, folyamatos kommunikáció. A Heathrow repülőtéren hangsúlyozták, hogy külön figyelmet fordítottak a törzsutasokkal való szokásos kommunikáción túl az e-mailes „beszélgetésekre”, és a repülőtérre megérkező utasok számára lehetővé tették értesítések küldését az aktuális információkkal, hasznos linkekkel együtt. Emellett kisfilmeket is készítettek az utasok számára, hogy egyértelművé tegyék, hogy sok minden megváltozott az előző, járvány előtti időszakhoz képest. Tekintettel voltak arra is, hogy a jelzések egyszerűek, egyértelműek, könnyen követhetőek és értelmezhetőek legyenek (Hudson 2021). Hamburg repülőtérén információs kiadványok segítik a higiéniai előírások megfelelő betartását (4. ábra).



4. ábra Tájékoztatófüzetek Hamburg központi repülőterén a megfelelő higiéniai magatartásról.

*Forrás: Tóth Dávid felvétele.*

### 4.3. Marketingkampányok

2009-ben a H1N1 járvány kapcsán a WHO azt közölte, hogy a légi közlekedés során egy fertőzött utas két sort előre és hátrafelé is terjesztheti a vírust (Akbar – Kisilowski 2020). Az elmúlt időszakban azonban számos kutatás látott napvilágot arra vonatkozóan, hogy a repülés során nem nagy a veszélye a vírussal való megfertőződésnek. Ezzel is meggyőzve az utasokat, hogy nem teszik ki magukat nagy fertőzésveszélynek, ha a repülést választják (Airlines.Iata 2020a). Az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ<sup>3</sup> és az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség<sup>4</sup> is azt hangsúlyozta, hogy a légi utasokat ugyanúgy kell kezelni, mint a helyi lakosság tagjai közül bárki más, hiszen nem jelentenek semmivel sem nagyobb veszélyt a vírus terjesztése szempontjából (EASA 2020).

Az Airlines for America (Amerikai Egyesült Államok Légitársaságai) egy kampányt is indított a légi utasok részére a szükséges és alkalmazott biztonsági előírásokról „Fly healthy, fly smart” (Repülj egészségesen, okosan!) elnevezéssel. A Delta Airlines 2020 tavaszán, a koronavírus-járvány kiterjedését követően olyan reklámfilmrel jelentkezett, amiben az ügyfélszolgálati vezető mutatja be, hogy milyen alapos fertőtlenítésnek vetik alá a repülőgépeket (Airlines for America 2020, Wood 2020).

A COVID19 járvány egy korábban nem létezett elemzést, sorrendet is magával hozott: a „Safe Travel Barometer”-t (Biztonságos utazás barométer). Egy független utazási tanácsadó cég (Safe Travel Technologies) állította fel a sorrendet a légitársaságok vizsgálata alapján, amely 26 elemet vett figyelembe. Az Emirates légitársaság érdemelte ki az első helyet ezen a listán, amelyet a számos innovatív biztonsági intézkedéseinek és kényelmi szolgáltatásainak köszönhet (5. ábra).

3 ECDC: European Center for Disease Prevention and Control.

4 EASA: European Union Aviation Safety Agency.



**5. ábra** Az Emirates légitársaság által alkalmazott egészségügyi biztonsági intézkedések a COVID19 idején.

*Forrás: Travelo 2020b.*

#### 4.4. Különleges utazási élmény nyújtása

Az utazók megnyerésének egy másik módja a vásárlási és az utazási élmény fokozása (Airlines.Iata 2020b). Az Emirates légitársaság új, Premium Economy osztályt vezet be az Airbus A380-as típusú óriásgépen, kiszolgálva ezzel is a luxus iránti igényeket, és új szolgáltatásokkal kívánja odacsalogatni az utasokat. Az ülések a kényelmet maximálisan szolgálják, állítható támaszokkal segítik a luxus érzetet. Emellett a dizájn is ezt sugallja, és a business szintre emlékeztet: krémszínű, bőr ülészetek, fa berakások, az ülések háttámlájában elhelyezett képernyők, üléseknél elhelyezett töltőbemenetek, étkező- és koktélasztalok garantálják a minőségi utazás érzetét. A fedélzeti rendszer több, mint 4200 csatornája gondoskodik a repülési idő kellemes eltöltéséről (Travelo 2021).

A forgalom és a bevétel növelése érdekében ázsiai-csendes-óceáni térség légitársaságai (pl. All Nippon Airways, EVA Air, Qantas Airways) azzal a szolgáltatással álltak elő, hogy sétarepüléseket szerveznek utasszállító gépekkel. Így „sehova se tartó” járatokat indítanak, amelyek meglehetősen nagy sikernek örvendenek (Perton 2020, Southan 2020).

A repülőterek is hatalmas veszteségeket szenvedtek el a járvány következtében. Túlélésük érdekében számos olyan lépést bevezettek, ami egyrészt az utasok komfortérzetének a növelését hivatott szolgálni, másrészt egy olyan turisztikai tér létrehozatalára tett kísérletet néhány repülőtér, ami nemcsak a légi utasokat, de a nem repülő, csak a szolgáltatásokért a repülőtérre látogatókat is kiszolgálja. A repülőterek meglehetősen kreatív lépésekkel próbálták bevételeiket, forgalmukat növelni, és saját arculatot teremteni a maguk számára (de Graaf 2021).

## Több, mint pusztán földi kiszolgálás: A Nashville Nemzetközi Repülőtér

A Nashville Nemzetközi Repülőtér számos módon megpróbálja magához édesgetni az utasokat. Már korábban is központi célja volt, hogy egy meleg, barátságos légkört biztosítson az utasainak, emellett minden könnyen megtalálható legyen. Ezt több kezdeményezésük is szolgálja. Nagyon régi tradíció az egyenruhás „Repülő Ászok” jelenléte, akik olyan önkéntesekből állnak, akik notebookkal felszerelve információkkal és egyéb segítséggel szolgálnak az utasoknak. A „Művészet a repülőtéren” program keretében a helyi művészek alkotásait is bemutatják. A terminálban a nap folyamán zenészek játszanak, de egyéb kulturális csemegével is szolgáltak: tartottak már bábelőadást, táncelőadásokat, kézműves bemutatókat is. Kiállításokat is szerveznek, és a művészeti alkotások megjelennek a terminálok mindennapjaiban: pl. egy felfüggesztett szobor formájában. A terminál garázsokba is beköltözik a művészet, ott is rendeznek kiállításokat. Azonban az utasok szórakoztatása nem áll meg a művészetek szintjén: rendeztek már Szent Patrik napi programokat, karaoke-t, Halloween jelmezes versenyt is. Ahogy hangsúlyozzák, mindezeknek az alapvető célja az utasélmény gazdagítása, az utazók és a repülőtér közötti kapocs, a lojalitás erősítése. Egy online ajándékboltot is üzemeltetnek, a BNashop.com-ot, ahol többek között a repülőtéri szőnyeg anyagából készített lábtörlőket lehet beszerezni, amivel haza lehet egy kicsit vinni a repülőtér élményét. Masszázsfofok, segítő állatok részére kijelölt hely, elektromos berendezések töltésére szolgáló helyek mind növelik az utas komfortérzetét.

*Forrás: International Airport Review (2021b).*

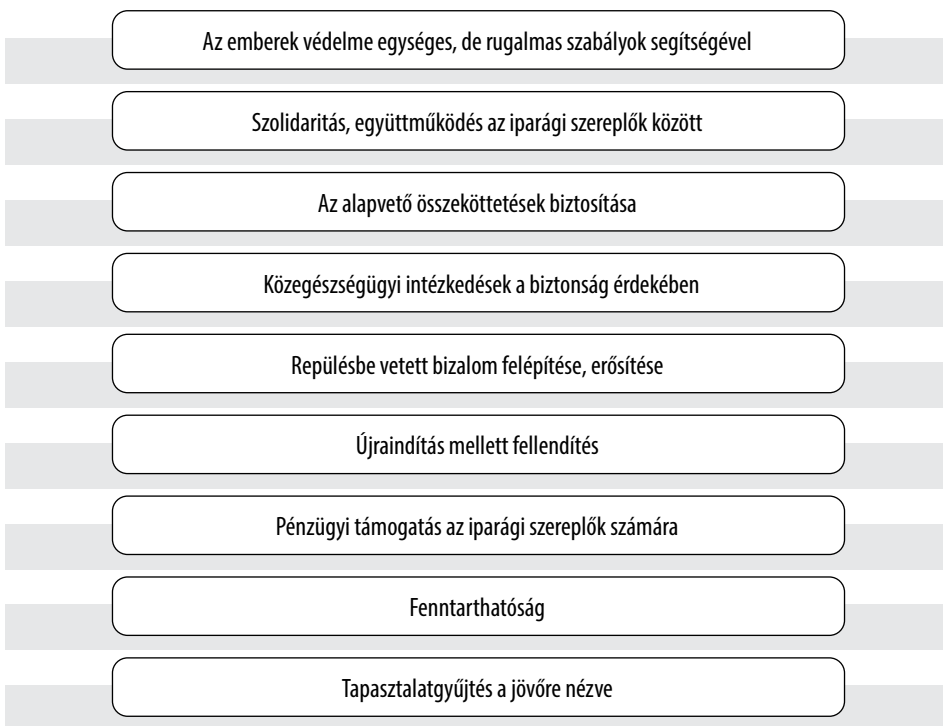
## Összegzés, következtetések, javaslatok

Minden túlzás nélkül állítható, hogy a globális járvány térdre kényszerítette a repülési iparágat – korábban csak a háborúban látott krízist előidézve. Nemcsak gazdasági, de pszichés károkat is okozott – hatásai ma még beláthatatlanok. Több szereplőnek is nagyon fontos szerep jut a válság kezelésében, a légi közlekedés újraindításában, regenerálásában. A nemzetközi szervezetek, nemzetközi civil szervezetek elsődleges feladata az, hogy az iparág jövőbeli elindításához, felépítéséhez szükséges iránymutatást, támogatást biztosítsák, és koordinálják az egyes szereplők lépéseit.

A légitársaságok, repülőterek pedig ahelyett, hogy a földön maradtak volna, a legtöbben közülük alkalmazkodtak lehetőségeikhez mérten a helyzethez, és felkészülnek a jövőre. Kreatív túlélési technikákat, megoldásokat vetettek be. De elindultak a jövőbe vezető úton is: mindazokat a folyamatokat, amelyeket már elindítottak a pandémia előtt, felgyorsították: az érintésmentes technológiák, a biometrikus azonosítás bevezetését, a robotok, elektromos járművek alkalmazását, a fenntartható megoldások kidolgozását.

Az ENSZ szakosított szervezete, az ICAO által felállított Légi Közlekedés Fellendítési Munkacsoport számos javaslatot összeállított az érintett iparági szereplőknek, annak érdekében, hogy segítse az iparág válságból való kilábalását (6. ábra).





**6. ábra** AZ ICAO Légi közlekedés Fellendítési Munkacsoport által megfogalmazott alapelvek a válságból való kilábalás érdekében.

*Forrás: ICAO 2020.*

Az alapvető összeköttetések biztosításán kívül célul tűzte ki az iparági szereplők szorosabb együttműködését, hogy valóban egy „repülőközösségként”, egységesen jelenjenek meg. Mindenekelőtt azonban az utasok bizalmának a visszaszerzése és megteremtése áll most a célkeresztben: ezért elkerülhetetlen a higiénia megteremtésének középpontba helyezése, az egészségügyi biztonság garantálása. A szabályozások egységesítése, koordinációja is elengedhetetlen jelentőséggel bírna.

A jövőre vonatkozóan az eddigi tapasztalatok alapján arra következtethetünk, hogy a vírus terjedési hullámait a repülőterek utasforgalma szinte tökéletesen leköveti. Amint újabb fertőzési hullám indul, azonnal megjelennek a korlátozó intézkedések, amelyek következtében gyakorlatilag azonnal leáll minden. Úgy tűnik, hogy nem is a vírustól való félelem a meghatározó, hanem az, hogy milyen korlátozókat léptetnek életbe, és az utasok egyáltalán nem, vagy csak nagyon nehézkes módon utazhatnak. Amikor enyhítenek a korlátozásokon, az utazási kedv is azonnal nő.

Így véleményünk szerint kettő tényező mozgatja jelenleg a világ légi forgalmát. Egyrészt általánosan kevésbé biztonságos az utazás, másrészt a jogi korlátozó tényezők miatt nem szabad az utazás. Ha eme kettő tényező eltűnik, vagy befolyásoló hatásuk csökken, a légi utasok utazási kedve fokozódik még olyan környezetben is, amikor egészségügyi szempontból kevésbé biztonságos területre utazik valaki. Az, hogy mikor száll a járvány előtti magasságotkba a légi közlekedési iparág, még a jövő zenéje.

## Irodalom

- Abate, M. – Christidis, P. – Purwanto, A. J. (2020): Government support to airlines in the aftermath of the COVID19 pandemic. *Journal of Air Transport Management* (89) 101931 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699720305147> (letöltve: 2021. 03. 09.)
- Adrienne, N. – Budd, L. – Ison, S. (2020): Grounded aircraft: An airfield operations perspective of the challenges of resuming flights post COVID. *Journal of Air Transport Management* (89) 101921 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699720305044> (letöltve: 2021. 03. 09.)
- Airlines for America (2020): *Fly healthy, fly smart.* <https://www.airlines.org/fly-healthy-fly-smart/> (letöltve: 2021. 06. 10.)
- Airlines.Iata (2020a): *Extremely low risk of viral transmission in flight.* <https://airlines.iata.org/analysis/extremely-low-risk-of-viral-transmission-inflight> (letöltve: 2021. 01. 08.)
- Airlines.Iata (2020b): *Izham Ismail: Preparing for a sustainable future.* <https://airlines.iata.org/ceo-interviews/izham-ismail-preparing-for-a-sustainable-future> (letöltve: 2021. 01. 08.)
- Airlines.Iata (2020c): *A safe and sustainable restart for aviation.* <https://airlines.iata.org/news/a-safe-and-sustainable-restart-for-aviation> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- Airlines.Iata (2021): *Safety comes first in industry restart.* <https://airlines.iata.org/analysis/safety-comes-first-in-industry-restart> (letöltve: 2021. 03. 03.)
- Akbar, Y. H. – Kisilowski, M. (2020): To bargain or not to bargain: Airlines, legitimacy and nonmarket strategy in a COVID19 world. *Journal of Air Transport Management* (88): 1-6.
- ANA (2018): *ANA Travel Wellness Initiative to Help Passengers Recharge While In-Flight.* <https://www.anahd.co.jp/group/en/pr/201809/20180914.html> (letöltve: 2021. 07. 21.)
- Badstuber, N. (2020): *Flights Are Grounded – Is This the Moment We Give up Our Addiction to Flying?* Guardian. Apr. 9, 2020. <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/apr/09/flights-are-grounded-is-this-the-moment-we-give-up-our-addiction-to-flying>. (letöltve: 2021. 03. 02.)
- BBC (2020): *Coronavirus: Helsinki airport trials sniffer dogs as COVID19 detectors.* <https://www.bbc.com/news/world-europe-54288067> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- Colizza, V. – Barrat, A. – Barthélemy, M. – Vespignani, A. (2006): The role of the airline transportation network in the prediction and predictability of global epidemics. *PNAS* 103(7): 2015-2020. <https://doi.org/10.1073/pnas.0510525103> (letöltve: 2021. 04. 08.)
- de Graaf, G. J. (2021): *Aviation's Post-Crisis Recovery Series: Brisbane Airport.* <https://www.internationalairportreview.com/article/153695/aviation-recovery-brisbane-airport/> (letöltve: 2021. 03. 04.)
- EASA (2020): *Travellers should not be treated as high-risk for COVID19 – ECDC/EASA guidelines say.* <https://www.easa.europa.eu/newsroom-and-events/news/travellers-should-not-be-treated-high-risk-covid-19-eecdceasa-guidelines> (letöltve: 2021. 02. 08.)
- Eferighe, J. (2020): *Welcome on Board, for the Best Disinfectant Experience.* <https://www.ozy.com/the-new-and-the-next/airlines-marketing-disinfectant-cleaning-coronavirus-passengers/303639/> (letöltve: 2021. 01. 07.)

- Egészségtudományi Fogalomtár (2021): *Biometrikus azonosító*.  
[https://fogalomtar.aeek.hu/index.php/Biometrikus\\_azonos%C3%ADt%C3%B3](https://fogalomtar.aeek.hu/index.php/Biometrikus_azonos%C3%ADt%C3%B3)  
 (letöltve: 2021. 07. 21.)
- Findlater, A. – Bogoch, I. (2018): Human Mobility and the Global Spread of Infectious Diseases: A Focus on Air Travel. *Trends in Parasitology* 34(9): 772-783.
- Fouriezios, N. (2018): *Wellnes at 30.000 feet: Now airlines compete for your peace of mind*. <https://www.ozy.com/the-new-and-the-next/wellness-at-30000-feet-now-airlines-compete-for-your-peace-of-mind/92032/> (letöltve: 2020. 01. 04.)
- Future Travel Experience (2021): *13 trends that will drive the air transport industry recovery in 2021*.  
<https://www.futuretravelexperience.com/2021/01/13-trends-that-will-drive-the-air-transport-industry-recovery-in-2021/> (letöltve: 2021. 03. 12.)
- Graver, B. – Zhang, K. – Rutherford, D. (2020): *CO2 Emissions from Commercial Aviation. International Council on Clean Transportation*. <https://theicct.org/sites/default/files/publications/CO2-commercial-aviation-oct2020.pdf> (letöltve: 2021. 09. 07.)
- Goose Recruitment – Flight Global (2021): *The Pilot Survey 2021*.  
<https://www.flightglobal.com/download?ac=76506> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- Gössling, S. (2020): Risks, resilience, and pathways to sustainable aviation: A COVID19 perspective. *Journal of Air Transport Management* (89) 101933.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699720305160>  
 (letöltve: 2021. 03. 09.)
- Harper, L. (2021): *Airline passenger traffic saw sharpest decline in history during 2020*.  
<https://www.flightglobal.com/networks/airline-passenger-traffic-saw-sharpest-decline-in-history-during-2020/142271.article> (letöltve: 2021. 12. 08.)
- Hawaiian Airlines (2021): *In flight entertainment*. <https://www.hawaiianairlines.com/our-services/in-flight-services/in-flight-entertainment/ola-pono-series> (2021. 07. 21.)
- Hills, A. (2021): *Boeing Loses Eur 9.8 Billion Over the Pandemic And The 737 Max Scandal*. <https://www.tourism-review.com/boeing-loses-eur-98-billion-and-announces-a-delay-of-new-series-news11861> (letöltve: 2021. 02. 08.)
- Hudson, S. (2021): *High hygiene levels are now the backbone of passenger experience*.  
<https://www.internationalairportreview.com/article/143871/high-hygiene-levels-backbone-heathrow-passenger-experience/> (letöltve: 2021. 03. 03.)
- IATA (2021): *COVID19 Cash Burn Continues – Urgent Preparations for Restart*.  
<https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2021-24-02-01/> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- IATA (2020): *IATA Economics' Chart of the Week*. <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/what-can-we-learn-from-past-pandemic-episodes/> (letöltve: 2021. 02. 05.)
- ICAO (2021): *Facts and Figures. World Aviation and the World Economy*.  
[https://www.icao.int/sustainability/pages/facts-figures\\_worldeconomydata.aspx](https://www.icao.int/sustainability/pages/facts-figures_worldeconomydata.aspx)  
 (letöltve: 2021. 03. 01.)
- ICAO (2020): *CART (Council Aviation Recovery Task Force) Report – Executive Summary*. <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/CART-Report---Executive-Summary.aspx>  
 (letöltve: 2021. 01. 07.)
- ICAO, Air Transport Bureau (2020): *Effects of Novel Coronavirus (COVID19) on Civil Aviation: Economic Impact Analysis*. [https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID19/ICAO\\_Coronavirus\\_Econ\\_Impact.pdf](https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID19/ICAO_Coronavirus_Econ_Impact.pdf) (letöltve: 2020. 12. 17.)
- International Airport Review (2021a): *Tackling air travel confidence post-pandemic with digital technology at Albany Airport*. <https://www.internationalairportreview.com/article/151013/air-travel-confidence-post-pandemic-albany-airport/> (letöltve: 2021. 03. 03.)

- International Airport Review (2021b): *Nashville International Airport flies high for passengers*. <https://www.internationalairportreview.com/article/146543/nashville-international-airport-passengers/> (letöltve: 2021. 03. 04.)
- International Airport Review (2021c): *Munich Airport working to achieve 2030 climate neutrality target*. <https://www.internationalairportreview.com/news/153868/munich-airport-2030-climate-neutrality-target/> (letöltve: 2021. 03. 22.)
- International Airport Review (2020a): *New survey reveals the effects of COVID19 on passenger confidence*. <https://www.internationalairportreview.com/news/143560/new-survey-reveals-the-effects-of-covid-19-on-passenger-confidence/> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- International Airport Review (2020b): *Touchless check-in kiosks are trialled at Tokyo Haneda Airport*. <https://www.internationalairportreview.com/news/125261/touchless-check-in-tokyo-haneda-airport/> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- International Airport Review (2020c): *Touchless security screening has been installed at Nashville Airport*. <https://www.internationalairportreview.com/news/124056/touchless-security-technology-nashville-airport/> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- International Airport Review (2020d): *New credential authentication technology implemented at Tampa Airport*. <https://www.internationalairportreview.com/news/123192/credential-authentication-technology-tampa-airport/> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- Kauranen, A. (2020): *This airport is using dogs to detect passengers infected with coronavirus*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/09/dogs-coronavirus-covid-19-aviation-flying-finland-helsinki-airport/> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- Körtvélyes, T. (2021): *Európában feleannyi járat várható még idén is a 2019-es szinthez képest*. <https://airportal.hu/europaban-feleannyi-jarat-varhato-meg-iden-is-a-2019-es-szinthez-kepest/?fbclid=IwAR1iklTx6SbhJTUu1mUMbKRAfli-qEZ8DARm4RzUsCQuUTGNX5f9JzuXfwo> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- Loeches-Aena, P. L. (2020): *Biometrics: A key technology to increase passenger confidence*. <https://www.internationalairportreview.com/article/118313/biometrics-aena-airport-innovation-touchless/> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- McEleny, C. (2018): *Cathay Pacific launches in-flight yoga and meditation programme*. <https://www.thedrum.com/news/2018/01/31/cathay-pacific-launches-flight-yoga-and-meditation-programme> (2021. 08. 28.)
- Muñoz, R. (2021): *Airlines Will Still Face Pilot Shortage Problem Even After Pandemic Downsizings*. [https://skift.com/2021/02/01/airlines-will-still-face-pilot-shortage-problem-even-after-pandemic-downsizings/?utm\\_campaign=Daily%20Newsletter&utm\\_medium=email&\\_hsmi=108914387&\\_hsenc=p2ANqtz-\\_t1kAn7Uq--G3gFpMhYaLvUSPZkEvH6FtMMBgyjvJ-ff6fdn88YdyX-BlOYuL5Y9ywdudzINffs83bEYlhUEOaypC-U67c0omrhviHDAcX1WZKnQgw&utm\\_content=108914387&utm\\_source=hs\\_email](https://skift.com/2021/02/01/airlines-will-still-face-pilot-shortage-problem-even-after-pandemic-downsizings/?utm_campaign=Daily%20Newsletter&utm_medium=email&_hsmi=108914387&_hsenc=p2ANqtz-_t1kAn7Uq--G3gFpMhYaLvUSPZkEvH6FtMMBgyjvJ-ff6fdn88YdyX-BlOYuL5Y9ywdudzINffs83bEYlhUEOaypC-U67c0omrhviHDAcX1WZKnQgw&utm_content=108914387&utm_source=hs_email) (letöltve: 2021. 03. 01.)
- Newton, G. (2021): *Expect the unexpected*. <https://airlines.iata.org/ceo-interviews/expect-the-unexpected> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- Oxley, D. – Jain, C. (2015): *The Travel & Tourism Competitiveness Report*. IATA. <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/global-air-passenger-markets-riding-out-periods-of-turbulence/> (letöltve: 2021. 02. 05.)
- Perton, T. (2020): *COVID19: Pleasure Flights to Nowhere*. <https://samchui.com/2020/08/12/covid-19-pleasure-flights-to-nowhere/> (letöltve: 2021. 03. 03.)
- Pierce, B. (2006): *Economic Briefing*. <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/impact-of-avian-flu/> (letöltve: 2021. 03. 01.)

- Schmitt, A. R. – Kuenz, A. (2015): *A reanalysis of aviation effects from volcano eruption of Eyjafjallajökull in 2010*. <https://ieeexplore.ieee.org/document/7311335/figures#figures> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- Sehl, K. (2020): *How the Airline Industry Survived SARS, 9/11, the Global Recession and More*. <https://apex.aero/articles/aftershocks-coronavirus-impact/> (letöltve: 2021. 03. 04.)
- Slate, T. (2020): *Curbing emissions: Norway set to introduce electric aircrafts by 2040*. <https://www.tourism-review.com/electric-aircrafts-to-fly-by-2040-news11448> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- Sokadjo, Y. M. – Atchadé, M. N. (2020): The influence of passenger air traffic on the spread of COVID19 in the world. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives* 8. 1-5.
- Southan, J. (2020): *The Travel trends to know in 2021*. <https://www.cntraveller.com/gallery/10-travel-trends-for-2021> (letöltve: 2021. 03. 03.)
- Tabares, D. A. (2021): An airport operations proposal for a pandemic-free air travel. *Journal of Air Transport Management* (90) 101943. <http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100213> (letöltve: 2021. 08. 18.)
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020): A turizmusbiztonsággal összefüggő nemzetközi szabályozás. In Michalkó, G. – Németh J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 143-156.
- Travelo (2021): *Videó: Így néz ki az Emirates vadiúj utasosztálya*. <https://www.travelo.hu/utrakesz/20210104-videon-az-emirates-vadiuj-premium-economy-utasosztalya.html> (letöltve: 2021. 03. 03.)
- Travelo (2020a): *Koktélok helyett most alapos fertőtlenítést és takarítást ígérnek a légitársaságok*. <https://www.travelo.hu/utrakesz/20200512-delta-air-lines-reklam-fertotlenites-tisztasag-utasok-biztonsaga.html> (letöltve: 2021. 01. 07.)
- Travelo (2020b): *Itt a lista a világ leginkább COVID-biztos légitársaságairól*. <https://www.travelo.hu/utrakesz/20201116-megvalasztottak-a-jarvany-intezkedesek-szemponyjabol-legjobb-legitarsasagokat.html> (letöltve: 2021. 03. 03.)
- Trout, M. (2021): *Hydrogen-Powered Transport – First Efforts in Train and Airplane Sectors*. <https://www.tourism-review.com/hydrogen-powered-transport-is-a-challenge-for-developed-countries-news11853> (letöltve: 2021. 03. 05.)
- Turizmus.com (2020a): *2024-re érheti el a magyar légi közlekedés a 2019-es szintet*. <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/2024-re-erheti-el-a-magyar-legi-kozlekedes-a-2019-es-szintet-1173121> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- Turizmus.com (2020b): *Balesetek miatt aggódnak a repülési szakértők*. <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/balesetek-miatt-aggodnak-a-repulesi-szakertok-1172861> (letöltve: 2021. 03. 01.)
- UBS (2020): *By train or by plane? Traveller's dilemma after COVID19, amid climate change concerns*. Apr. 2. <https://www.ubs.com/global/en/investment-bank/in-focus/2020/by-train-or-by-plane> (letöltve: 2021. 02. 09.)
- Wood, D. (2020): *Airlines for America launches new safety campaign*. <https://www.travelpulse.com/news/airlines/airlines-for-america-launches-new-safety-campaign.html> (letöltve: 2021. 02. 08.)



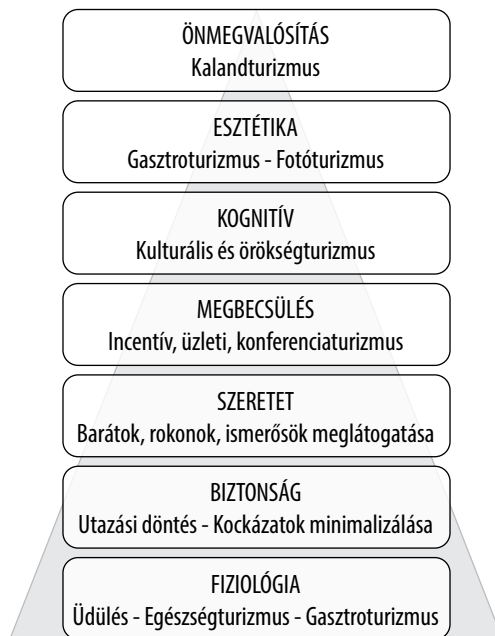
# Sikerek és bukások – A turisztikai vonzerők üzemeltetőinek stratégiaaváltása a koronavírus-járvány idején

Keller Krisztina – Kaszás Nikoletta

## Bevezetés

A turizmusbiztonság egyre nagyobb jelentőséggel bír az utazási döntéshozatal során (Marton et al. 2018). Michalkó (2020:24) szerint „a turizmusbiztonság a turizmus piacának eredményes működését és fejlődését gátló veszélyforrások hiánya, az utazásból és az átmeneti tartózkodásból fakadó, az utazót és a desztinációt egyaránt fenyegető kockázatok csökkentése, illetve kizárása.”

Utazásainkkal egy hiányérzetet elégtünk ki. Az emberi szükségletek hierarchiáját az Abraham Maslow által alkotott, majd Mill és Morrison által továbbfejlesztett piramismodell írja le.



**1. ábra** A szükségletek hierarchiája és turisztikai kapcsolatai.

*Forrás: saját szerkesztés Michalkó (2016:53) alapján.*

A COVID19 pandémia arra emlékeztet bennünket, hogy járványok a jövőben is elfordulnak majd. Előfordulhatnak olyan időszakok, amikor átmenetileg nem tudjuk megakadályozni a veszélyes kórokozók terjedését, így többek között fel kell készülnünk arra, hogy csillapítsuk a gazdaságra gyakorolt negatív hatásukat, mivel a turisztikai célterületek egészségügyi biztonsági helyzete napjainkban kiemelt tényezőként jelenik meg az utazási döntés meghozatalakor. Az egészségügyi biztonság magas szintje függ az adott ország teljesítőképességétől is, amelyet a jogszabályok betartása mellett szigorú ellenőrzések által lehet maximális szinten tartani (Tokodi – Ritecz 2020).

A koronavírus-járvány súlyos gazdasági következményekkel járt az egész világon, de a társadalom is érintetté vált, hiszen drámai változások következtek be a fogyasztói magatartásban. A változások a szolgáltató szektort – különösen a turizmust – halmozottan hátrányosan érintették, a turisztikai célú utazások esetében kiemelt jelentőséget kapott a megváltozott fogyasztói attitűdhöz igazodó innovációk (pl. technológiai, szolgáltatásfejlesztési) előmozdítása (Miskolczy et al. 2021, Jászberényi – Miskolczy 2020).

A járvány társadalmi-gazdasági hatásai Magyarországon már az első hullám alatt is erősek voltak (v.ö. Kovács 2020). A pandémia időszaka alatt az utazás magas kockázatú tevékenységgé vált, a bizonytalanság és a médiában megjelent félrevezető információk az utazási motiváció jelentős csökkenését eredményezték. Az utazási félelem különböző megküzdési stratégiákhoz vezetett, ami növelte az utazók pszichológiai ellenálló képességét és óvatos utazási magatartást eredményezett (Zheng – Luo – Ritchie 2021). Az utazási félelemmel való megbirkózás azonban hozzájárul az észlelt veszteségek mérsékléséhez (Rodriguez-Llanes – Vos – Guha-Sapir 2013).

A turisztikai szektor sérülékenysége miatt rendkívül fontos az átgondolt tervezés, hiszen a kiszámíthatatlanság nehéz helyzetbe hozza az iparág szereplőit, s bármikor történhet egy váratlan esemény (Pike 2008, Ghaderi – Mat Som – Wang 2014). A turizmust egy világméretű járvány kitörése is drámai módon érintheti, a kilábalás időszaka pedig elhúzódhat (Novelli et al. 2018). Az erre való felkészülés során a proaktív hozzáállás nemcsak a vállalkozások esetében, hanem regionális és nemzeti szinten (Okumus – Karamustafa 2005) is szükséges. A (gazdasági) fenntarthatóságot figyelembe véve a turizmus szolgáltatói az üzleti modell és az operatív működés újragondolása révén maradhatnak sikeresek (Lőrincz – Ernszt – Sigmund 2021). Egy jól kidolgozott terv lehetővé teszi, hogy a szervezetek gyorsabban és hatékonyabban lábáljanak ki a krízisből (Tew et al. 2008). Ennek ellenére azt mutatja a gyakorlat, hogy a hazai turisztikai vállalkozásoknak csak töredéke (a megkérdezett 94 szolgáltatóból 13) rendelkezett válságtervvel a COVID19 járvány előtt (Keller – Tóth-Kaszás – Kovács 2022).

A krízisek különböző megjelenési formája, gyorsasága, mélysége (Backer – Ritchie 2017) lehetetlenné teszi a mindenre kiterjedő tervezést, így a turisztikai vállalkozások számára a reziliencia (ellenálló képesség) kialakítása válik elsőrendű feladattá. A nyugalmi periódusban kell kiépíteniük a kellően rugalmas hozzáállást, a lendületet és mozgékonytágot, a fókuszok átrendezésének képességét, azaz a nehéz helyzetekben is meglévő ellenálló képességet.

A Magyarországon 2020 márciusában megjelenő koronavírus-járvány turizmusra gyakorolt megsemmisítő hatása vitathatatlan. A meghozott kormányzati intézkedések egyik nagy vesztesének a vonzerők üzemeltetői számítanak, hiszen a járvány első három hulláma alatt zárva kellett tartaniuk. Tanulmányunk során a turisztikai szolgáltatók rezilienciája alapelveinek és korábbi kutatásainak szakirodalmi áttekintését követően a hazai vonzerők üzemeltetői előtt álló, a koronavírus-járvány által generált kihívásokat és az ezekre adott válaszokat tekintjük át.

Empirikus vizsgálatunk keretében interjúkat készítünk a turisztikai szolgáltatók rezilienciaszintjének mérése, valamint készenléti állapotának és válságkezelési gyakorlatának megismerése céljából, különös tekintettel a koronavírus-járvány hatásainak kezelésére. A természeti attrakciók és az ember alkotta vonzerők üzemeltetőit is górcső alá vesszük egy hazai turisztikai szolgáltatókból álló minta segítségével. Tanulmányunk végén javaslatokat fogalmazunk meg a turisztikai attrakciók üzemeltetői részére a reziliencia növelésére és a válságból való minél korábbi és minél hatékonyabb kilábalásra.

A reziliencia kutatások az utóbbi években felerősödtek a turizmusban, a megközelítést használták a turisztikai desztinációk (Cartier – Taylor 2020) és szervezetek (Fountain – Cradock-Henry 2020) krízisekre és katasztrófákra adott válaszainak vizsgálatára is. A turisztikai vonzerők rezilienciájának mérésére azonban tudásunk szerint eddig nem került sor. Az attrakciók a turisztikai ágazatban zajló válságmenedzsment kutatások során sincsenek előtérben, azok elsősorban nagy szállodákra, repülőtérságokra és utazásszervezőkre koncentrálnak (Cushnahan 2004). Kulcsfontosságú a biza-



lom visszanyerése minden szektorban, így a rendezvényszervezésben is, erre mutatunk be egy példát az alábbi esettanulmányban.

A Special Effects Zrt. és a Swiss Medical Hungary Zrt. együttműködésének eredménye a STAY SAFE, MEET SAFE, DINE SAFE elnevezésű egészségbiztonsági szolgáltatás, melyet hosszú távon a biztonságos rendezvények lebonyolításának érdekében találtak ki. A szolgáltatás célja hazai és nemzetközi szinten is az, hogy a hatósági rendelkezéseket betartva, megbízható egészségbiztonsági megoldások révén helyreállítsa a rendezvények iránti bizalmat, egyúttal a résztvevők elvárásainak is eleget téve.<sup>1</sup>

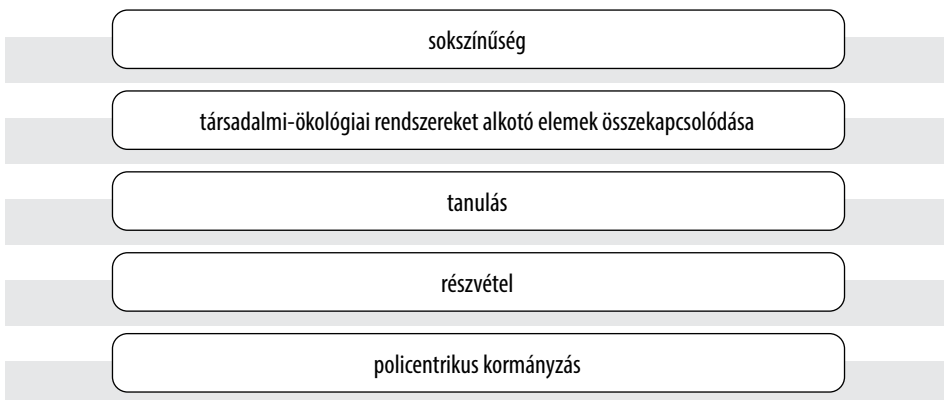
## 1. Ellenálló képesség a turizmusban

A reziliencia kifejezést először az ökoszisztémákkal kapcsolatban használták, mint a rendszerek fenntartásának, valamint a változások és zavarok elnyelésének képességére vonatkozó fogalmat (Holling 1973). Az újabb értelmezések olyan kifejezésekkel gazdagították a tartalmát, mint az átszervezés, az identitás és a visszacsatolás (Resilience Alliance 2007; Walker et al. 2004), valamint az alkalmazkodási és tanulási képesség (Berkes – Seixas 2005). Gunderson és Holling (2001) folyamatos fejlesztés és átszervezés állapotában lévő adaptív ciklusa fontos mérföldkövet jelentett a reziliencia kutatásokban. A rugalmas szervezeti ellenálló képességgel foglalkozó tanulmányok (Orchiston 2013, Dahles – Susilowati 2015, Orchiston et al. 2016) támogatják a turisztikai szervezeteket a reziliencia kiépítésében. A dinamikus képességek koncepciójának megértése is segít a szervezetek ellenálló képességének növelésében (Jiang – Ritchie – Verreynne 2019).

Egy rugalmas és ellenálló (azaz reziliens) rendszerben a változás lehetőséget teremt a fejlődésre és az innovációra. A sérülékenység az ellenálló képesség fordított oldala: amikor egy társadalmi vagy ökológiai rendszer elveszíti rezilienciáját, sebezhetővé válik a korábban befogadható változásokkal szemben (Folke 2003). Egy sérülékeny rendszerben az apró változások is pusztító hatásúak lehetnek. A krízisidőszakok inkább nyújtanak lehetőséget a vállalkozások számára a dinamikus képességek kiépítésére, mint a stabil időszakok (Alonso-Almeida – Bremser – Llach 2015). Az ellenálló képesség különösen fontosá válik a kritikus időszakokban, amikor a változás elkerülhetetlen, ekkor a krízis egyidejűleg jelent lehetőséget és fenyegetést (Ruiz-Ballesteros 2011).

### 1.1. A reziliencia alapelvei

Az ellenálló képesség alapelvei Biggs és szerzőtársai (2015) elmélete alapján kerülnek bemutatásra.



2. ábra A reziliencia alapelvei. Forrás: Biggs – Schlüter – Schoon 2015.

1 Új egészségbiztonsági szolgáltatás a rendezvényszakma szereplőinek <https://turizmus.com/desztinaciok/uj-egeszsegbiztonsagi-szolgalattas-a-rendezvenyszakma-szereploinek-1169783> (letöltés dátuma: 2021. 02. 16.)

A sokszínűség jelentése, hogy az adott rendszernek, kutatásunk esetében egy vonzerő üzemeltetőjének több opciója is van egy probléma megoldására (Choi – Co – Chon 2021). Egy sokszínű rendszer megfelelő módon meg tud birkózni a zavarokkal, ha a rendelkezésre álló lehetőségek közül választ (Leslie et al. 2013), s ha egy módszerrel kudarcot vall, akkor más megoldással képes lesz eredményt elérni (Low et al. 2003).

A társadalmi-ökológiai rendszerek összekapcsolódása javítja a rendszer ellenálló képességét az annak fenntartásához és fejlesztéséhez szükséges energia, anyagok és információk cseréjével (Biggs – Schlüter – Schoon 2015). Ez a kapcsolat magában foglalja mind az azonos típusú (természeti környezetben lévő kapcsolatok vagy az érdekelteltek közötti kapcsolatok), mind a különböző típusú (a természeti környezet és az érdekelteltek közötti kapcsolatok) viszonyokat. A folyamatos monitorozás és az érdekelt felek közötti információk megosztása az előfeltétele annak, hogy azonnali választ tudjanak adni a felmerült problémákra.

A jelek figyelése megakadályozhatja a zavaró tényezők terjedését azáltal is, hogy lehetővé teszi a problémákra adott azonnali választ. A felesleges vagy túlzott összekapcsolódás azonban zavart vagy kárt okozhat (Choi – Co – Chon 2021). Kutatásunk tárgya esetében szükség van tehát a szakpolitikák, a turisztikai szervezetek, a vonzerők üzemeltetői és egyéb érintettek közötti kapcsolatok kiépítésére. Egy természeti vonzerő esetében például ökológiai és ökoturisztikai szakértők támogathatják a turisztikai szolgáltatókat a tudásuk és felelősségtudatuk növelése érdekében (Choi et al. 2017).

A tanulás az ismeretek létrehozásának és módosításának folyamata, amely magában foglalja a valóság különböző módokon történő értelmezését és megértését információk megszerzésével, az ismeretek bővítésével, tanulási technikák és módszerek elsajátításával (Biggs et al. 2015). Természeti attrakciók esetében az ökológiai folyamatokról szóló ismereteket a terület folyamatos kutatásával és nyomon követésével kell gyűjteni, amelyek alapul szolgálnak az élőhelykezelési intézkedések kidolgozásához (Choi – Co – Chon 2021). A társadalomtudományok kutatói szerint az emberi rendszerek az ökoszisztémákkal szemben a tanuláshoz, az előrejelzéshez és a tervezéshez, valamint az erkölcsi meggyőződés alkalmazásához hozzáadott képességgel rendelkeznek a kollektív cselekvés részeként (Davidson 2010). Az ökológiai rendszer komponenseivel szemben az emberi válaszok reaktívak és proaktívak is lehetnek, és minél fejlettebbek a proaktív képességek, annál rugalmasabb a társadalmi rendszer (Gallopín 2006). A tanulás tágabb értelemben magában foglalja a látogatók oktatását és a környezeti, társadalmi felelősségvállalásuk növelését is (Wood 2002), a kutatásunkban azonban a szűkebb értelmezésre, a tanuló szervezet sajátosságaira koncentrálnunk.

A részvétel az érdekelt felek aktív közreműködését jelenti a vezetési és irányítási tevékenységekben, a turisztikai szolgáltatásoktól kezdve az oktatáson keresztül a monitorozásig. Az érdekelteltek a finanszírozásban, az információk nyújtásában, a lobbiban is részt vesznek, valamint az adott vállalkozás menedzsmentjét támogatják a zavarok jelzésével (Folke 2006). A turisztikai szolgáltatók és a desztináció hosszútávú sikere nagymértékben függ az egyes szereplők együttműködésétől (Molnár-Csomós 2021), egyéni erőforrásainak, tevékenységeinek és szolgáltatásainak koordinációjától (Beritelli – Bieger – Laesser 2007). A helyi lakosok részvétele olyan ökológiai, társadalmi és politikai tudással gazdagíthatja a rendszert, amelyet egy tudományos megközelítés nem biztosít (Folke et al. 2005). Ebben a rendszerben a turisztikai vállalkozások szolgáltatást nyújtanak és a turisztikai erőforrásokat kezelik. A helyi önkormányzat közvetítő szerepet lát el a helyi lakosok és a turisztikai szolgáltatók között és támogatja a desztinációmarketinget. Mindehhez a központi kormányzat nyújtja a kereteket rendeletek és törvények megalkotásával (Choi – Co – Chon 2021).

A rezilienciát meghatározó utolsó alapelv a policentrikus kormányzás, a politikai döntéshozatal integrált megközelítésének megvalósítása: a rendszer hivatalos és nem hivatalos kommunikáció útján hangolja össze a kormány, a magánszektor, a civil társadalom és a nem kormányzati szervezetek stratégiai céljait és érdekeit (Hall 2012). Ezzel a kormányzási módszerrel döntéseket és kollektív dilemmákat hatékonyan lehet megoldani, amikor egy társadalmi-ökológiai rendszer a dinamizmus és a visszacsá-

tolás problémáival szembesül. Az együttműködés az információmegosztástól a koordináción keresztül a problémák és belső konfliktusok megoldásáig terjed (Biggs – Schlüter – Schoon 2015).

## 1.2. Reziliencia kutatások

A turisztikai tanulmányok az ellenálló képességet elméleti koncepcióként tárgyalják (Strickland-Munro – Allison – Moore 2010), vagy kvalitatív kutatások segítségével az érintettek egyéni vagy kollektív észlelése alapján értékeli (Ruiz-Ballesteros 2011, Becken 2013, Espiner – Becken 2013, Németh et al. 2020).

Egy reziliens hálózati irányítási struktúrának két alapvető kritériumnak kell megfelelnie: felkészülés a zavarra a sokszínűség megteremtésével és fenntartásával, például a tanulás decentralizált folyamatai révén, valamint a zavarra reagálás a rugalmasság megteremtésével és fenntartásával, például a centralizált kollektív fellépés erősítésével (Folke et al. 2005). A hálózati irányításról szóló tanulmányok eltérő metrikát javasolnak az ellenálló képesség mérésére, mint például méret, sűrűség, központosítás, hatékonyság, kohézió és modularitás (Costa et al. 2007, Scott – Cooper – Baggio 2008, Baggio – Scott – Cooper 2010).

A kutatások különbséget tesznek a lassú (például az éghajlatváltozáshoz), és az azonnali változásokhoz (például a gazdasági válságokhoz) való alkalmazkodás között, hiszen ezek különböző innovációs formákat, alkalmazkodást és strukturális átalakulást igényelnek (Luthe – Wyss 2014). Az ökoszisztéma-kutatások megmutatták, hogy a rendszerek egyik állapotból a másikba történő változása gyakran összefügg a lassú változók változásával és ezeknek a gyors változókra gyakorolt hatásával. A lassan változó változók határozzák meg a rendszer struktúráját, míg a gyors változók adják meg az alapstruktúra dinamikáját (Becken 2013). Az ellenálló képesség (ahogyan a vizsgálatunk tárgyát nem képező fenntarthatóság is) nem egyetlen tevékenységre jellemző, hanem a rendszer egészére, ezért a kontextust is vizsgálni kell (Smith – Moran – Seeman 2008).

Az ellenálló képesség menedzselése a rendszer szereplőinek azon tevékenységét foglalja magában, amelynek célja a kritikus küszöbértékek elkerülése (Berkes 2007). Klein és szerzőtársai (2003) szerint az adaptív kapacitás az ellenálló képesség menedzselésének kollektív képessége, beleértve a veszélyekre való felkészülést és tervezést, valamint a krízisből való kilábalást. Az alkalmazkodóképességet számos tényező befolyásolja, például a helyi intézmények változása, az új technológia, az erőforrások túlzott kiaknázása és a társadalmi-gazdasági változások (Berkes – Seixas 2005). A menedzsment előtti feladatok módosultak, nem stabilnak feltételezett rendszerek változásának irányítására kell törekedni, hanem fenn kell tartani és ha lehetséges, növelni kell a társadalmi, gazdasági és ökológiai rendszerek képességét a változásokkal való megbirkózáshoz és az azokhoz való alkalmazkodáshoz. A reziliencia központi kérdése, hogy az adott rendszer milyen mértékben képes felépíteni és növelni a tanulási, alkalmazkodási és reagálási képességeket, a jövőbeni lehetőségeket nem korlátozva vagy rontva (Folke 2003). A reziliencia kiépítésének célja inkább a robusztusság erősítése, mint a stabilitás megteremtése (Nelson – Adger – Brown 2007), a feladat tehát nem a változások és átalakulások elkerülése, hanem annak vizsgálata, hogy egy szervezet ezeket hogyan kezelje (Ruiz-Ballesteros 2011).

## 2. A kutatás módszertana

A 2021 márciusában-májusában folytatott primer kutatásunk alapját a hazai turisztikai szektorban tevékenykedő, vonzerőket üzemeltető szervezetek vezetőivel készített strukturált interjúk adják. Kvalitatív vizsgálatunk keretében 87 vállalkozást kerestünk fel. Az interjúkat a Budapesti Corvinus Egyetem turizmus-vendéglátás szakos harmadéves hallgatói készítették. A vizsgálatunkba bevont szervezeteket szakértői ajánlás alapján „hólabda” módszerrel választottuk ki. Tevékenységi terület

alapján (Michalkó 2016) 25 természeti és 62 ember alkotta szervezet került a mintába (1. és 2. táblázat). A megkérdezettek között az egész ország területén működő vállalkozások képviseltették magukat.

Természeti attrakció típusa	interjúk száma (db)
növényzet és állatvilág	7
vizek	6
vulkanizmus	3
csillagászati jelenségek	3
éghajlat és időjárási jelenségek	2
domborzat	2
tájképi szépség	1
talajadottságok	1
összesen	25

**1. táblázat** Természeti attrakciók üzemeltetőivel készített interjúk száma.

*Forrás: saját kutatás, 2021.*

Ember alkotta attrakció típusa	interjúk száma (db)
gasztronómia	8
gyógykezelés	8
kulturális tradíciók	6
történelmi korokat idéző épületek	5
társadalmi munkamegosztásból fakadó életterek	5
különleges gyűjtemények	5
híres emberek életútjának állomásai	4
termelés, munka világa	4
egyedi építészeti alkotások	4
árnyoldal	3
fizikai aktivitást kiszolgáló szolgáltatások és helyszínek	3
történelmi események színterei	2
emberi együttélés sajátos formái, terei	2
spirituális szféra	1
„legek”	1
köztéri műalkotások	1
összesen	62

**2. táblázat** Ember alkotta turisztikai attrakciók üzemeltetőivel készített interjúk száma.

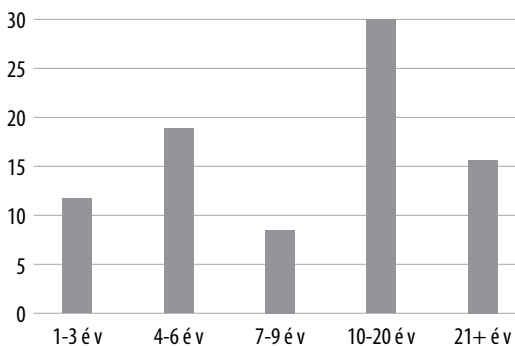
*Forrás: saját kutatás, 2021.*

### 3. Hazai turisztikai szolgáltatók rezilienciájának vizsgálata

A magyar attrakciókat működtető szolgáltatók keretében végzett empirikus kutatásunk során az interjúalanyok többsége a vállalkozások középvezetői (45 fő) köréből állt össze, de a felsővezetők (35 fő) is nagy számban képviselték magukat. Rajtuk kívül 5 tulajdonos és 1 polgármester vett részt a kutatásban, egy interjúalany beosztása nem ismert.

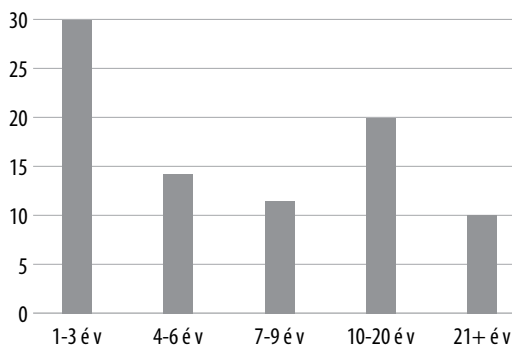
Az interjúalanyok többsége (30 fő) 10-20 éve az adott vállalkozás vagy szervezet kötelékében dolgozik (3. ábra).

Az interjúalanyok adott pozícióban eltöltött időtartama hasonló képet mutat, a legtöbben azonban 1-3 éve (30 fő) dolgoznak jelenlegi szerepkörükben, mellettük a 10-20 éve (20 fő) pozícióban lévő interjúalanyok gyakorisága is magas.



3. ábra Interjúalanyok vizsgált szervezeteknél lévő munkaviszonyának hossza.

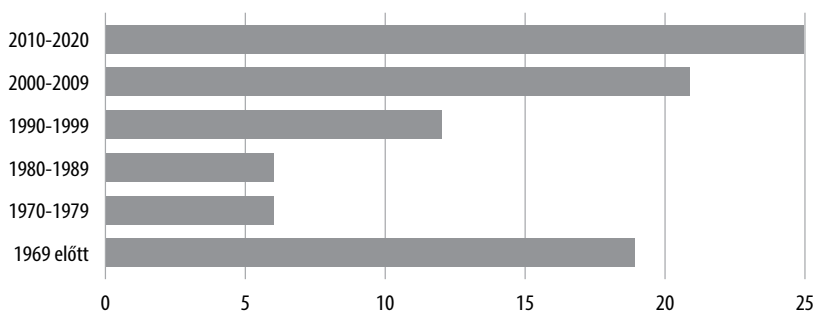
*Forrás: saját kutatás, 2021.*



4. ábra Interjúalanyok adott pozícióban eltöltött munkaviszonyának hossza.

*Forrás: saját kutatás, 2021.*

A mintába bekerült vállalkozások és szervezetek közül a legtöbbet (25) „fiatalnak” tekinthetünk, ugyanis 2010 és 2020 között alapították ezeket. A vizsgált mintában hasonlóan nagy számban voltak a 2000-től 2009-ig terjedő periódusban létrehozott vállalkozások (21). Emellett kiemelkedő részt képeznek a mintában az 1969 előtt alapított vállalkozások és szervezetek (19), melyek közül a legnagyobb múltat egy sörgyár, egy porcelánmanufaktúra és egy vár tudhat magáénak.



5. ábra A mintában szereplő szervezetek működésének időtartama.

*Forrás: saját kutatás, 2021.*

Az interjúalanyok által képviselt szervezetek többsége (31) 2019-ben a foglalkoztatottak számának tekintetében kisvállalkozás méretű volt, de nagy számban (20) voltak jelen középvállalkozások is (3. táblázat).

Szervezet mérete	Átlagos statisztikai létszám (fő)
Mikrovállalkozás (1-9 fő)	19
Kisvállalkozás (10-49 fő)	31
Középvállalkozás (50-249 fő)	20
Nagyvállalkozás (250 fő-)	10

**3. táblázat** A mintába bekerült szervezetek átlagos statisztikai létszámának gyakorisága 2019-ben.

*Forrás: saját kutatás, 2021.*

A pandémia következtében történő gazdasági visszaesés egyik következménye a munkavállalók elbocsátása volt. 2020-ban hárommal több mikrovállalkozás, kettővel kevesebb kis- és szintén eggyel kevesebb nagyvállalat került a mintába.

Számos szervezet komoly erőfeszítést tett a munkatársak megtartása érdekében: „Természetesen minket is érintett a válság, de mi mindenkit családtagként kezelünk, így törekedtünk arra, hogy mindenkit megtartsunk, ami sikerült is, így a dolgozói létszám nem változott.”

38 interjúalany számolt be arról, hogy csökkent a munkavállalók száma, 17 vállalkozás esetében 1-5 fővel, 9 esetben 6-10 fővel esett vissza a létszám, míg 12 szervezet több mint 10 munkavállalóval kevesebbet foglalkoztatott 2020-ban, mint egy évvel korábban. A vizsgált szervezetek átlagosan a munkavállalóik 10-25%-át küldték el a járványhelyzet következtében. Ugyanakkor voltak olyan vállalkozások (3), amelyek a munkavállalók több 50-60%-ától váltak meg a pandémia folyamán, 2 esetben a 2020-ban foglalkoztatottak száma csupán 13-14%-a volt a 2019-es statisztikai létszámnak.

9 szervezet esetében nőtt, míg 29 esetben stagnált a munkavállalók száma. Jellemzően azok a vonzerők tudták növelni a létszámot, amelyek egy iparvállalat keretében működnek (autóipar, söripar), mezőgazdasági tevékenységet is folytattak (borászatok) vagy a szabadtéri tevékenység engedélyezett volt a vizsgált időszakban (sípálya, arborétum).

A pandémia másik lehetséges hatása a látogatószám visszaesése volt. A 4. táblázatban látható, hogy 2020-ban az egy évvel korábbihoz képest nőtt a kisebb látogatószámot realizáló attrakciók népszerűsége, ezzel szemben csökkent a 100 ezer főnél nagyobb látogatószámú vonzerők forgalma. 2020-ban csak négy vizsgált vonzerő (három fürdő és egy székesegyház) vonzott 500 ezernél több látogatót.

2019		2020	
0-10 000	16	0-10 000	24
10 001-25 000	9	10 001-25 000	11
25 001-50 000	15	25 001-50 000	8
50 001-100 000	8	50 001-100 000	10
100 001-250 000	14	100 001-250 000	8
250 001-500 000	5	250 001-500 000	3
500 001-	5	500 001-	4

**4. táblázat** A mintába bekerült szervezetek látogatószáma, 2019-20.

*Forrás: saját kutatás, 2021.*

Az interjúalanyok által képviselt vállalkozások szinte mindegyike több területen is tevékenykedik. A turizmuson kívül 53-an az oktatásban, 48-an a természetvédelemben és 39-en az örökségvédelemben is szerepet vállalnak. Emellett a gasztronómia (8), a sport és rekreáció (5), a szálláshelyszolgáltatás (5), a rendezvényszervezés (6), a mezőgazdaság (2), valamint az ipari termelés (4) szerepelt a megadott tevékenységek között.

A mintába bekerült szervezetek nagy része magánvállalkozás (32) vagy állami (22) kézben van, 16 önkormányzati, 4 egyházi tulajdonban működik. 2 alapítványi és szintén ennyi egyetemi fenntartású intézmény, míg a megkérdezettek közül 1 attrakciónak egy szövetség a tulajdonosa. 8 szervezet vegyes tulajdoni hányaddal tevékenykedik.

Az intézmények üzemeltetése hasonló képet mutat, ám a for-profit vállalkozás által működtetett intézmények száma magasabb (40). Az interjúalanyok által képviselt intézmények közül 19 önkormányzati, 18 állami, 3 egyházi fenntartású, 1 egyetemi és 2 alapítványi fenntartású, míg 3 vegyes üzemeltetésű.

Az interjúalanyok intézményei közül 36 része valamilyen hálózatnak, ezek jellemzően kulturális, egyetemi, természetvédelmi hálózatok tagjai. A vizsgált attrakciók elsősorban Magyarországon működő hálózatok tagjai, ugyanakkor 6 vállalkozás nemzetközi rendszerben és kapcsolatokkal működik.

Az interjúalanyok által képviselt szervezetek többségében sor kerül a látogatók elégedettségének felmérésére. A legtöbb attrakció (37) rendszeresen megvizsgálja a vendégei elégedettségét papíralapú vagy online kérdőívekkel, ugyanakkor több olyan vállalkozás (14) is van, mely évente 1-2 alkalommal biztosít lehetőséget a vélemények megosztására. 5 válaszadó számolt be arról, hogy ritkábban mint évente kerül sor a megkérdezésre.

A külön elégedettségi felmérést nem készítő vállalkozások elsősorban a közösségi médiában (22), a vállalkozás Google My Business oldalakon (7) és a szállásfoglaló oldalakon (szallas.hu, booking.com, TripAdvisor, 5) olvasható értékeléseket figyelik. A vendégkönyvbe írt tapasztalatokat 8 szervezet dolgozza fel a sikeresebb működés érdekében. Voltak olyan válaszadók is, akik a személyes benyomásoknak hisznek a leginkább: „Elsősorban az emberek arcát figyeljük, hogyan mennek el!”, valamint „Mi old school módszerrel mérjük, napi szinten beszélgetünk a vendéggel, ami szerintem mindennél hatásosabb.”

Vizsgálatunk első területét képezte, hogy az interjúalanyok milyen három fő kockázattal számoltak a koronavírus-járvány kitörése előtt a vállalkozás működése tekintetében.

	Legnagyobb kockázat	Második legnagyobb kockázat	Harmadik legnagyobb kockázat
Piaci	16 (kereslet), 2 (kínálat)	11 (kereslet), 9 (kínálat)	5 (kereslet), 6 (kínálat)
Időjárás	12	4	1
Munkaerőhiány	15	13	5
Pénzügyi	9	12	8
Műszaki	9	5	3
Gazdasági	6	3	8
Biztonsági	2	3	-
Egészségügyi	4	2	-
Szervezeti	1	2	2
Jogi	-	1	4
Politikai	1	1	1

**5. táblázat** Az interjúalanyok által képviselt vállalkozások három fő kockázata a koronavírus-járvány előtt. *Forrás: saját kutatás, 2021.*

A mintába bekerülő vállalkozások számára a legnagyobb kockázatot egyértelműen a megfelelő képzettségű munkaerő hiánya, megtartása és megtalálása, valamint a piaci kockázatok (kereslet visszesése) jelentik, ennek ellenére csak 26 szervezet készített kockázatelemzést írásos formában. A természeti és gazdasági vonzerők (például borászatok) az időjárás emelték ki elsődleges veszélyforrásként,

mellyel számolniuk kell a stratégia kialakítása során. A válaszadók szerint a második legnagyobb kockázat szintén a piaccal és a munkaerőhiánnyal kapcsolatos, ezen kívül a pénzügyi kockázatokat emelték ki. Utóbbi elsősorban a pénzügyi stabilitás hiányát takarja, míg a piaci kockázatok esetében a keresleti oldal (mennyire képes az attrakció eleget tenni a fogyasztói elvárásoknak, azaz elég sokszínű-e a kínálat, az megfelel-e a modern technológiai feltételeknek) mellett már erőteljesebben megjelenik a kínálat oldaláról érzékelt, azaz a versenytársak általi fenyegetettség is. A vállalkozások a harmadik legnagyobb kockázatként a piaci, pénzügyi és gazdasági (támogatások, pályázatok elnyerésének lehetősége, az aktuális gazdasági folyamatok alakulása) veszélyeket azonosították. A pandémia előtt csak 6 vállalkozás azonosított egészségügyi kockázatot, ezek a szervezetek ezt a veszélyforrást elsősorban a munkavállalók és látogatók egészségmegőrzésének elősegítésével kezelték.

Egy válságterv jelentős segítséget jelentett volna a vállalkozások számára a pandémia idején, ezért rákérdeztünk arra is, hogy a mintában szereplő szervezetek rendelkeztek-e válságtervvel a koronavírus-járvány kitörése előtt, került-e sor esetükben vészhelyzeti tervezésre. A szervezetek túlnyomó többségének nem volt válságterve. Többen speciális helyzetükből adódóan (mezőgazdasági szervezet, kis-méretű szervezet) nem készítettek ilyet vagy csak nem érezték szükségesnek, de a koronavírus-járvány kitörése után már indokoltnak tartották a vészhelyzeti tervek elkészítését. „A járvány előtt nem volt válságtervünk, de a második hullámra már készültünk vele.”

Csak 10 válaszadó számolt be egy átfogó válságterv készítéséről, többen egy korábbi válság hatására: „2008-ban okultunk.” Több szervezet adott esemény bekövetkezése kapcsán rendelkezett tervekkel: „Olyan vészhelyzeti tervezésre került sor, hogy ha jön egy nagy vihar és ki kell üríteni a területet és menekíteni az embereket, vagy esetleg baleset, akkor mit kell tenni.”

Voltak olyan válságtervvel nem rendelkező szervezetek, amelyek üzleti tervében, stratégiájában, marketingtervében szerepeltek a vészhelyzetek kezelésére vonatkozó részek. „Az üzleti terv mindig számol a vészhelyzetek lehetséges hatásaival.”

Egy válaszadó a rezilienciával magyarázta a válságterv hiányát: „Nem készül terv, de folyamatosan trénozzuk magunkat arra, hogy gyorsan reagáljunk bármilyen változásra/válságra.”

A válságtervvel rendelkező cégek többnyire bizonytalan gazdasági helyzetekkel (például a 2008-as válságból okulva), természeti vészhelyzetekkel (például viharok) vagy balesetek kezelésével számoltak. Elmondható, hogy többnyire azok a szervezetek foglalkoztak vészhelyzeti tervezéssel, amelyek kockázatelemzést is készítettek.

A válaszadók közül 58 vélte úgy, hogy az adott szervezet könnyebben alkalmazkodik a változásokhoz és hogy gyorsabb a reakcióképessége, mint 5 évvel ezelőtt. 17 esetben nincs változás, míg 3 lassabb lett.

A krízismenedzsment része, hogy egy válság esetében kollégákat bíznak meg a problémák megoldásával. A koronavírus-járvány esetében 13 szervezetenél (elsősorban az ember alkotta attrakciók esetében) nem került kinevezésre válságkezelésért felelős munkatárs vagy csapat, a többi esetében a következők feleltek a krízismenedzsmentért:

- operatív törzs, amelynek tagjai: igazgatók, felső- és középvezetők, marketingvezetők, területi vezetők; műszaki vezetők, pénzügyi, kommunikációs és HR munkatársak; önkormányzati üzemeltetés esetén a polgármester, a jegyző és a pénzügyi osztályvezető (40): „task force csapat, amelynek a válság során megváltozott üzemeltetési folyamatok definiálása, az új üzemeltetési standardek kialakítása és azok kommunikálása volt a feladata.”
- kisebb szervezetek esetében mindenki részt vett a válságmenedzsmentben (12);
- divízióként/szervezeti területenként egy-egy munkatárs (6);
- adott kolléga (4);
- adott részleg (3);
- tulajdonos (2).



Kutatásunk részét képezte annak vizsgálata is, hogy a szervezetek milyen prioritásokat fogalmaztak meg a koronavírus-járvány során. Elmondható, hogy a legfontosabb cél a munkaerő megtartása (65 említés), illetve az ehhez kapcsolódó szempontok (például a bérek nagyságának megőrzése, a munkavállalók egészségügyi biztonsága, 12 említés) voltak. „Ne kelljen elbocsátani senkit, mert nagyon nagy érték az a csapat, ami kialakult az élet folyamán.”

Több szervezet esetében speciális tudással rendelkeznek a munkavállalók, megtartásuk ezért is prioritást élvezett: „Itt szakemberek vannak és ha esetleg megszabadulunk tőlük a koronavírus-járványra hivatkozva, akkor nem biztos, hogy a járvány múltával vissza tudjuk őket venni.”

Ugyanakkor kiemelendő, hogy több válaszadó számára fontos volt az összetartozás érzésének fenntartása, a csapatszellem megőrzése is. Több válaszadó megjegyezte, hogy a csapatot a bérek csökkentése árán is meg kell tartani. „A közösség nagyon összetartó volt, mert a második hullámban az összes dolgozó lemondott a bérének egy bizonyos %-áról annak érdekében, hogy senkit ne kelljen elküldeni.”

Ezekon kívül prioritást élvezett a pénzügyi (37 említés) és műszaki működés feltételeinek megteremtése (35 említés). „Talán legfontosabb a működés fenntartása, ami ugye pénzügyi stabilitás és munkaerő nélkül a későbbiekben kivitelezhetetlen.” Néhány további szempont is elhangzott, amelyekre az attrakciók üzemeltetőinek figyelmet kellett fordítaniuk, mint a kommunikáció folyamatos fenntartása, a folytonos jelenlét a vendégek számára (12 említés) a munka átstrukturálása (9 említés), az előírányzott fejlesztések (az online értékesítéshez) megvalósítása (1 említés).

Az „életben maradáshoz” elegendő tartalékok vonatkozásában erősen szóródott az interjúalanyok véleménye. Erre a kérdésre 32 válasz érkezett, 12 szervezet esetében csak 1-3 hónapra elegendők a tartalékok, míg 4-6 hónapról 8 szervezet számolt be. Csupán 9 olyan vállalkozás szerepelt a mintában, amelynek tartalékai legalább egy évre elegendők. Ebből arra következtethetünk, hogy kevés szervezetnél figyeltek oda a tartalékok képzésére a válság előtti időszakban.

Az interjúk utolsó kérdésében arra térünk ki, hogy a vizsgált szervezetek hogyan készülnek az újrainytásra (6. táblázat).

Kínálat bővítése	36
Marketing erősítése	21
Karbantartás	12
Technológiai fejlesztés	10
Higiéniai eszközök beszerzése/kihelyezése	9
Munkaerő felvétel	9
Konkrét tervezés (táborok, rendezvények előkészítése, nyitva tartás tervezése)	8
Felújítás	7
Oktatás	5
Kertészkedés	3
Kapcsolatépítés szolgáltatókkal	2
Online értékesítés erősítése	2
Árstratégia kialakítása	2
Szervezeti struktúra átalakítása	2
Támogatási konstrukció keresése	2
Takarítás	2
Költségek minimalizálása	1
Új célcsoport keresése	1
Rendelkezések figyelése	1
Készletek beszerzése	1

**6. táblázat:** Az újrainytáshoz kapcsolódó tevékenységek gyakorisága.

*Forrás: saját kutatás, 2021.*

Az újrainvitásra való készülıdés kapcsán kapott válaszok széles skálán mozogtak. A legtöbbben a kínálat bővítését és a marketing erősítését tervezték, emellett a karbantartás és a technológiai fejlesztés is fontos feladatok a jövőre való felkészülés jegyében. „Arra próbáltuk az időt használni, hogy technikailag fejlesztettük az intézményt, felkészültünk a jövőbeli hibrid eseményekre is.” A járvány rámutatott néhány szükséges változtatásra: „A koronavírus-járvány miatt előállt helyzet rávilágított pár dologra, amit át kell gondoljunk, például a benti helyiségek kibővítését és átalakítását. Úgy gondoljuk, hogy a járvány után sem fogják szeretni a vendégek a kis tereket, ahol sokan összetömörülnek, úgyhogy ezen a téren változtatnunk kell.”

Ez a szemléletmód több vállalkozásnál is megjelent: a „kiesett” időt aktívan töltötték annak érdekében, hogy az újrainvitást követően egyedi és élményt garantáló élményekkel várják a vendégeiket. Emellett többen kiemelték, hogy már májusban megkezdték a munkaerő felvételt, hogy újrainvitáskor teljes erővel a vendégre koncentrálhassanak. További közös pont volt, hogy a szervezetek a pandémia ideje alatt intenzív online marketing tevékenységet folytattak, melyet mindenképpen szeretnének a jövőben is megtartani. Ennek kulcsfontosságú eleme lesz az egyediség: „Rengeteg lesz a vadász és kevés lesz a foka, mindenki a merész utazókra fog vadászni.” A célcsoportok szélesítése is a jövőbeni tervek között szerepelt: „Eddig 12 évesnél fiatalabbakat nem fogadtunk biztonsági szempontokból, de most erre próbálunk kitalálni valamit, ami a kisebb gyerekeknek is jó lehet.”

## Összegzés, következtetések, javaslatok

Az ellenálló képesség stratégiai elemzési fókuszot adott a kutatásunknak, hiszen a reziliencia minden rendszer működésének kritikus szempontjait hangsúlyozza, a folyamatosságot a változások ellenére (Ruiz-Ballesteros 2011). A turisztikai menedzsmentben a reziliencia mérése és tervezése egyre nagyobb jelentőséggel bír, mivel a változási folyamatok bonyolultabbá váltak a globalizált, felgyorsult világban, ami nyomást gyakorol a turizmusra is, hogy reagáljon és alkalmazkodjon a különböző tényezőkhöz. A változó környezeti, társadalmi és gazdasági körülményekhez való alkalmazkodási és átalakítási folyamatokban a turisztikai ellátási láncban olyan különböző funkciókkal rendelkező szereplők kezdeményezéseire és részvételére van szükség, akik képesek értékelni, tervezni és kezelni az ellenálló képességet (Luthe – Wyss 2014). Nélkülözhetetlen a szocio-demográfiai és pszichológiai különbségek figyelembevétele az egyének között a szabadidőfogyasztás tekintetében, mert az egyes generációkban is felfedezhetőek passzívabb és aktívabb csoportok, illetve olyan kötelezettségekkel terhelt generációk, amelyek más lehetőségekkel bírnak a szabadidőeltöltése területén (Kökény – Kiss, 2021). Az ehhez való alkalmazkodás további rugalmasságot kíván meg.

A turizmus sérülékeny iparág, amelyet a válságok gyakran és erősen érintenek. A vállalkozásoknak ezért ellenállóvá kell válniuk, hiszen a krízisek bekövetkezésének időpontja, típusa és súlyossága ismeretlen számukra. Ehhez kutatásunk szerint elsősorban a más szervezetekkel való kooperáció tekintetében, a váratlan helyzetek esetén felhasználható erőforrások biztosításában és a vészhelyzeti tervek készítésében van számukra fejlődési lehetőség. Az új utak és megoldások keresése nélkülözhetetlen, a vizsgált szervezetek többségénél folyamatosan vagy évente gyűjtött vendégvéleményekre alapozva javasolt rendszeres időközönként új termékek, szolgáltatások bevezetésével kapcsolatos megbeszélések tartása.

Mivel a szolgáltatók többségénél hiányoznak a válságok kezelésével kapcsolatos ismeretek és tapasztalatok, a Turisztikai Desztináció Menedzsment Szervezetek számára javasolt oktatást és tapasztalatcserét szervezni a térségbeli turisztikai szolgáltatók számára.

Az interjúalanyok véleménye szerint a vizsgált szervezetekben a munkatársak nagy elkötelezettsége, a szervezeti identitás megőrzése és a krízishelyzetek kezeléséhez szükséges vezetői kompetenciák rendelkezésre állása erős alapot jelent az ellenállóképes szervezetek felé vezető úton. A gátló tényezők elkerülése esetében folyamatnak kell tekinteni a válságkezelést, azaz folyamatosan figyelni kell a jeleket. Ehhez iparági kapcsolatok kiépítésére, a trendek elemzésére és a szcenáriókban való

gondolkozásra van szükség. A zajok figyelésére jó megoldás lenne a vendégek megkérdezése a szolgáltatás igénybevétele elején: tartanak-e valamitől, miben bizonytalanok. Erre építve a szolgáltatók jobban fókuszálnának és kommunikálnának.

A megkérdezett turisztikai szolgáltatók többsége felismerte, hogy szükség van válságkezelési tervezésre, ezen kívül egy helyreállítási terv készítését érdemes megfontolni. Ennek keretében meg kell vizsgálni, hogy a kimaradás milyen károkat okozott a gépekben, berendezésekben, milyen intézkedésekkel, szolgáltatásokkal, újraminősítő tanúsítványokkal lehetne visszanyerni a látogatók bizalmát. Egy aktuális piaci szegmentációra van szükség (a kockázatkerülőkre nem lehet támaszkodni, a korlátozások miatt eshet ki célcsoport), így a szegmentálást újra kell értelmezni a „fizetőképes“ és „döntési kompetenciákkal rendelkező“ dimenziókban. Nélkülözhetetlen egy hatékony helyreállítási promóció (ha van új tanúsítvány vagy új termék, akkor ez könnyebbé teszi a helyzetet, de amúgy is kommunikálni kell, hogy mikor nyitnak az attrakciók, kik mehetnek be, frissítve az információkat). A helyreállítási együttműködés kulcsszereplői a lokális partnerek, elsősorban a Tourinform iroda és a szállásadók, az attrakciók üzemeltetőinek őket is érdemes tájékoztatni a nyitva tartásról és a belépés körülményeiről. A személyzeti menedzsmentnek is fontos szerepet kell játszania, a motiváció, a képzés és a minőségbiztosítás elengedhetetlen ebben a helyzetben.

## Irodalom

- Alonso-Almeida, M. D. M. – Bremser, K., – Llach, J. (2015): Proactive and reactive strategies deployed by restaurants in times of crisis: Effects on capabilities, organization and competitive advantage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 27(7): 1641-1661.
- Backer, E. – Ritchie, B. W. (2017): VFR travel: A viable market for tourism crisis and disaster recovery? *International Journal of Tourism Research* 19(4): 400-411.
- Baggio, R. – Scott, N. – Cooper, C. (2010): Network science: a review focused on tourism. *Annals of Tourism Research* 37(3): 802-827.
- Becken, S. (2013): Developing a framework for assessing resilience of tourism sub-systems to climatic factors. *Annals of Tourism Research* 43(10): 506-528.
- Beritelli, P. – Bieger, T. – Laesser, C. (2007): Destination governance: using corporate governance theories as a foundation for effective destination management. *Journal of Travel Research*, 46(1): 96-107.
- Berkes, F. (2007): Understanding uncertainty and reducing vulnerability, lessons from resilience thinking. *Natural Hazards*, 41 (1): 283-295.
- Berkes, F. – Seixas, C. (2005): Building resilience in Lagoon socio-ecological systems, a local level perspective. *Ecosystems*, 8 (8): 967-974.
- Biggs, R. – Schlüter, M. – Schoon, M. L. (2015): Principles for building resilience: *Sustaining ecosystem services in social-ecological systems*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Cartier, E. A. – Taylor, L. L. (2020): Living in a wildfire: The relationship between crisis management and community resilience in a tourism-based destination. *Tourism Management Perspectives* (34) 100635.
- Choi, Y. E. – Co Oh, – Chon, J. (2021): Applying the resilience principles for sustainable ecotourism development: A case study of the Nakdong Estuary, *South Korea Tourism Management* (83) 104237.
- Choi, Y. E. – Doh, M. – Park, S. – Chon, J. (2017): Transformation planning of ecotourism systems to invigorate responsible tourism. *Sustainability* 9(12) 2248.
- Costa, L. D. F. – Rodrigues, F. A. – Travieso, G. – Villas Boas, P. R. (2007): Characterization of complex networks: a survey of measurements. *Advances in Physics* 56(1): 167-242.
- Cushnahan, G. (2004): Crisis management in small-scale tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(4): 323-338.

- Dahles, H. – Susilowati, T. P. (2015): Business resilience in times of growth and crisis. *Annals of Tourism Research* (51): 34-50.
- Davidson, D. (2010): The applicability of the concept of resilience to social systems, some sources of optimism and nagging doubts. *Society and Natural Resources* (23): 1135-1149.
- Espiner, S. – Becken, S. (2013): Tourist towns on the edge: conceptualising vulnerability and resilience in a protected tourism system. *Journal of Sustainable Touris.* 22(4): 646-665.
- Folke, C. (2006): Resilience, the emergence of a perspective for social-ecological systems analyses. *Global Environmental Change* (16): 253-267.
- Folke, C. (2003): Socio-ecological resilience and behavioural responses. In A. Biel –B. Hansson – M. Mårtensson (Eds.): *Individual and structural determinants of environmental practice*. Ashgate Publishers, London. pp. 226-287.
- Folke, C. – Hahn, T. – Olsson, P. – Norberg, J. (2005): Adaptive governance of social- ecological systems. *Annual Review of Environment and Resources* (30): 441-473.
- Fountain, J. – Cradock-Henry, N. A. (2020): Recovery, risk and resilience: Post-disaster tourism experiences in Kaikoura, New Zealand. *Tourism Management Perspectives* (35) 100695.
- Gallopin, G. (2006): Linkages between vulnerability, resilience, and adaptive capacity. *Global Environmental Change* (16): 293-303.
- Ghaderi, Z. – Mat Som, A. P. – Wang, J. (2014): Organizational learning in tourism crisis management: An experience from Malaysia. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 31(5): 627-648.
- Gunderson, L. H. – Holling, C. S. (Eds.) (2001): *Panarchy, Understanding transformations in human and natural systems*. Island Press, Washington.
- Hall, C. M. (2012): Governance and responsible tourism. In D. Leslie (Ed.), *Responsible tourism: Concepts, Theory and Practice*, Glasgow Caledonian University, UK. pp. 107-118.
- Holling, C. S. (1973): Resilience and stability of ecological systems. *Annual Review of Ecology and Systematics* (4): 1-23.
- Jászberényi, M. – Miskolczi, M. (2020): Danube cruise tourism as a niche product – An overview of the current supply and potential. *Sustainability* 12(11) 4598.
- Jiang, Y. – Ritchie, B. W. – Verreynne, M. L. (2019): Building tourism organizational resilience to crises and disasters: A dynamic capabilities view. *International Journal of Tourism Research* 21(6): 882-900.
- Keller, K. – Tóth-Kaszás, N. – Kovács L. (2022): Turisztikai szolgáltatók válságra való felkészültsége a COVID19-járványra. *Turizmus Bulletin*, megjelenés alatt.
- Klein, R. J. T. – Nicholls, R. J. – Thomalla, F. (2003): Resilience to natural hazards, how useful is this concept? *Environmental Hazards* (5): 35-45.
- Kovács L. (szerk.) (2020): *Globális kihívás – lokális válaszok. A koronavírus (COVID19) gazdasági és társadalmi összefüggései és hatásai*. Savaria University Press, Szombathely.
- Kökény, L. – Kiss, K. (2021): There is a time and a place for everything (and for everyone): Examining main socio-demographic and territorial differences in use of leisure time. *Regional Statistics* 11(2): 136-164.
- Leslie, P. – McCabe, J. T. (2013): Response diversity and resilience in social-ecological systems. *Current Anthropology* 54(2): 114-143.
- Low, B. – Ostrom, E. – Simon, C. – Wilson, J. (2003): Redundancy and diversity: Do they influence optimal management. In F. Berkes – J. Colding – C. Folke (Eds.): *Navigating social-ecological systems: Building resilience for complexity change*. Cambridge University Press, Cambridge. pp. 83-114.
- Lőrincz, K. – Ernszt, I. – Sigmond, E. (2021): Fenntartható fesztiválok – hangsúlyok és prioritások szervezői szemmel. In Mezőfi, N. – Németh, K. – Péter, E. – Püspök, K. (szerk.): *V. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia tanulmánykötet*. pp. 434-443.

- Luthe, T. – Wyss, R. (2014): Assessing and planning resilience in tourism *Tourism Management* (44): 161-163.
- Marton, Zs. – Birkner, Z. – Keller K. – Berkesné, R. N. (2018): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin* 18(2): 12-20.
- Michalkó, G. (2016): *Turizmológia - Elméleti alapok*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.) (2020): *Turizmusbiztonság*. Ludovika Egyetemi Kiadó, Budapest.
- Miskolczi, M. – Jászberényi, M. – Tóth, D. (2021): Technology-Enhanced Airport Services- Attractiveness from the Travelers' Perspective. *Sustainability* 13(2): 705.
- Molnár-Csomós, I. (2021): A belföldi turizmus támogatását célzó koncepció térkép a járványhelyzet idején. *Marketing & Menedzsment* 55(2): 61-73.
- Nelson, D. – Adger, W. – Brown, K. (2007): Adaptation to environmental change: contributions of a resilience framework. *Annual Review of Environment and Resources* (32): 395-419.
- Németh, K. – Czira, T. – Sütő, A. – Domjáné Nyizsalovszki, R. – Péter, E. (2020): Melegszik a helyzet? A klímaváltozás hatásai három hazai turisztikai desztináció példáján. *Turizmus Bulletin*, 20(4): 28-36.
- Novelli, M. – Burgess, L. G. – Jones, A. – Ritchie, B. W. (2018): 'No Ebola... still doomed' – The Ebola-induced tourism crisis. *Annals of Tourism Research* (70): 76-87.
- Okumus, F. – Karamustafa, K. (2005): Impact of an economic crisis evidence from Turkey. *Annals of Tourism Research* 32(4): 942-961.
- Orchiston, C. – Prayag, G. – Brown, C. (2016): Organizational resilience in the tourism sector. *Annals of Tourism Research* (56): 145-148.
- Orchiston, C. (2013): Tourism business preparedness, resilience and disaster planning in a region of high seismic risk: The case of the Southern Alps, New Zealand. *Current Issues in Tourism* 16(5): 477-494.
- Pike, S. (2008): A cautionary tale of a resort destination's self-inflicted crisis. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 23(2-4): 73-82.
- Resilience Alliance (2007): Assessing Resilience in Social-Ecological Systems. *A workbook for Scientists*. <https://www.resalliance.org> (letöltve: 2021. március 30.)
- Rodriguez-Llanes, J. M. – Vos, F. – Guha-Sapir, D. (2013): Measuring psychological resilience to disasters: Are evidence-based indicators an achievable goal? *Environmental Health* 12(1) 115.
- Ruiz-Ballesteros, E. (2011): Social-ecological resilience and community-based tourism: an approach from Agua Blanca, Ecuador. *Tourism Management* 32(3): 655-666.
- Scott, N. – Cooper, C. – Baggio, R. (2008): Destination networks: four Australian cases. *Annals of Tourism Research* 35(1): 169-188.
- Smith, M. S. – Moran, M. – Seeman, K. (2008): The 'viability' and resilience of communities and settlements in desert Australia. *Rangeland Journal* 30(1): 123-135.
- Strickland-Munro, J. K. – Allison, H. E. – Moore, S. A. (2010): Using resilience concepts to investigate the impacts of protected area tourism on communities. *Annals of Tourism Research* 37(2): 499-519.
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020): Turizmus és egészségügyi biztonság. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Ludovika Egyetemi Kiadó, Budapest. pp. 253-267.
- Tew, P. J. – Lu, Z. – Tolomiczenko, G. – Gellatly, J. (2008): SARS: Lessons in strategic planning for hoteliers and destination marketers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 20(3): 332-346.
- Walker, B. – Holling, C. S. – Carpenter, S. R. – Kinzig, A. (2004): Resilience, adaptability and transformability in social-ecological systems. *Ecology and Society* 9(2) 5.
- Wood, M. (2002): *Ecotourism: principles, practices and policies for sustainability*. UNEP, Paris.



# A COVID19 járvány hatása a nemzetközi és hazai szálláshely szolgáltatók működésére

Rodek Nóra – Fehérvári Dávid

## Bevezetés

A koronavírus-járvány negatív következményei elsők között a turizmus és vendéglátás szektort érintették. A szálláshelyadóknál 2020 márciusában drasztikusan csökkentek a foglalások, valamint tömegessé váltak a lemondások. Szinte egyik napról a másikra szűnt meg az ágazat bevétele, és a helyzet az év későbbi szakaszaiban sem változott. Az Európai Unió tagállamaiban a vendégéjszakák száma 2009-től kezdve folyamatos növekedést mutatott, számuk 2019-ben megközelítette a 2,9 milliárdot. 2020-ban ez a szám 1,5 milliárddal csökkent, ami 52%-os visszaesést jelent az előző évhez képest, a beutazó turizmus pedig mintegy 68%-kal csökkent (Eurostat 2021a).

Ezt megelőzően a turizmus az egyik legdinamikusabban fejlődő ágazatok közé tartozott. 2012 végén a nemzetközi turistaforgalom elérte az 1 milliárd főt. Becslések szerint ez a szám 2020-ra 1,4 milliárdra növekedett volna (Happ 2014). A korábbi dinamikus fejlődés azonban számos negatív hatással társult. A turizmus vált az egyik leginkább szennyező, és a legkevésbé fenntartható gazdasági ágazattá a Földön. Így a XXI. század kulcskérdésévé a társadalmi, környezeti és gazdasági fenntarthatóság növelése, valamint a társadalmi és környezeti rombolások csökkentése vált (Árva – Várhelyi 2020). A kor fenntarthatósággal kapcsolatos kihívásai az évszázad elején új problémával társultak, méghozzá a járványok gazdaságromboló hatásával. Azonban míg a XXI. század első éveiben a SARS<sup>1</sup> és a MERS<sup>2</sup> csak a világ egyes részein jelentett komolyabb problémát, napjainkban a COVID19 világszinten jelentős károkat okoz a gazdaságnak, legfőképp pedig a turizmusnak. A számos negatívum mellett ezért különös tekintettel kell lennünk arra, hogy miként tudnánk a helyzetből előnyöket kovácsolni: a válsághelyzetek mindig lehetőséget biztosítanak arra, hogy újra gondoljuk és hatékonyabbá tegyük működésünket. Felmerül tehát a kérdés, hogy „a járványok által rendszeres időközönként kiváltott egészségügyi válságok mennyiben lehetnek tudatosan felhasználhatók arra, hogy a jelenlegi szennyező, nem fenntartható turizmust sokkal inkább a környezet- és társadalombarát turizmus irányába toljuk el” (Árva – Várhelyi 2020).

Napjainkban már nem elegendő, hogy a vállalatok, köztük a szálláshely szolgáltatók a vevőt állítsák a tevékenységük központjába, hanem a vevőkkel történő közös értékteremtésre kell helyezni a hangsúlyt (Berkesné et al. 2020). Mára világossá vált, hogy a fejlődés csak a fenntarthatóság középpontba állítása mellett folytatható, és törekedni kell az innovatív megoldások gyakorlati alkalmazására, valamint a helyi gazdaság és a társadalom együttműködésének erősítésére. Ennek érdekében a turisztikai szektornak is tudatosan fel kell készülnie a fenntarthatósággal kapcsolatos elvárások teljesítésére (Németh et al. 2019, 2018).

A 2010-es évek óta egyre hangsúlyosabbak a stratégiai menedzsmenten belül a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos célkitűzések, a vállalati felelősségvállalás és a megfelelő üzleti etika. Egyfajta verseny folyik a standardokért, amelyben a győztes mindent visz (Grant 2007). Ahhoz, hogy a vállalatok „győztes” szintre kerüljenek, folyamatosan lépést kell tartaniuk az adott kor kihívásaival (Berkesné et al. 2020). Ebben a versenyben azonban a szálláshely szolgáltatók között jelentős különbségek vannak, amelyeket a COVID19 válság is megmutatott. Különösen jól látszott ez a különböző peer-to-peer (P2P) szolgáltatók (Airbnb, Booking.com) esetén, akiket erős kritikák értek a felhasználók igényeinek nem megfelelő stratégiai válaszok kialakítása miatt (Pappas et. al. 2021).

1 SARS Severe Acute Respiratory Syndrome, magyarul: „Súlyos Akut Légzőszervi Szindróma.”

2 MERS: Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus, magyarul: „Közel-Keleti Légúti Koronavírus.”

Úgy becsülik, hogy a COVID19 hatása a turisztikai kockázatok értékelésére és az egyes desztinációk marketing tevékenységeire a járványt követően is hosszútávon érvényesülni fog, különös tekintettel az iparág operatív működésére (Ying et al. 2021). Ezért is fontos a korábbi járványok és a COVID19 által előidézett ágazati változások, jó gyakorlatok és szerepkörök változásának figyelembevétele és megfelelő értékelése. A korábbi tapasztalatok és a fenntarthatósági szempontok figyelembevételével kialakított újszerű megoldások alkalmazásával a szálláshely szolgáltatóknak lehetősége nyílik arra, hogy a COVID19 járványhoz hasonló kihívásokat a jövőben megfelelően kezeljék.

## **1. A turisztikai ágazat helyzete a vírusválság előtt**

Mielőtt a COVID19 járvány hatásait sorra vennénk, fontos bemutatni a szektor válság előtti helyzetét, hangsúlyozva azt a nem utolsó szempontot, hogy a turisztikai ágazatra szinte csúcspontján sújtott le a vírus okozta válsághelyzet. A következőkben röviden bemutatásra kerül a koronavírus megjelenése előtti nemzetközi és hazai turisztikai ágazat helyzete. A tanulmány kitekintést nyújt röviden arról is, hogy a korábbi járványhelyzetekre az érintettek miként reagáltak, annak érdekében, hogy csökkentsék, vagy kompenzálják a szektort ért negatív hatásokat.

### **1.1. A turistaforgalom nemzetközi helyzete a vírusválság előtt**

Az 1960-2010 között eltelt időszakban a nemzetközi turistaérkezések száma 13,5-szeresére nőtt. Mára a Föld minden hetedik lakosára jut egy határokat átlépő nemzetközi utazás. 1960-ban Európa (73%) és az amerikai kontinens (24%) fogadta a világ turistáinak szinte összességét, viszont 2010-re ez a megoszlás alaposan átrendeződött, Európa (51%) és Amerika (16%) bár megtartotta vezető szerepét, azonban jelentőségük visszaesett. Ázsia, Ausztrália és Óceániának (22%) a világ turizmusában betöltött helyzete jelentős mértékben megerősödött (Michalkó 2016). Európán belül a legnépszerűbb célországok Franciaország, Spanyolország, Olaszország, Németország és Nagy-Britannia. Ezek az országok a világ 10 leglátogatottabb országai között vannak. 2014-ben 430 millió turista érkezett ide, mely a világ összes turistaútjainak közel 40%-a (Paramati et al. 2017).

Az Eurobarometer évente felméri az EU lakosságának utazási szokásait. A 2010. évi adatok szerint 2009-ben az EU állampolgárainak 2/3-a vett részt legalább egyszer szabadidős utazáson. 27%-uk rövidebb kiránduláson (1–3 éjszaka) és hosszabb üdülésen (4 vagy annál több éjszaka) egyaránt részt vett. Az utazók első számú célja a pihenés és a rekreáció (37%) volt, 19%-a tengerparti üdülés (Michalkó 2016). 2017-ben az UNWTO<sup>3</sup> által regisztrált nemzetközi turistaérkezések száma átlépte már az 1,3 milliárdot, és átlagosan évi 4%-os növekedés mellett haladt a 2030-ra becsült 1,8 milliárdos szám felé (Michalkó 2020). A turizmus a koronavírus válság előtt a világ GDP-jének 10%-át adta, minden 10. munkahely a turizmushoz köthető. Szintén jelentős szegmensét jelentette a turizmus az európai gazdaságnak. 2016-ban az európai nem pénzügyi vállalkozások közül minden tizedik a turisztikai ágazatban tevékenykedett. Ez 2,4 millió vállalkozást jelent, mely 13,6 millió munkavállalót foglalkoztatott összesen, az európai munkaerő 9,5%-át. A legtöbb munkavállaló vagy a szálláshely-szolgáltatási ágazatban (a turisztikai ágazatban foglalkoztatottak 19,7%-a), vagy az étel- és ital felszolgálásban (58,7%) dolgozott (Eurostat 2021b, 2021c). Az elmúlt évtizedekben a turizmus olyan mértékű társadalmi és gazdasági potenciállá nőtte ki magát, hogy a biztonságos utazás garantálása már nem csak a szolgáltatók és az önkormányzatok, hanem az érintett államok érdeke is lett (Bujdosó 2010). A koronavírus ebben a fejlődési stádiumban érte a turizmust, amely az ágazat történetének legnagyobb visszaesését okozta (Gössling et al. 2020).

---

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



## **1.2. A turistaforgalom alakulása Magyarországon a járványt megelőző időszakban**

Az egyik leggyakrabban elemzett folyamat a szálláskínálat átalakulása, a szállodák foglaltságára, bevételeire és árszínvonalára gyakorolt hatása (Dogru et al. 2019). 2010-ben Magyarország a világ turistaforgalmából megközelítőleg 1%-kal, Európából 2%-kal részesedett. A turistaérkezések száma alapján hazánk 2010-ben a világranglista előkelőnek nevezhető 22. helyén állt (Michalkó 2016). A nemzetközi számokhoz hasonlóan a hazánkba látogatók külföldi turisták száma évről évre dinamikusan nőtt, 2017-ben 15,3 millió fő volt. Szálláshelyeken azonban csupán 5 millióan szálltak meg, a további 10 millió látogató esetében feltételezés, hogy rokonoknál, barátoknál, saját ingatlanjában töltötte a vakációt, vagy az Airbnb vagy a Couchsurfing szolgáltatásait vette igénybe (Michalkó 2020).

A turizmus teljesítménye 2010 és 2020 között évről évre rekordokat döntött. A jelentősebb ágazati mutatók (turistaérkezések, vendégéjszakák száma, szálláshelyek árbevétele stb.) folyamatos növekedést mutattak. Az Utazási és Turisztikai Világtanács adatai alapján a turizmusnak a magyar gazdasághoz való közvetlen hozzájárulása 2019-ban átlépte a 930 milliárd forintot (Németh E. 2021). Ezen időszak alatt erősödött a fogyasztók igénye a magasabb színvonalú szolgáltatások iránt. Új típusú szolgáltatások jöttek létre, a termékkínálat és a turisztikai információk elérhetősége a digitális technológiák térnyerésével egyre hatékonyabbá vált, továbbá bővült a szálláshelyek száma is. Mindez pozitív hatásokat és teljesítménynövekedést váltott ki a turizmust érintő ágazatokban. A bevételek dinamikus növekedése mentén bővült a szektorban foglalkoztatottak száma és 2020-ra Magyarország nemzetgazdaságának egyik sikerágazatává vált (Németh E. 2021).

## **1.3. Korábbi járványok hatása a turizmusra**

Már a koronavírus megjelenése előtt évről évre számolni kellett az influenzajárvánnyal, amelynek az elterjedését az országba érkező turisták tovább erősítették. Egyre gyakoribb az is, hogy egy-egy korábban csak a mediterrán, szubtrópusi vagy trópusi területeken előforduló kórokozó üti fel a fejét ott, ahol eddig még csak olvastak róla (Tokodi – Ritecz 2020). A járványok gyakorisága sajnos dinamikusan növekvő tendenciát mutat. Míg a XX. században 3 jelentős járványkitörés volt (spanyolnátha, 1957-es ázsiai influenza, 1968-as Hong Kong-i influenza), addig a XXI. század első két évtizedében már öt járvánnyal szembesültünk – 2002 SARS, 2009 madárinfluenza - H1N1, 2012 MERS, 2013-14 Ebola, 2019- COVID (Németh E. 2021). Ezért egy turisztikai célpont általános közegészségügyi helyzete alapvetően fontos egy utazási döntés meghozatalakor. Senki sem szeretne fertőző betegség, vagy egy veszélyes kórokozó áldozatává válni. Mégis gyakori jelenség, hogy a felelőtlenül viselkedő turistáknak köszönhetően jutnak be és terjednek el a különböző járványt okozó baktériumok, vírusok (Michalkó 2020). A klímaváltozás, a megváltozott átlaghőmérséklet és csapadékeloszlás is hozzájárul a betegségek terjedéséhez. A globális felmelegedés az állatok és a kórokozó paraziták vándorlásával jár, így az emberek is új kórokozóknak vannak kitéve. A napjainkban felbukkanó, újra megjelenő, vagy új helyeken terjedő betegségek körülbelül háromnegyede állatokról terjedt át az emberre, ahogy történt a koronavírus esetében is (Kolozi 2017). Általánosságban kijelenthető tehát, hogy a járványok kockázatot jelentenek, ezáltal befolyásolva az utazási hajlandóságot, ami többek között függ az utazók korábbi tapasztalataitól, kockázattudásától, az elérhető információk mennyiségétől és tartalmától (Nelson et al. 2019). Azonban a korábbi járványok (SARS, MERS) esetében nem következett be jelentős, hosszú távú visszaesés a nemzetközi turizmusban, így a koronavírus-járvány kitörése felkészületlenül érte az ágazatot (Gallego – Font 2020).

## 2. A COVID19 hatása a nemzetközi szállodaiparra és az alkalmazott jó gyakorlatok bemutatása

A koronavírus-járvány nagymértékben sújtotta a szálláshely szolgáltatókat. Annak érdekében, hogy megismerhessük az ágazati szereplők krízisre adott válaszreakciót, jó gyakorlatait, összegyűjtésre és kiértékelésre kerültek a Turizmus.com turisztikai weboldal szálláshelyekkel kapcsolatos bejegyzései és hírei. Összegyűjtésre kerültek továbbá a nemzetközi szállodai jó gyakorlatok, valamint további egyedi és digitális megoldások is, kiemelt figyelmet fordítva a szálláshely szolgáltatások reformerének számító Airbnb-t érintő hatásokra is. A koronavírus okozta válságot azonban fel lehet használni arra, hogy a járvány által kiváltott sokk révén olyan gazdasági paradigmaváltásokra is sor kerülhessen, amelyeket egyébként, „békeidőkben” nagyon nehéz lenne meglépni (Árva – Várhelyi 2020).

### 2.1. Szállodai intézkedések

A szálláshely szolgáltatók világszinten igyekeztek különböző megoldásokat alkalmazni annak érdekében, hogy csökkentsék a koronavírus hatásait. A megoldási javaslatok között szerepelnek általánosnak mondható intézkedések, mint például „hotel office” vagy karantén szolgáltatás, vagy olyan technológiák alkalmazása, amelyek lehetővé teszik az érintésmentes bejelentkezést.

Bangkok egyes szállodái 2020 tavaszán hosszú távra adták ki szobáikat stúdiólakásként recepci-óval, étteremmel, takarítással együtt havi 1370 dollárért. Más szállodák pedig orvosi csomagajánlatokat állítottak össze új ügyfeleket megcélözva. A csomag célközönsége elsősorban a külföldről hazatérő thaiföldiek, akiknek emiatt karanténban kellett maradniuk, valamint az olyan személyek, akik ismernek valakit, aki fertőzött, vagy olyan szektorban dolgozik az illető, ahol könnyen elkaphatta a fertőzést. A csomag napi háromszori étkezést biztosított, valamint orvosi vizsgálatot és két koronavírus tesztet (Szántó 2020a). A „The Three Corners Hotels & Resorts” négy egyiptomi szállodája szintén karantén hotelként működött a külföldről hazatérő egyiptomiak számára (Szántó 2020b).

A zürichi Le Bijou Hotel & Resort szintén luxuskarantént kínált a koronavírus-járvány idejére. Orvosi felügyelet mellett, a legszigorúbb higiéniai szabályokat betartó szolgáltatásokat élvezve pihenhetek első osztályú körülmények között a fertőzéstől tartó vagy már a betegség tüneteit magukon észlelő vendégek. A vendégek számára garantálták, hogy sem a személyzettel, sem más vendégekkel nem kellett érintkezniük ott tartózkodásuk alatt (Turizmus.com 2020k). Számos németországi szálloda is nyitott volt arra, hogy kórházi célra felajánlja a szobáit, Bajorországban körülbelül 250 szálloda tett ilyen felajánlást koronavírusos betegeknek (Turizmus.com 2020j).

#### 2.1.1. Alternatív szolgáltatások

Németországban több egyedi megoldási javaslat is született, például a kölni önkormányzat a korlátozások miatt bezárt helyi kisebb szállodájától bérelt helyeket a családon belüli erőszaknak áldozatul esett nők és gyerekek számára. A szakértők ugyanis arra számítottak, hogy a nehéz gazdasági és szociális helyzet egyes családokban az erőszak növekedéséhez vezethet (Turizmus.com 2020l). A bécsi szállásadók annak érdekében, hogy fellendítsék a vendégforgalmat 2020 augusztusában egy akció keretében a bécsieket és az osztrákokat különleges és kedvezményes ajánlatokkal pár napos bécsi kirándulásra csábították. A két főre és két éjszakára szóló szálláshely programcsomag már 199 eurótól elérhető volt (Turizmus.com 2020h).

A Best Western Hotel Group Közép-Európában számos szállodájában home office-ként adta ki a szobáit az első hullám során, miután számos cég otthoni munkavégzésre kötelezte munkavállalóit. Azonban számos alkalmazott nem rendelkezett otthon megfelelő körülményekkel a hatékony munkavégzéshez, ezért az ő számukra nyitották meg a szállodai szobákat, amely jó alternatívája a home office-nak, a produktív és csendes munkavégzésre (Turizmus.com 2020q). A 2020 őszi 2. hullám

során egyre nagyobb népszerűségnek örvendett az így kialakult „hotel office”, mivel egy szálloda multifunkcionális munkakörnyezetet, és sokféle szolgáltatást kínál az étteremtől a fitnesssteremig, az uszodától a kerthelyiségig, szétválasztva a személyes tereket a munkától és elősegítve a hatékony munkavégzést (Turizmus.com 2020g).

### *2.1.2. Egyéb intézkedések*

Az Accor szállodacsoport 2021-ben legalább már 500 szállodája bevezette a digitális kulcs, az „Accor Key” használatát, összhangban azon stratégiájával, hogy érintés nélkül biztosítsa szolgáltatásait a vendégeinek, akiknek egy telefonos alkalmazást kell letölteniük, hogy megkapják szobakulcsukat. Az okostelefonjuk ezáltal hozzáférést kap a szobához, beléphetnek vele a tárgyalókba, és a lift is használható a digitális kulccsal. Miután a vendégek elhagyják a szállodát, a digitális kulcs automatikusan kikapcsol, a hozzáférés megszűnik. A következő öt évben az Accor-lánc szobáinak legalább 50%-a lesz elérhető az alkalmazással. A fizikai kulcs fokozatos kivezetése a hagyományos kulcskártyákhoz és tartójukhoz használt műanyag és karton mennyiségét is csökkenti, elősegítve így a turizmus ökológiai lábnyomának a csökkentését (Kaszás 2021).

A Marriott International 2021 márciusa elején bejelentette, hogy pénzügyi ösztönzést nyújt az USA-ban és Kanadában dolgozó alkalmazottainak a COVID19 elleni oltáshoz, de kötelezővé nem tette. A munkatársak fél napi munkabért kapnak, amennyiben beoltatják magukat. A vezetőket arra kérték, hogy kezeljék rugalmasan a munkabeosztásokat, így tovább növelve az oltási hajlandóságot (Turizmus.com 2020b). Az oltási kedv növelése mellett 2021 januárjában a Marriott és az Accor bejelentette, hogy a 2020-as év ellenére 2021-ben bővítik a kapacitásaikat. A Marriott 2020-ban is 75 szállodát nyitott az ázsiai és csendes-óceáni térségben, 2021-ben pedig további 100 szálloda megnyitását tervezik a régióban (Turizmus.com 2021a). Látható tehát, hogy az ágazati szereplők pozitívan tekintenek előre a COVID19 utáni időszakra.

## **2.2. Airbnb**

A koronavírus a hagyományos szállásadás mellett hatott az Airbnb-re is, ami ezáltal új megvilágításba helyezte a vállalat jövőjét és a hozzá kapcsolódó vitákat is (Dolnicar – Zare 2020). Az Airbnb 2020. március közepén tette lehetővé, hogy globális szinten visszatéríti a járvány miatt lemondott foglalások teljes árát, így megelőzve, hogy a vendégek csak azért utazzanak el, mert nem kapják vissza a foglalási díjukat (Turizmus.com 2020b). Az Airbnb esetében ez azt jelentette, hogy a szállásadók bevételeik jelentős részét, akár 90%-át is elveszíthették (Chen et al. 2021). A vállalat a házigazdákat összesen 250 millió dollárból segítette ki abban az esetben, ha a vendég a COVID19 miatt mondta le március 14. és május 31. közé eső foglalását. A vállalat a lakáskiadónak annak az összegnek a 25%-át fizette ki, amit normál esetben kapott volna a foglalás után. Továbbá létrehoztak egy 10 millió dolláros alapot azoknak a lakáskiadónak, akik bérelt vagy jelzáloghitellel terhelt lakásukban adnak ki szobát, hogy a bérleti díjat vagy a jelzálogot fizetni tudják (Turizmus.com 2020e). A vállalat továbbá 2020. április végén közzétett egy 40 oldalas dokumentumot, amelyben a házigazdáknak adott egy részletes útmutatót, amelyben bemutatták a különböző helyiségek takarítási módszereit és tisztasági sztenderdjeit. Például felsorolták, milyen vegyszereket, módszereket és védőeszközöket ajánlatos használni a takarításhoz. Lehetővé tették a lakáskiadónak, hogy két vendég érkezése között 72 órára blokkolják a foglalást, így növelve az esélyét annak, hogy elpusztuljon a vírus (Turizmus.com 2020s).

A koronavírus nem rendítette meg az Airbnb piaci értékét, 2020-ban az áprilisi 18 milliárd dollárhoz képest 2020 októberében már 30 milliárd dollárt ért a piacon. A vállalat félúton jár egy turisztikai vállalkozás és egy technológiai vállalat között. A rövidtávú lakáskiadásra szakosodott cég működése világszinten vet fel szabályozási problémákat, mivel amíg a szállodáknak számos jogszabálynak kell megfelelniük, addig az Airbnb-re bárki felteheti a lakását. Emiatt számos nagyvárosból, mint például Berlin és New York kiszorították a vállalatot. A COVID19 alatt globális trend volt, hogy az Airbnb-s

lakások megjelentek a hosszú távú albérleti piacon (Turizmus.com 2020m). Szintén gyakran vitatott kérdés az adózás, mivel a vendégek az online rendszeren keresztül foglalják le a szállásukat, így nagy az adóelkerülés veszélye, ami bevétel kiesést jelent az állam és az önkormányzatok számára (Boros – Kovalcsik 2021). Erre a problémára lehetséges megoldás az osztrák példa, miszerint Ausztriában a szövetségi kormánnyal kötött megállapodás alapján 2021-től kezdődően az Airbnb nyilvántartásán keresztül kiadott szobákról a forgalmi adatokat az osztrák adóhivatal automatikusan megkapja. Az adóhivatal ennek megfelelően ellenőrizni tudja, hogy a lakás bérbeadója befizette-e a szükséges mértékű adót az így szerzett jövedelme után (Kovács 2020).

### **2.3. További jó gyakorlatok**

A Conda nevű osztrák startup vállalkozás programja egy közösségi finanszírozáson alapuló modell. Lényege, hogy a likviditási nehézséggel küzdő szállodák a Conda online platformján keresztül potenciális kisbefektetőktől jutnak friss forráshoz, tőkeinjekcióhoz. A szállodák ezáltal olyan forráshoz jutnak, amelyet hosszabb futamidő után kell csak törleszteniük a kisbefektetők felé. A bevont frisspénz után a szállodáknak természetben, a ház szolgáltatásaira beváltható utalvány formájában szükséges csak kamatot fizetni. A szállodák így likviditásukat javító friss eszközöz, majd a törlesztési időszakban új vendégkörhöz, az általuk generált pótlólagos forgalomból pedig további plusz bevételhez is juthatnak. A kisbefektetők már 100 eurós tételtől jelentkezhetnek. A szállodák a törzsvendégeiket is bevonhatják a közösségi finanszírozásba, újabb szoros kötődést alakítva ki velük (Turizmus.com 2021h).

Emellett szintén jó meg megoldás a „Nanogate” egy olasz fejlesztésű, Bosznia-Hercegovinában gyártott, magyar hozzáadott értékkel létrehozott fertőtlenítő zsiliprendszer, amely mindenféle emberi érintkezés nélkül biztosítja az érkező testhőmérsékletét, valamint a vendég teljes ruházatának pillanatok alatti fertőtlenítését. A fejlesztők a kaput repülőterek, kórházak, szállodák, és irodaházak számára ajánlják (Turizmus.com 2020a).

## **3. A COVID19 hatása a hazai szállodaiparra és az alkalmazott jó gyakorlatok bemutatása**

Az előző fejezethez hasonlóan összegyűjtésre kerültek a hazai szálláshelyekkel kapcsolatos jó gyakorlatok és egyedi megoldások is, amelyeket az elmúlt egy évben alkalmaztak annak érdekében, hogy átvészeljék a koronavírus okozta lezárásokat és korlátozásokat.

### **3.1. Ajánlások az I. hullám előtt**

A Szállás.hu 2020. március elején még az I. hullám lezárásai előtt felmérést készített a vendégek körében. A válaszok alapján a weboldal az alábbi intézkedési javaslatokat tette közzé a hazai szállásadók számára: 1. Tájékoztatás, információk a vírushelyzettel kapcsolatban. 2. Lemondási és pénzvisszafizetési garanciák. 3. Egészségügyi garancia (például: hőkapus ellenőrzés, egészségügyi szakhatósági garancia a vírusmentességre). A Szállás.hu további intézkedéseket is javasolt a szállodaipar támogatása érdekében: SZÉP-kártya központú kampány folytatása, részvétel az Erzsébet-programban, valamint utalványok vásárlása a cash flow kiegyensúlyozása érdekében. Az utalványok olyan voucherek, amelyek közép- és hosszútávon válthatók be, és jellemzően a hétköznapokra szólnak, nem pedig kiemelt időszakokra. Szigetvári József a Szállás.hu vezérigazgatója már akkor előre vetítve a munkaerő megtartásának problémáját, egy out-of-the-box kreatív megoldást javasolt, amelyet a külföldi szálláshelyek is alkalmaztak a 2008-as válság során. A javaslat alapján célszerű a munkatársakat rövidtávon 4 napos munkahét keretében, 20%-kal kevesebb fizetésért tovább foglalkoztatni, ugyanis a válság elmúlásával is szükség lesz a jó alkalmazottakra (Németh 2020).

A hazai korlátozások bevezetésével felmerült a kérdés a szállásadók körében, hogy a bezárás vagy üzemszünet mellett döntsenek. A turizmus.com az utóbbit javasolta 2020 márciusában a szállásadóknak, ugyanis így elkerülhették, hogy később, az újbóli nyitáskor, újra végig kelljen járniuk azt a procedúrát, ami egy szálloda megnyitásával jár. Továbbá javasolták, hogy tartsanak ügyeletet online, telefonon, vagy éppen személyesen, arra az esetre, ha érkezik egy megkeresés (Szebeni 2020).

A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (továbbiakban: MSZÉSZ) első ajánlását 2020. február 5-én tette közzé az ágazati szereplők számára, amelyet 2020. március elején módosított. Az új ajánlásban kiemelt figyelmet fordított a higiénia fontosságára (gyakoribb takarítás, kézmosás fontossága stb.), a lemondások vis maior helyzetre vonatkozó jogi előírásaira, a betegségekre vonatkozó előírásokra, a karanténi kötelezettségekre, valamint a rendezvényekre vonatkozó előírásokra az akkori jogszabályi környezetnek megfelelően (Turizmus.com 2020i).

Amíg az MSZÉSZ ajánlása főleg az akkori körülményekre adott javaslatokat, addig előre tekintőbb és átfogóbb javaslati csomagot állított össze a HotelHood, a Morgens és a RESnWEB a szállodai online marketing szakma három vezető szereplője, közös erővel segítette a szállodákat a koronavírus hatásainak csökkentésében. A három cég egy 26+1 pontos javaslati listát állított össze, az addigi és korábbi hasonló vírushelyzetekből összegyűjtött tapasztalatok alapján. A javaslati listán túl felállítottak egy 5 pontból álló alapvetést:

1. Tartsd a fókuszot a hosszú távú célokon!
2. Véd meg a publikus áraidat!
3. Ápold a már meglévő ügyfélkörödet!
4. Koncentrálj marketing tevékenységedet a helyi piacra!
5. Ne csökkentsd a marketing költségeidet!

A javaslatokat 3 kategóriában fogalmazták meg a szakértők:

1. A foglalási számok növelésére a vírus idejére. (10 tanács)
2. A marketing tevékenység optimalizálásával kapcsolatban. (7+1 tanács)
3. Revenue Management. (4db tanács) (Morgens 2021)

### 3.2. Ajánlások a COVID19 utáni időkre

A tömeges oltások megjelenésével megnyílt az esély arra, hogy rövid időn belül újra induljon az élet és vele együtt a turizmus is. Ennek érdekében 2021. március elején „A hatékony szállodai értékesítés és marketing elvei” címmel, gyakorlati tanácsokat összefoglaló kiadványt készített a Szallas.hu, az Everguest, a Morgens és a MSZÉSZ azzal a céllal, hogy segítséget nyújtsanak a szálláshelyek túléléséhez és sikeres újraindulásához (Papp – Gyenes – Katona 2021).

A szerzők 5 fő kategóriában határoztak meg tanácsokat:

1. Termék & Szolgáltatás.
2. Értékesítés, árazás.
3. Disztribúció.
4. Marketing.
5. Automatizálás.

A WHC Csoport 2021 márciusában felhívta a figyelmet, hogy krónikus munkaerőhiány lehetséges a szálloda- és vendéglátóiparban a vírusjárvány után. Rengeteg a pályaelhagyó, akik kényszerűségből más területeken helyezkednek el, és kérdéses, hogy ők a jövőben visszatérnek-e még a vendéglátásba. Kulcsfontosságú az ágazatnak, hogy a válságból megerősödve, új tervekkel, jobb béropciókkal kerüljön ki, annak érdekében, hogy versenyképes maradjon hosszabb távon a munkaerőpiacon. Ennek érdekében a legtöbb iparági szereplő nagy hangsúlyt fektet a fejlesztésekre, a rugalmasabb munkakörülmények megteremtésére, és kiemelt kérdésként kezeli a munkavállalók biztonságát és egészségét. A válság komolyan megingatta a szektor jövőjét is, ugyanis a fiatalabb generáció körében már a korábbi években

is tapasztalható volt, hogy a pálya veszített a népszerűségéből, a pandémia pedig megmutatta, hogy az egész ágazat egyik napról a másikra képes leállni, így elveszítve a munkavállalók megélhetését biztosító bevételeket (Turizmus.com 2021e).

### **3.3. Webinar sorozatok**

A Bonomi a MSZÉSZ támogatásával „Restart” címmel ingyenes 3 részes webinar sorozatot szervezett. Az előadás sorozat célja segíteni a koronavírus-járvány miatt működésük átmeneti felfüggesztésére kényszerülő szálláshelyeket a tavalyi nyári újranyitásban. Az előadók között szerepeltek szállodákat segítő technológiai és marketinges szakemberek, továbbá kerekasztal-beszélgetések során a hotelek munkatársai oszthatták meg tapasztalataikat (Turizmus.com 2020o). 2020 őszén a II. hullám okozta bizonytalan helyzet miatt tartottak egy további negyedik alkalmat, amely során a hatékonyság növelésére koncentráltak, és példákkal illusztrált gyakorlati tanácsokat adtak a szállodák kommunikációs és ügyfélszolgálati folyamatainak optimalizálásához (Turizmus.com 2020f).

Az MSZÉSZ 2021 januárjában szintén indított egy webinar sorozatot annak érdekében, hogy hozzájáruljon a szállodák sikeres újraindulásához, a munkavállalók szakmai tudásának bővítéséhez, frissítéséhez, és a nehéz időszakban történő motiváláshoz. A 9 héten át tartó előadásorozat öt nagy témakört – gazdálkodás és tervezés, értékesítés és marketing, üzemeltetés, minőségfejlesztés, emberi erőforrásmenedzsment – ölelt fel. A webinarokon az előadók kitértek arra is, hogy a COVID19 milyen változásokat hozott az egyes részlegeken, és azokra hogyan, milyen módszereket alkalmazva lehet felkészülni (Turizmus.com 2021g).

### **3.4. Hazai szállodai jó gyakorlatok**

#### *3.4.1. Felújítás és munkaerő megtartás*

Az Opus Global Nyrt.-hez tartozó Hunguest Hotels Zrt. 14 szállodája kihasználva a 2020. tavaszi lezárásokat előre hozták a tervezett felújításokat, így nem részleges nyitvatartás mellett, hanem teljes zár alatt tudják felújítani az épületeket (Turizmus.com 2020r). A munkálatok körülbelül két évig is eltarthatnak, ezért az igazgatóság 2020. április 22-i ülésén döntött a csoportos létszámleépítéséről, amely a munkavállalók 50%-át érintette. A szállodalánc elhelyezkedési tanácsadással, életvezetési coach-csal és átképzési támogatással segítette az érintett dolgozókat. A munkálatok elkészültével azonban ismét lehetőség nyílik a szakképzett munkaerő alkalmazására (Turizmus.com 2020d). Az Opushoz hasonlóan a Sofitel is előre hozta a tervezett felújításokat, amit létszámcsökkentés kísért, azonban a felújítások után a jelenleginél jóval több munkatársra lesz szükség, mivel a felújítások révén a szálloda kapacitásai is nőnek majd (Turizmus.com 2020c).

A felújítás azonban nem minden esetben járt elbocsátásokkal. Magyarországon több példa is alátámasztja, hogy a felújítások a meglévő munkaerő mellett is elvégezhetők. Az Accent Hotels 20 szálloda üzemeltetőjének cégcsoport szinten a munkaerő 85-90%-át sikerült megtartania. A munkatársak számára a leállás alatt képzéseket tartottak. Elvégezték a karbantartási munkákat, a régóta húzódó festési, javítási munkálatokat, amelybe részlegtől függetlenül mindenkit bevontak. Továbbá a munkatársak és a vendégek biztonsága érdekében Always Clean néven protokollt vezettek be. Több digitális megoldást is bevezettek, mint például az előre elvégezhető online bejelentkezés, amivel csökkenteni lehet az érkezési sorban állást. A szobákban a nyomtatott tájékoztató anyagok helyett egy QR-kódon keresztül érhetőek el az információk. A svédasztalról a személyzet szolgál fel, minden közös területen gyakoribb takarítást, felületfertőtlenítést hajtanak végre és a szobák takarításának protokollján is szigorítottak (Fucskó 2020). A Hotel Silvanus Visegrád munkatársai, az Accent Hotels-hez hasonlóan, saját erőből újították fel a hotelt, amelyről egy kisfilmet is forgattak. A vírushelyzet alatt csupán a személyzet 10%-a morzsolódott le (Turizmus.com 2021i).

### 3.4.2. Egyedi megoldások

A Danubius Hotels vidéki szállodái a 2020-as pünkösdi nyitás során szigorúbb higiéniai szabályzatot vezettek be „Biztos Pihenés” néven, egyedi megoldásokkal tették biztonságossá szórakoztató programjaikat is, emellett rugalmas foglalási és visszafizetési lehetőségeket kínáltak. A szabályokat a vendégek is könnyedén átláthatják a nekik készített tájékoztatók segítségével, amelyek a legapróbb részleteket is tartalmazzák, az éttermi higiénától, a gyermekjátékok fertőtlenítésén át a közösségi terek biztonságos használatáig (Turizmus.com 2020n). A 2. hullámmal kapcsolatos kihívásokra összefogással, az új igényekre szabott kreatív megoldásokkal rukkolt elő a szállodalánc. A karácsonyi és szilveszteri időszakban egy újfajta láncszintű házhozzállítási szolgáltatást vezettek be, amely keretében különböző méretű céges és családi eseményeket a tőlük megszokott magas színvonalú cateringgel biztosították. Továbbá a nemzetközi trendeket követve bevezetésre került a már fentebb bemutatott „hotel office” a szállodalánconál (Turizmus.com 2020p).

Az Airbnb vállalat februári közleménye szerint számos új budapesti szállásadó jelent meg a koronavírus-járvány alatt a szállásközvetítő oldalon, akik a járvány kitörése óta összesen 200 millió forintot árbevételhez jutottak. Globális szinten az újonnan belépők már több mint 1 milliárd dollár bevételt könyvelhettek el (Turizmus.com 2021c). A hévízi Hotel Európa Fit elsőként kínált szállodai keretek között rehabilitációs lehetőséget Magyarországon azok számára, akik koronavírus fertőzés utáni szövődményeket tapasztalnak. A szálloda továbbá hasonlóan a többi ágazati szereplőhöz, a lezárás időszaka alatt vállalt házhoz szállítást az éttermükből, valamint a külföldi utazási irodák helyett az online platformok felé fordultak (Turizmus.com 2021d). Továbbá a 2021. tavaszi újraindítás során a Párisi Udvar Hotel egy apró figyelmességgel járt a vendégeik kedvében. Mosolykártyákat és kitűzőket készített, amivel biztonságos módon mutathatják meg vendégeiknek és kollégáiknak, hogy a maszk alatt is változatlanul ott lapul a mosoly (Turizmus.com 2021f).

## Összegzés, következtetések, javaslatok

A tanulmányban összefoglalóan bemutatásra került, hogy az ágazat szereplői miként reagáltak a koronavírus által okozott válsághelyzetre az elmúlt egy évben mind hazai mind pedig nemzetközi szinten. Az összegyűjtött és kiértékelt jó gyakorlatok alapján elmondható, hogy a magyar szálláshely szolgáltatók követték a nemzetközi trendeket. Több hazai szálláshely is bevezette a „hotel office”-t, azaz szobákat biztosított az egészségügyi dolgozóknak. Az is megállapítható, hogy a szállásadók nem voltak magukra hagyva az elmúlt egy évben. Szakértők és különböző szervezetek a pandémia kezdetétől ajánlásokat, jó tanácsokat fogalmaztak meg az érintettek számára, amelyeket a körülményekhez igazítva, a változásokat követve, folyamatosan aktualizáltak. A magyar kormány anyagi támogatást biztosított a válság negatív hatásait elszenvedő szolgáltatóknak. Pozitívumnak tekinthető, hogy a koronavírus lehetővé tette a szállásadók számára, hogy az eddig halogatott felújításokat és fejlesztéseket kivitelezék (például: érintésmentes bejelentkezés), munkavállalóikat át- vagy tovább képezzék. A vírushelyzetből adódóan erősödött a szálláshely szolgáltatók társadalmi felelősségvállalása is, amely leginkább az összefogásban, munkavállalók megtartására vonatkozó intézkedésekben és az egészségügyi ágazat támogatásában nyilvánult meg (például étel, textil, beteg ellátásra kialakított szobák biztosítása). A válság megmutatta, hogy a szakma képes összefogni a bajban, segíteni egymáson és követve a jó gyakorlatokat, valamint alkalmazva saját kreatív megoldásokat, reagálni a kialakult helyzetre. A járvány azonban megmutatta az ágazat kiszolgáltatottságát és sérülékenységét is, amely hosszú távon arra figyelmezteti az érintett döntéshozókat, hogy tanulva a kialakult helyzetből és a levont tapasztalatokat figyelembe véve, a jövőben céltudatosabban kell készülniük hasonló válsághelyzetekre. A jövőben azok a szálláshely szolgáltatók lesznek sikeresek, akik gyorsan és megfelelően képesek reagálni a megváltozott helyzethez, kompetenciáikhoz és körülményeikhez mérten, erőforrásaikat tudatosan felhasználva.

## Irodalom

- Árva, L. – Várhelyi, T. (2020): Elmozdulás a minőségi turizmus felé: A fenntarthatóság a turizmusban a koronavírus-járvány után. *Polgári Szemle, Gazdasági és társadalmi folyóirat* 16 (1-3): 94-114.
- Berkesné, R. N. – Marton, Zs. – Jakab, B. – Ernszt, I. (2020): CSR szemléletű vezetés és a szállodai minőségmenedzsment kapcsolata. In Marton, Zs. – Németh, K. – Pelesz, P. – Péter, E. (szerk.): *IV. Turizmus és biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet*. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, Nagykanizsa. pp. 241-248.
- Boros, L. – Kovalcsik, T. (2021): A COVID19-járvány hatása a budapesti Airbnb-piacra. *Területi Statisztika* 61(3): 380-402.
- Bujdosó, Z. (2010): *Turisztikai tervezés módszertana*. Károly Róbert Főiskola, Gyöngyös.
- Chen, G. – Cheng, M. – Edwards, D. – Xu, L. (2021): COVID19 pandemic exposes the vulnerability of the sharing economy: a novel accounting framework. *Journal of Sustainable Tourism* 30(5): 1141-1158.
- Dogru, T. – Mody, M. – Suess, C. (2019): Adding evidence to the debate: Quantifying Airbnb's disruptive impact on ten key hotel markets. *Tourism Management* (72): 27–38.
- Dolnicar, S. – Zare, S. (2020): COVID19 and Airbnb – Disrupting the disruptor *Annals of Tourism Research* (83) 102961.
- Eurostat (2021a): *Tourism statistics - nights spent at tourist accommodation establishments* [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_statistics\\_-\\_nights\\_spent\\_at\\_tourist\\_accommodation\\_establishments](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics_-_nights_spent_at_tourist_accommodation_establishments) (letöltve: 2021. március 28.)
- Eurostat (2021b): *Tourism industries - economic analysis* [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_industries\\_-\\_economic\\_analysis](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis) (letöltve: 2021. június 14.)
- Eurostat (2021c): *Tourism industries – employment* [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment) (letöltve: 2021. június 14.)
- Fucskó, H. (2020): *Kerek Péter: A munkaerő 85-90 százalékát sikerült megtartanunk*. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/kerek-peter-a-munkaero-85-90-szazalekat-sikerult-megtartanunk-az-accentnel-1170149> (letöltve: 2021. március 27.)
- Gallego, I. – Font, X. (2020): Changes in air passenger demand as a result of the COVID19 crisis: using Big Data to inform tourism policy. *Journal of Sustainable Tourism* 29(9): 1470-1489.
- Gössling, S. – Scott, D. – Hall, C. M. (2020): Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID19 *Journal of Sustainable Tourism* 29 (1): 1–12.
- Grant, R. M. (2007): *Contemporary strategy analysis*. Blackwell Publishing, Malden.
- Happ, É. (2014): Fenntartható turizmus és felelősségvállalás. In Székely, Cs. (szerk.): *Gazdaság & Társadalom / Journal of Economy & Society*, Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó 6(1): 90-101.
- Kaszás, F. (2021): *Digitális kulccsal nyílnak az Accor szállodáiban a szobaajtók*. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/digitalis-kulccsal-nyilnak-az-accor-szallodaiban-a-szobaajtok-1173518> (letöltve: 2021. március 28.)
- Kovács, B. (2020): *Meghosszabbítják a turizmust támogató intézkedéseket Ausztriában*. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/ausztriaban-a-turizmust-tamogato-intezkedeseket-meghosszabbitjak-1172559> (letöltve: 2021. március 27.)
- Michalkó, G. (2020): A biztonság szerepe a turizmus rendszerében In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*, Dialóg Campus, Budapest. pp.15-28.
- Michalkó, G. (2016): *Turizmológia*. Akadémiai Kiadó, Budapest.



- Morgens Design (n.d.) (2021): *26 + 1 tanács a koronavírus hatásainak enyhítésére*.  
<https://morgens.hu/26-1-tanacs-a-koronavirus-hatasainak-enyhitesere-hotelhood-morgens-resnweb> (letöltve: 2021.04.18)
- Nelson, E. J. – Luetke, M. C. – Mckinney, C. – Omodior, O. (2019): Knowledge of the sexual transmission of Zika virus and preventive practices against Zika virus among U.S. travelers  
*Journal of Community Health* 44 (2): 377–386.
- Németh, A. (2020): *Hogyan menedzseljük a koronavírus miatti forgalomkiesést?*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/hogyan-kezeljuk-a-koronavirus-atal-okozott-visszaesest-1169126> (letöltve: 2021. március 27.)
- Németh, E. (2021): *Elemzés A turizmus helyzete - a járvány előtt és alatt*. Állami Számvevőszék, EL-3039-007/2021.
- Németh, K. – Czira, T. – Sütő, A. – Péter, E. – Domjáné, Ny. R. (2019): Félig tele vagy félig üres? – Turizmus szektort érintő klímaalkalmazkodási kérdések. In *Comitatus: Önkormányzati Szemle* 29(232): 55-62.
- Németh, K. – Péter, E. – Pintér, G. (2018): Megújuló energiaforrások szerepe és jelentősége a hazai turisztikai szektorban – az energia, mint „helyi termék”. *Turizmus Bulletin* 18(1): 37-44.
- Papp, I. – Gyenes, Á. – Katona, Z. (2021): *A hatékony szállodai értékesítés és marketing elvei*.  
[https://i.szalas.hu/static/mail/szallodai\\_ertekesites\\_es\\_marketing\\_elvei.pdf](https://i.szalas.hu/static/mail/szallodai_ertekesites_es_marketing_elvei.pdf) (letöltve: 2021. március 27.)
- Paramati, S. R. – Shahbaz, M. – Alam, Md. S. (2017): Does tourism degrade environmental quality? A comparative study of Eastern and Western European Union. *Transportation Research Part D: Transport and Environment* (50): 1-13.
- Szántó, Z. (2020a): *Így próbálnak meg túlélni a bangkoki szállodák*. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/igy-probalnak-meg-tulelni-a-bangkoki-szallodak-1169526> (letöltve: 2021. március 27.)
- Szántó, Z. (2020b): *The Three Corners Hotels: négy egyiptomi ház újrainyit* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/the-three-corners-hotels-negy-egyiptomi-haz-ujrainyit-1169884> (letöltve: 2021. március 27.)
- Szebeni, Zs. (2020): *Bezárás helyett üzemszünetet hirdessenek a szállodák!*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/bezaras-helyett-uzemszunenet-hirdessenek-a-szallodak-1169325> (letöltve: 2021. március 27.)
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020): Turizmus és egészségügyi biztonság. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*, Dialóg Campus, Budapest. pp. 253-264.
- Turizmus.com (2021a): *A járvány ellenére bővítenek a szállodaóriások*. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/a-jarvany-ellenere-bovitenek-a-szallodaoriasok-1173244> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2021b): *A Marriott fizet azoknak az alkalmazottainak, akik beoltatják magukat*.  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/a-marriott-fizet-azoknak-az-alkalmazottainak-akik-beoltatjak-magukat-1173888> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2021c): *Ha azt hitte, behalt a budapesti Airbnb-piac, tévedett*. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/ha-azt-hitte-behalt-a-budapesti-airbnb-piac-tevedett-1173633> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2021d): *Koronavírus-fertőzés utáni rehabilitációt kínál egy hévízi szálloda*.  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/koronavirus-fertozes-utani-rehabilitacio-hevizen-1173668> (letöltve: 2021. március 28.)

- Turizmus.com (2021e): *Krónikus munkaerőhiányt vizionálnak a szálloda- és vendéglátóiparban.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/kronikus-munkaerohiany-sujthatja-a-jovoben-a-vendeglato-es-szallodaipart-1174030> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2021f): *Mosolykártyával fogadja a vendégeket egy budapesti szálloda.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/mosolykartyaval-fogadja-a-vendegeket-egy-budapesti-szalloda-1174126> (letöltve: 2021.04.20.)
- Turizmus.com (2021g): *Sikeres volt az MSZÉSZ webinar-sorozata.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/sikeres-volt-az-mszesz-webinar-sorozata-1174157> (letöltve: 2021.06.04.)
- Turizmus.com (2021h): *Szállodamentés közösségi finanszírozással?* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/szallodamentes-kozossegi-finanszirozassal-1173279> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2021i): *Vidám videóban mutatja meg a Silvanus csapata, hogyan szépítik a házat.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/hotel-silvanus-visegrad-vidam-video-1174242> (letöltve: 2021. 04.20.)
- Turizmus.com (2020a): *A vírus maradjon kint!* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/kozos-forgalomelenkito-akcioba-kezdtek-a-becsi-szallodasok-1170537> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020b): *Az Airbnb világszerte visszatéríti a lemondott foglalások árát.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/az-airbnb-vilagszerte-visszateriti-a-lemondott-foglalasok-arat-1169233> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020c): *Csoportos leépítés és előre hozott felújítás a Sofitelben.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/csoportos-leepites-es-elorehozott-felujitas-a-sofitelben-1172360> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2020d): *Dolgozóinak több mint felét elküldi a Hunguest Hotels.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/dolgozoinak-tobb-mint-felet-elkuldi-a-hunguest-hotels-1169771> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020e): *Dollármilliókkal segíti a lakáskiadókat az Airbnb.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/dollarmilliokkal-segiti-a-lakaskiadokat-az-airbnb-1169467> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020f): *Folytatódik a hazai szálláshelyeket segítő ingyenes webinar sorozat.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/folytatodik-a-hazai-szallashelyeket-segito-ingyenes-webinar-sorozat-1172033> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2020g): *Hotel office-szal változatosabb a távmunka.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/hotel-office-szal-valtozatosabb-a-tavmunka-1172160> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2020h): *Kétéjszakás kalandra csábítják az osztrákokat a bécsi szállodások.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/kozos-forgalomelenkito-akcioba-kezdtek-a-becsi-szallodasok-1170537> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020i): *Koronavírus: frissítette ajánlását az MSZÉSZ.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/koronavirus-frissitette-ajanlasat-az-mszesz-1169192> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020j): *Kórházi célra kínálja fel szobáit számos német hotel.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/korhazi-celra-kinalja-fel-szobait-szamos-nemet-hotel-1169527> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020k): *Luxuskarantént kínál egy zürichi szálloda.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/luxuskarantent-kinal-egy-zurichi-szalloda-1169582> (letöltve: 2021. március 27.)

- Turizmus.com (2020l): *Menhely lehet néhány kolni szállodából.*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/menhely-lehet-nehany-kolni-szallodabol-1169616>  
(letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020m): *Mi lesz az Airbnb sorsa? – podcast.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/mi-lesz-az-airbnb-sorsa-podcast-1172064> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2020n): *Pihenésbiztos is lesz a Danubius újranyitó vidéki szállodáiban.*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/pihenesbiztosok-is-lesznek-a-danubius-ujranyito-videki-szallodaiban-1170043> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020o): *Restart – ingyenes webinarsorozat újranyíló szállodáknak.*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/restart-ingyenes-webinarsorozat-ujranyilo-szallodaknak-1169892> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020p): *Ropogós sült malac otthonra és szauna a hotelirodában a Danubiustól.*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/szallodai-elmennyek-maskepp-a-danubius-hotels-hianyoptlo-megoldasai-1172822> (letöltve: 2021. március 28.)
- Turizmus.com (2020q): *Szállodai szobákból home office.* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/szallodai-szobakbol-home-office-1169446> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020r): *Teljes zár alatt újul meg az Opus 14 szállodája.*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/teljes-zar-alatt-ujul-meg-az-opus-14-szallodaja-1169501> (letöltve: 2021. március 27.)
- Turizmus.com (2020s): *Vendégfogadási stratégiák Airbnb-módra.*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/vendegfogadasi-strategiak-airbnb-modra-1169761> (letöltve: 2021. március 27.)
- Ying, T. – Wang, K. – Liu, X. – Wen, J. – Goh, E. (2021): Rethinking game consumption in tourism: a case of the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China.  
*Tourism Recreation Research* 46(2): 304-309.



# Vendéglátás vendég nélkül?

## Alternatív megoldások, túlélési stratégiák a vendéglátóiparban a világjárvány idején

*Torma-Paluska Ágnes*

### Bevezetés

Az étkezés, az italfogyasztás kultúránk központi része. A koronavírusjárvány szinte minden ágazat működésén nyomot hagyott, de a vendéglátóiparon különösen. Rövid nemzetközi és hazai történelmi kitekintés után, sorra veszem azokat az eseményeket, amelyek hasonló, nehéz helyzetbe hozták az ágazatot.

A koronavírus okozta COVID19 megbetegedés hirtelen, nagy területen (világszerte) bekövetkező növekedése miatt a járványt a WHO pandémiává (világjárvány) nyilvánította 2020. március 11-én. A járványnak köszönhetően olyan gyökeres változások léptek életbe a mindennapokban, melyhez a szabadságához szokott fogyasztó kénytelen-kelletlen alkalmazkodott, a vendéglátásban dolgozók viszont folyamatosan keresik a túléléshez vezető utat. Kutatásomban megvizsgálom a turizmus felszálló ágban lévő ágát, a gasztroturizmust, amely a komplex kulináris élménykínálatra (MTÜ 2021) és minőségi vendéglátásra épül. A kulinária (szakácsművészet) is lehet egy-egy régió fő vonzereje, a gasztronómiai termék és ahhoz kapcsolt szolgáltatások, rendezvények, tematikus túrák miatt új úti célok jelentek meg vagy kiugrási lehetőséget adtak egy-egy desztinációnak (MTÜ 2020).

A vendéglátás több területén működő vállalkozást kérdezek meg, hogy választ kapjak olyan kérdésekre, hogy milyen tervekkel készültek a korlátozásokra, mennyire érte őket ez a helyzet váratlanul és felkészületlenül? Mire számítanak a jövőben? Milyen túlélési stratégiák jelentek meg a helyben fogyasztás kiváltására és ezek mennyire eredményesek? Nem mehetünk el szó nélkül amellett, hogy az állam hogyan próbálja/próbálta ezt a kilátástalannak tűnő helyzetet kompenzálni és ezek milyen mértékben segítették a túlélést.

A kutatásom rávilágít arra, hogyan lehet egy a kifejezetten személyes kontaktusra épülő iparágat pandémia esetén fenntartani, kinek sikerülhetett ez, majd egy ilyen mértékű korlátozás után vissza lehet-e térni a normál kerékvágásba. A történelem során nem a SARS Cov-2 okozta járvány az első, mely hatással van egy-egy nagyobb terület vagy a világ életére. Az első járványok idején a védőoltások felfedezése előtt is a leggyakoribb és leghatékonyabbnak bizonyult védekezés a karantén volt. Az elnevezés is a 40 napos elzárásból ered: quarantine (Nagy 2021). A kereskedőket, vendéglátókat, szolgáltatókat jelentős kár érte régebben is az elzárások, lezárások következményeként.

2019 decembere óta a COVID19 része a mindennapjainknak, intézkedések sora befolyásolja a megszokott életünk ritmusát. A bizonytalanság miatt nem lehet hosszú távon tervezni, csak A és B terveket szőni, amelyet az éppen aktuális szabályozás megenged. Sokáig tartott a turizmus és ezzel együtt a vendéglátás mélyrepülése, de bizakodóan állunk a szezon elé. A vélemények markánsan megoszlanak, hiszen, akinek eddig nem volt elsődleges, hogy kikapcsolódni járjon vendéglátóhelyekre, szállodákba, azoknak ez most sem fontos, másodlagos veszteségnek könyvelik el a vendéglátás helyzetét. Annak, akinek hozzátartozott a mindennapjaihoz ez a fajta időtöltés, sőt ebben a szektorban dolgozik és tart el embereket, igazságtalannak ítélik a konzekvensen csak a vendéglátásban és turizmusban hozott korlátozó döntéseket. Továbbá a turizmus-vendéglátás szektor korlátozása hátrányosan érinti a gazdaságot is.

A járvány következtében, a már nyitva lévő és nyitásra készülő egységek kommunikációjában nagy szerepet kap a biztonságmarketing (Michalkó – Németh – Ritecz 2020:136), melyben az alapszolgáltatás mellett biztosítják a fogyasztót arról, hogy betartják a járványügyi előírásokat, különös figyelmet fordítva a megelőzéshez használt eszközökre (fertőtlenítés, kesztyű, maszk stb.), megoldásokra.

Fontosnak tartom, hogy személyes tapasztalat alapján alkossak véleményt, ezért a környezetemben kerestem olyan vállalkozókat, akiket érint a járványhelyzet. A két vállalkozó ellentétes véleményt képvisel, akik másképp élik meg a járványhelyzet okozta változásokat. Az egyikük egyéni vállalkozó, különböző eseményekre volt állandó catering (étel- és italkínálat biztosítása) megbízása, illetve a városi rendezvények állandó kitelepülő vendéglátója. Ahogy a járványhelyzet nem tette lehetővé a rendezvények, sportesemények, színházi előadások, fesztiválok megrendezését, úgy került egyre lehetlenebb helyzetbe. A kisebb családi megrendelések nem hoztak annyi bevételt, végül kénytelen volt munkanélküli ellátást igénybe venni, annak lejárta után pedig alkalmi munkákból próbál bevételhez jutni.

A másik vállalkozó családi vállalkozásban üzemelteti a város egyik legnépszerűbb, magasabb árfekvésű pizzériáját. A kötelező bezárások idején ugyan bezárt, azonban, amint lehetőség nyílt rá, áttértek a házhoz szállításra. 19 órakor vették fel az utolsó rendelést, így bár a kijárási tilalom munkavégzés esetén nem vonatkozott volna rá, mégis bezártak és korábban hazaért a családjához, mint a járvány előtt. Véleménye szerint sokkal jobban érzi magát, több ideje van, mint „normális” esetben. Igaz, bevétele a felére csökkent, de, mint mondta, sokkal kevesebbet is költ. Lakóhelyem népszerű, szintén családi vállalkozásban üzemelő cukrászdája átvészelte a válsághelyzetet, folyamatosan alkalmazkodva az érvényben lévő korlátozásokhoz. A süteményeket, tortákat házhoz is vitték, kávé elvitelre is adtak, de érezhetően megcsappant a bevétel abban az időben, amikor a helyben fogyasztás nem volt lehetséges és a kijárási tilalom érvényben volt. A dolgozókat szabadságra küldték, illetve az alkalmi munkavállalóktól megváltak.

Ezekből a példából is látszik, hogy különböző hatások érik a vendéglátásban dolgozó vállalkozókat, tevékenységüktől, lehetőségeiktől függően másképp reagálnak, másképp tudnak alkalmazkodni a megváltozott helyzethez.

A közben eltelt időszakban, az enyhítések bevezetésével a pizzériát vezető családi vállalkozás ugyan megnyitotta belső terét, de mivel nincs terasza, így forgalmának nagy részét még mindig a házhoz szállítás teszi ki, hosszabb nyitvatartási idővel. A főleg rendezvényekre dolgozó vállalkozó továbbra is alkalmi munkákból szerzi a bevételét, úgy, hogy maradjon ideje a mára már engedélyezett kisebb családi és magán rendezvények rendeléseit teljesíteni, de mivel nagy városi események továbbra sincsenek, így nem ez a fő tevékenysége.

## 1. Vendéglátás szerepe a turizmusban

A vendéglátás a turizmussal szoros kapcsolatban áll, a turisztikai kínálat nélkülözhetetlen része (Gonda et al. 2020:5). Manapság ez bővült azzal, hogy az új területek felfedezéséhez hozzátartozik a helyi gasztronómiájának megismerése, a helyi jellegzetességek mellett (építészet, rendezvények, wellness stb.) az ételek, alapanyagok, neves éttermek, borászatok megismerése is. Egy-egy jól megválasztott étterem, bisztró, bortúra olyan élményekkel gazdagítja az embert, amely miatt visszatérő vendég lehet. Sőt, mivel nagy hangsúlyt kapnak a közösségi médiában közzé tett posztok és javaslatok, több ezer emberhez juthat el egy jó vendéglátó híre, mely az adott terület látogatottságára is hatással lehet.

A vendéglátás meghatározása: „Kész vagy helyben készített ételek, italok jellemzően helyben fogyasztás céljából, az azzal összefüggő szórakoztató és egyéb szolgáltató tevékenység, továbbá a munkahelyen, valamint az oktatási és nevelési intézményekben bármely formában üzletszerűen történő

étkeztetés.<sup>1</sup> Kiegészítve azzal, hogy mindez a lakosság és a turizmusban résztvevők számára. Ahogy lassan visszatér az élet a régi kerékvágásba, döbbenünk rá, hogy mennyi lehetőség is van a vendéglátásban, mennyi mindent nem próbáltunk még, mennyi remek ötlettel rukkolnak elő a vendéglátásban dolgozó kollégák.

### **1.1. Vendéglátás rövid története**

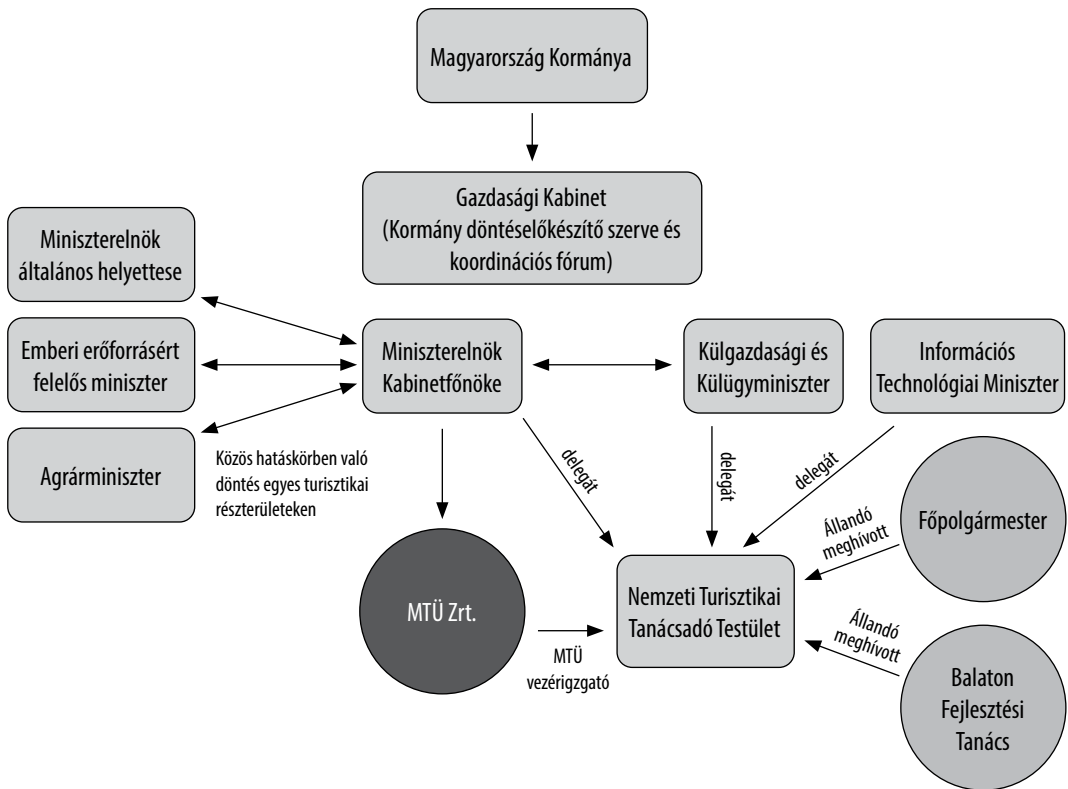
Mások megvendéglése, étellel-itallal kínálása a családi, baráti eseményekre vezethető vissza, majd, ha idegen tévedt a területre, aki „kosztot-kvartélyt” szeretett volna távol az otthonától, őt is megvendéglétek. Így alakultak ki kölcsönösségi alapon a vendégkapcsolatok, a vendéglős kultúra, mely egyre jobban fejlődött, bővült. Egy lakodalomnál idővel már nem csak a házigazda főzött, hanem főzőasztal segítségével kérték. Vagy egy-egy terület népének eseményét már nem csak egy ember szervezte, hanem segítők fogadott, akik később már rendszeresen foglalkoztak a vendéglátással, mely iparszerű tevékenységgé bővült. Kb. 4000 évvel ezelőttre tehető az első adatok, amikor már értékesítettek alkoholos italokat, vendégbarátság révén fogadták az átutazókat. Az ókorban a társadalmi élet része volt az étkezés és a vendégfogadás (Rubovszky – Szigeti – Walkó 2009). Megjelentek az első fogadók, vendéglők, Rómában az ünnepi játékok idején kifejezetten keresettek voltak a vendéglátóhelyek. Az idő múlásával előtérbe került az ellenszolgáltatás fejében, pénzért történő vendéglátás, először a forgalmas útvonalak mentén, majd fürdő- és üdülőhelyeken. A hivatalos fogadókat már a hatóságok is ellenőrizték. Az iparszerű vendéglátás a római birodalom bukása után megtorpant. Akik utazásra kényszerültek, a középkorban az egyházak (hospitium) és magánházak látták vendégül. A főúri kastélyokban történő vendéglátás idején alakultak ki a ma is érvényes főzés, étkezés, terítés és felszolgálatás főbb szabályai. Az újkorban a postakocsi- hálózat megjelenése, majd az iparosodás a vendéglátás fellendülését jelentette. A nagyobb követelmény, az igények megjelenése létrehozta az önálló vendéglátóipart, lassan minden ország kialakította a saját vendéglátását. A folyamatos fejlődést a világháborúk törték meg, napjainkra azonban egy nagyon változatos, dinamikus ágazattá nőtte ki magát (Vendéglátás 2021).

### **1.2. Vendéglátóhelyek típusai, helyzete**

A hazai turisztikai ágazatban a vendéglátás jelentős stratégiai szerepet kap, Magyarországon a turizmus ágazatnak kiemelten nagy a nemzetgazdasági jelentősége, melyben a vendéglátás is hangsúlyosan szerepel. Szabályozásáért multidiszciplináris volta miatt a kormányzás több területe is felel.

---

1 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről 2.§ 30. bekezdés.



1. ábra A hazai turisztikai ágazati irányítás intézményi struktúrája. Forrás: Németh (2021).<sup>2</sup>

A vendéglátás hatással van egy ország gazdaságára, társadalmára, kultúrájára és jelentős az ország-imázsra gyakorolt hatása is. Egy adott ország, régió nemzetközi megítéléséhez, látogatottságához sokat hozzá tesz a konyha, az alapanyagok minősége, de még a vendéglátásban dolgozók hozzáállása is. Gazdasági jelentősége abban rejlik, hogy nagymértékben hozzájárul a nemzetgazdaság teljesítményéhez, a foglalkoztatottak száma magas a szektorban (sajnos a szürke és fekete foglalkoztatás is). Befolyással van más gazdasági ágakra is, ösztönzőleg hathat az érintett terület, régió fejlődésére, jó példa erre a balatoni borászati kultúra felvirágoztatása. Új beruházások, vállalkozások létrehozásához járul hozzá. A vendéglátás befolyásolhatja a fogyasztói szokások megváltoztatását is, az egészségesebb vagy egészen új, eddig nem használt alapanyagok megismerését. Jelenleg nálunk is zajlik a gourmet (ínyenc) konyha felfedezése, melyben nagy szerepet vállalnak a főzőműsorok és az abban szereplő celebek, a lassan influenszerként (véleményvezér) működő hazai sztárszakácsok. Sokrétű kulturális jelentősége a szórakoztatástól kezdve a hagyományok ápolásán keresztül a rendezvények összekapcsolásáig végtelen lehetőséget kínál, jobbnál jobb ötleteket találunk a vendéglátás „étlapján”.

Az MTÜ (Magyar Turisztikai Ügynökség) szerint elkerülhetetlen volt a vendéglátóhelyek működését, ellenőrzését és típusát rögzítő jogszabály módosítása, egy olyan új módszertani szakmai tematika, mely segítségével pontosan behatárolhatóvá váltak az egyes vendéglátóhely-típusok közti különbségek, ezáltal felállt egy korszerű, a ma piacon lévő üzlettípusokhoz igazodó kategóriába sorolási rendszer (Új típus 2021). Legkésőbb 2021. március 31-ig kellett bejelenteni a jegyzőknek az új besorolás szerinti változást.<sup>3</sup> Az új vendéglátótípusok az alábbiak:

2 [https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2021/turizmus\\_jarvany20210325.pdf?ctid=1307](https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2021/turizmus_jarvany20210325.pdf?ctid=1307) (letöltve: 2021.05.31.)  
3 634/2020. (XII. 22.) Korm. rendelet



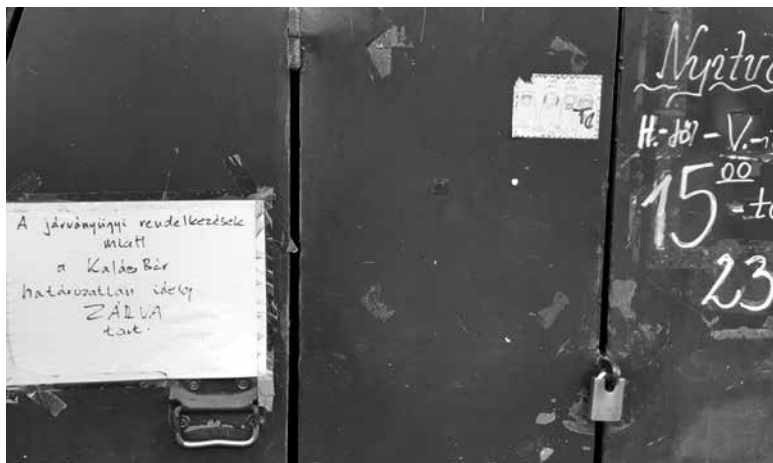
- étterem;
- büfé;
- cukrászda;
- kávézó, alkoholmentes italokra specializálódott vendéglátóhely;
- italüzlet, bár;
- zenés-táncos szórakozóhely;
- munkahelyi/közétkeztetést végző vendéglátóhely;
- gyorsétterem;
- rendezvényi étkeztetés;
- alkalmi vendéglátóhely.

A rendelet tartalmazza ezek jellemzőit is.

A KSH adatai szerint 2019 decemberéhez képest a vendéglátóhelyek száma 16 794-ről 16 034-re csökkent 2020 decemberére. 260-nal csökkent az éttermek száma, azonban a cukrászdák száma minimálisan nőtt. A vendéglátóhelyek forgalmának összehasonlításában látszik, hogy a 2019-es évben volt a legmagasabb, 1 464 909 e Ft, ehhez képest 2020-ban 1 062 183 e Ft-ra csökkent. A szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás területén 2020-ban 16.500 fővel kevesebb dolgozott 2019-hez képest (KSH 2020).

## 2. Járvány hatása a vendéglátóiparra

A járvány elkerülhetetlenül hatással van a személyes kontaktusra épülő iparágakra. Azért nehéz különösen a vendéglátás helyzete, mert az ilyen jellegű szolgáltatás igénybevétele nem számít létszükségletnek, mint egy élelmiszerüzlet, mégis a jellege miatt a vírusterjedés szempontjából az egyik legveszélyesebb terület. A létszámkorlátozást vagy megfelelő távolságtartást nem alkalmazhatták a vendéglátóhelyeken, mely esetleg megmenthette volna az ágazatot, mivel nem lehetséges a folyamatos maszkviselés fogyasztás közben. Így a vendéglátóipart nagymértékben sújtotta a bezárás, a korlátozások, így hosszú hónapokig alternatíva sem merült fel a helyzet megoldására.



2. ábra Egy budapesti vendéglátó egység bejárata 2021 augusztusában.

*Forrás: Michalkó Gábor által készített fotó.*

Az utóbbi években felívelő ágban volt a szektor, a pandémia előtt Magyarországon is egyre népszerűbbé vált a vendéglátóhelyek felkeresése. Minden korosztálynak kikapcsolódást nyújtottak a különböző egységek, a diszkrécionális jövedelmek egy részét ebben a szektorban költötték el. A KSH adatai szerint

2019-ben tovább javult a magyar háztartások anyagi helyzete, nőtt a fogyasztási kiadás is, amelyet leginkább vendéglátás és szálláshely szolgáltatásra, kultúrára, szórakozásra költöttek (KSH 2019).

A legutolsó KSH adatok szerint a tavaly tavaszi időszakhoz képest (február-április) 13 200 fővel kevesebben dolgoztak a vendéglátásban. Az alábbi 1. táblázat jól mutatja, hogyan változott a vendéglátóhelyek eladási forgalma az utóbbi években. 2019-ben szárnyalt az ágazat, majd a 2020 tavaszán bevezetett korlátozások nyoma nagyon jól látható. Az idén, már az április végi terasznyitást is beleértve nőtt a forgalom, de még csak alig 60%-át érte el a két évvel ezelőttinek.

Időszak	Eladási forgalom (millió Ft)
2019. április	114 379
2020. április	30 078
2021. április	66 649

**1. táblázat** Vendéglátó helyek eladási forgalma *Forrás: KSH (2021).*

## 2.1. Történelem jelentős járványai

Járványtörténelem (2020) magazin ismertetése alapján az emberiség történetében több olyan járvány is pusztított, melyek nem csak lokálisan, de az egész világon elterjedtek és kibillentették a megszokott mederből az életet. Érdekes áttekinteni, hogy az egyes járványok kezelését, megfékezését milyen eszközökkel érték el egészen az ókortól mostanáig. A legelső járványokról sokszor ma sincs pontos ismerete az orvostudománynak, azonban az ókori Athénban már kiderítették, hogy aki egyszer elkap egy fertőzést, az még egyszer nem fogja, illetve, hogy vannak olyan fertőzések, melyek emberről emberre terjednek. Elkerülni azonban a járványt nem tudták, mert isteni büntetésnek vélték, amit el kell viselni, így nem is tudtak ellene védekezni. A 14. század nagy pestisjárványa idején azonban már hoztak védelmi intézkedéseket, például Velencében bezárták a kocsmákat, vagy Londonból kitiltották az idegeneket és a kereskedőket. Első alkalommal a Raguzai Köztársaságban (mai Dubrovnik területe) vezettek be vesztegzárat, 30 napos izoláció után léphettek a városba a szárazföldről és tengeren érkezők. Velencében a 15. században használták először a quarantena szót, amely már 40 napban határozta meg az elzárást. Nagy-Szebenben a közösségi rendezvényektől, közfürdőktől, piacoktól tartották távol a fertőzött területről érkezőket. Egyre többen utaztak üdülési, kereskedelmi célból, így a kolera elterjedését már a megnövekedett mobilitással magyarázták. Mintha a mostani járványhelyzetet idézte volna a politikus Pulszky Ferenc: „A forgalom egyszerre megszűnt, a kávéház üresen maradt, az utzán alig látszott ember...” (Pulszky,1884:27) Mindenki bezárkózott. Majd a 18. században a fekete himlő ellen vezettek be először védőoltást, melyet kötelezővé tettek és szankcionálták, aki nem vette fel az oltást. Az első világháború idején felbukkanó spanyolnátha elleni védekezésben a ma is alkalmazott intézkedéseket hozták, bezárták az iskolákat, a színházakban, mozikban pedig korlátozták a létszámot, majd azokat is bezárták. A kávéházakat ebéddidőben fertőtleníteni kellett. Ekkor terjedt el először, hogy a fertőzés továbbadásának elkerülése érdekében ne fogjanak kezét az emberek, csak üdvözléjké egymást. (Járványtörténelem 2020). A 2000-es évek nagy járványai szintén hatással voltak a vendéglátóiparra is. A kutatók vizsgálták a 2003-as SARS, 2009-es H1N1, a 2012-es MERS és Ebola, illetve a 2016-os Zika vírus vendéglátóiparra gyakorolt hatását is, melyek elsősorban az ázsiai és afrikai ágazatban okoztak jelentős kárt. A javaslatok minden esetben a megfelelő higiénia, maszkviselés, fertőtlenítés és érintésmentes megoldások felé hajlanak, ahogy a COVID19 járvány esetén is (Pillai et al. 2021).

## 2.2. COVID19 következményei a vendéglátásban

A COVID19 világot átszelő menetelése elsősorban emberi tragédia, és az életmentést elősegítő intézkedések okozzák több szektor, köztük a turizmus-vendéglátás válságát is. A vendéglátóipar a globális GDP 10%-át teszi ki, mely a korlátozások következményeként drasztikusan csökkent (Dogra 2020).

Becslések szerint a sokszorozó (multiplikátor) hatás miatt közel 800-900 milliárd forintot veszített a magyar gazdaság a vendéglátó- és szálloda iparághoz kapcsolódó kiesés miatt (Piac és Profit 2021). Nagy valószínűséggel a fogyasztók, amint lehet, újra igénybe veszik a szolgáltatásokat, a szakemberek dübörgő belföldi turizmusra számítanak idén nyáron is. A szektor azonban tart a várható munkaerőhiánytól, hiszen aki tudott, más területeken próbált elhelyezkedni. Az elhivatott, szakmailag elvárt szinten teljesítő, kényszerből elvándorolt munkaerő pótolható lesz-e? Az ágazatban a munkavállalói szempontból megbillent bizalom visszaállítható-e? A pályaválasztókat is befolyásolta az ágazatot ért visszaesés. A 2. táblázatban látható, hogy a 2021-es felvételi eljárásban a turizmus-vendéglátás szakot választó jelentkezők száma hogyan változik az előző évhez képest: a jelentkezések száma nagymértékben csökkent. Itthon több éve először a turizmus-vendéglátás kiszorult a top 10 legnépszerűbb szak közül. Nem véletlen a turisztikai ügynökség ágazatot népszerűsítő videója sem, mely arra biztatja a fiatalokat, hogy építsenek karriert a turizmus-vendéglátás területén, mely jelen helyzetben azonban nem tűnik igazán kecsegtetőnek.

Turizmus-vendéglátás BSc <sup>4</sup> 2020	Turizmus-vendéglátás Foksz <sup>5</sup> 2020	Turizmus-vendéglátás BSc 2021	Turizmus-vendéglátás Foksz 2021
4399	2162	3391	1581

## 2. táblázat Elsőhelyes összes jelentkező száma (fő).

*Forrás: Saját szerkesztés felvi.hu adatai alapján.*

A Magyar Vendéglátók Ipartestülete negyedik éve teszi közzé statisztikai helyzetjelentését a vendéglátóiparról (Összegző 2020). A legutolsó jelentés a 2019-es évet dolgozza fel, amikor még híre sem volt a vírusnak. A szektor mintegy 140 ezer embernek adott munkát, a turizmus ágazatai közül itt dolgoztak a legtöbben, a foglalkoztatottak közel egyharmada. 51.000 vendéglátóhely üzemelt országszerte, melyeknek több, mint 30%-a volt egyéni vállalkozó. A forgalom tekintetében az elmúlt években jelentős növekedés következett be. A vendéglátóhelyek bruttó árbevétele 14,3 százalékkal növekedett a 2018-as évhez képest. Az árbevétel 91 százalékát a kereskedelmi vendéglátás, a fennmaradó részt a munkahelyi, rendezvényi és közétkeztetést végző vendéglátás adta.

A magyar kormány koronavírussal kapcsolatos tájékoztató weboldala alapján a kormány több intézkedéssel próbált segítséget nyújtani a gazdaságnak, kiemelten azoknak az ágazatoknak, melyeket jelentősen megviselt a járvány. Az intézkedések többek között munkáltatói adóterhek csökkentésére, foglalkoztatási kedvezményekre, bérleti díjak elengedésére vonatkoztak, melyek eredményességét valójában majd ez év vége felé lehet látni, amikor az újra indulással kapcsolatos statisztikák elkészülnek. Államilag támogatott hitelkonstrukciókkal próbálnak támaszt nyújtani a vállalati és lakossági hitelezésnek, illetve hitelmoratóriumot vezettek be, melynek szintén később látjuk majd a következményeit, de a jelen helyzetben biztosan segítette az adósokat azzal, hogy a havi fizetési terheik ideiglenesen csökkentek.

A vendéglátásban a nyitást megelőző időszakban csak az elviteles fogyasztás volt megengedett. Az április 24. szombati nyitás döbbenetes tömegek megjelenését eredményezte a teraszokon és a nyílt tereken. Az utána érkező esős, hűvös idő viszont visszafogta a fogyasztási kedvet. A kormány a korlátozások nagymértékű enyhítését – mely elsősorban a turizmus-vendéglátást érintette a legdrasztikusabban – 5 millió beoltott főtől tette függővé. Ilyen volt a közterületi maszkviselés és a kijárási tilalom feloldása. Azonban a jelenleg is (2021.06.13.) érvényben lévő rendelkezések szerint a vendéglátó üzletek zárt terébe csak védettségi igazolvánnyal lehet bemenni, melynek ellenőrzése a szolgáltató feladata. A teraszok viszont kivétel nélkül látogathatók. A vendéglátó üzletek nyilvános visszajelzései alapján a teraszok jellemzően tele vannak – ha nem esik az eső –, de hűvösebb időjárás

4 Bachelor of Science (alapképzés)

5 Felsőoktatási szakképzés

esetén is inkább a szabad teret választják a vendégek, mert a társaságok tagjai között mindig akad, akinek nincs igazolványa. Az első nyitás lehetősége problémát is jelentett a vendéglátó üzleteknek. A diszkriminációval egy szinten emlegetett védettségi igazolvány megléte vagy hiánya a fogyasztókban is hatalmas reakciót váltott ki, és erre kellett az üzleteknek is valamilyen módon reagálni. Volt olyan üzlet, mely azért, hogy ne különböztesse meg a vendégeit, nem nyitotta meg a belső tereit, kockáztatva ezzel azt, hogy rossz időben egyáltalán nem tud vendéget fogadni.

Dátum	Beoltottak száma	Enyhítés	Kijárási korlátozás	Egyéb
2021. április 24.	2,5 millió fő	teraszok nyitása	22-05 óráig	közterület használati díj elengedése 2021. 12.31-ig
2021. május 1.	4 millió fő	belső terek nyitása	24-05 óráig	védettségi igazolvánnyal
2021. május 23.	5 millió fő	családi rendezvények, lakodalmak	kijárási korlátozás megszűnik	járványügyi intézkedések betartatása

### 3. táblázat A nyitás szakaszai a vendéglátásban

*Forrás: saját szerkesztés az Intézkedések (2021) és Új szabályok (2021) alapján.*

Az egyik legnagyobb közösségi felháborodást kiváltó intézkedés egy veszprémi étterem részéről történt, amely mellett, hogy nagyon speciális megjelenési stílust választott, a barna és fehér tálcákkal való megkülönböztetéssel rosszallást keltett az emberekben. A több mint 5000 hozzászólás és 1300 megosztás meghozta az eredményét, bojkottot hirdettek és az étterem bezárását követelték. Az igazsághoz hozzátartozik, hogy az étterem próbált korrigálni, elnézést és megértést kérni (nincs kapacitásuk az igazolványok ellenőrzésére), de mostanáig úgy tűnik, hogy valóban elvesztették követőik, vendégeik egy részét.

HISTORIA HANGVILLA  
ÉTTEREM • KAVIJA ÉS PÉNTEKCENTRUMOK • VESZPRÉM

## MÁJUS 4-TŐL NYITVA VAGYUNK

**11:00-13:30-ig**

Változatos napi menüvel, kedvező áron az alábbi intézkedések mellett várunk Téged:

- asztalainkat 1,5 méteres védőtávolságra helyeztük
- kézfertőtlenítő pontokat biztosítunk
- asztalainkat eszközeinket rendszeresen fertőtlenítjük (vírusirtó/baktériumirtó/fungicid)
- Védettségi igazolvánnyal rendelkező vendégeinket kérjük, hogy használják a barna tálcáinkat és ételünket elfogyaszthatják éttermen belül, kint a teraszon valamint kérhetik elvitelre is
- védettségi igazolvány nélkül érkező Vendégeink éttermünket a teraszon keresztül közelítsék meg
- Védettségi igazolvánnyal nem rendelkező vendégeinket kérjük, hogy használják a fehér tálcáinkat és ételünket elfogyaszthatják a teraszon valamint kérhetik elvitelre is

Kormány 194/2021.IV.26. Kormányrendelet szerint.

**2. kép** Egy étterem nyitással kapcsolatos intézkedési *Forrás: Facebook <https://www.facebook.com/HistoriaHangvilla/photos/a.1381951608696217/2948655815359114/>*

Összességében elmondható, hogy az elmúlt időszakban azok a szolgáltatók tudtak fennmaradni, akik főleg belföldi vendégkörrel rendelkeztek, így Budapest jelentős hátrányba került. A kétoldalú utazási megállapodások megmenthetik a főváros turizmusát, de a top küldő országok közül még kevéssel történt egyezés. A nagy nemzetközi sportrendezvények, mint a Futball-Európa-bajnokság vagy a Forma 1 még mentőöv lehet a budapesti vendéglátásnak, de ez valószínűleg nem fogja megmenteni ezt a szezont. A főváros abból a szempontból is nehezebb helyzetben van, hogy a nyitással a belföldi vendégek ellepik a Balatont és egyéb kiemelt vidéki helyeket, amik viszont elszívják a munkaerőt Budapestről.

A Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatója, Guller Zoltán az ügynökség hivatalos szombati (2021.06.13.) podcastjében (internetes rádiózás) közölte, hogy „a vendéglátásban áprilisban 46 milliárd forint árbevétel volt, májusban ez 84 milliárd forintra nőtt ... kezd helyreállni a szektor.” (MTÜ 2021)

### *2.2.1. Pozitív hozadékok, trendek a vendéglátásban*

Érdekes következménye a járványnak, hogy a kiszállításra átállt cégek egy részét elkezdte zavarni a csomagolóanyagok környezetkárosító hatása, ezért olyan megoldásokat kerestek, melyek fenntarthatóak. Elbomló, újrahasznosítható eszközök hangsúlyozása a kommunikációban kedveltebbé tehet egy vállalkozást a vendégek körében. (Gasztrotrendek 2021).

Közösségi összefogásként értékelhető a járvány idején helyt álló vendéglátóhelyek megrendeléssel történő támogatása egy-egy munkahelyi kollektíva részéről. Kollégák egy-egy kijelölt nap együtt rendelik meg az ebédet ugyanattól az étteremtől, akár 20-25 adagot, ezzel is támogatva a helyi vendéglátókat. Az együttműködés a vendéglátók részéről is megfigyelhető volt, mikor „csomagban” értékesítették menüjüket (étterem és kávéház), egymást támogatva ezzel. Még jobban előtérbe kerültek a helyi termelők, akik a nagykereskedőket kikerülve próbálják értékesíteni portékáikat, illetve az éttermeknél is jelentős a kisvállalkozásban termelő beszállító. Így a garantált minőség biztosítása mellett a helyi kisvállalkozók támogatása szintén feltűnik a marketingkommunikációban.

Fiatal magyar egyetemisták hoztak létre egy start-up vállalkozást, melynek a maradékok megmentése, az ételek pazarlásának elkerülése a célja. Egy alkalmazáson keresztül a választott étterem, pékség, boltok aznapi megmaradt ételeit foglalhatjuk le az eredeti ár töredékéért, igaz nem tudjuk előre, mit fogunk kapni. A közösségi visszajelzések alapján a rendszer jól működik, már az ország több városában csatlakoztak partnerek az ételmentéshez, melynek az is hozadéka, hogy az embereket jó érzéssel tölti el, ha tehetnek valamit a környezetükért (Trendek 2021). A cukrászdáknál eddig nem volt jellemző a házhozszállítás, de a korlátozások idején több üzlet belevágott, kiderül majd, hogy továbbra is megéri-e ezzel foglalkoznia a vállalkozásoknak, vagy a járvány lecsengése után már nem lesz rá igény.

### **2.3. Biztonságmarketing a vendéglátásban**

Maslow piramis modellje szerint a biztonság az emberi szükségletek egyik legalapvetőbb eleme. Ha az ember fél, megváltoznak a reakciói, védekezési mechanizmusok lépnek fel, gondolkodása beszűkül. Kevés kivétellel (katasztrófaturizmus) olyan helyen szeretünk kapcsolódni, ahol nem vagyunk veszélyben. Jelen helyzetben egyrészt a biztonság egészségügyi dimenziója kerül előtérbe (Michalkó – Németh – Ritecz 2020: 133), melynek a vendéglátásban különös, bizalmi jelentősége van (élelmiszerbiztonság), másrészt pedig, a vendéglátó üzleteknek az is célja, hogy bizonyítsák, a koronavírus terjedése ellen minden intézkedést megtettek, náluk biztonságban van a fogyasztó. A könnyen fertőtleníthető felületekre, a fertőzésveszély csökkentésére találtak ki különböző megoldásokat, mint a laminált étlap vagy az egyszer használatos letéphető kilincsfogó (Vendéglátás 2020). A biztonság szerepe a hosszú bezártság után felértékelődött a turizmus-vendéglátás szektorban, a higiéniai intézkedések előtérbe helyezése és biztosítása elsődleges lett a kommunikációban. Az emberekben azonban maradt egy kis óvatosság. Kérdés, hogy ezt a védettségi igazolvány hiánya, a tartalékok felélése vagy a vírustól- és így az egymástól- való félelem okozza?

A biztonság fokozására reagál már az ipar 5.0, mely a turizmus-vendéglátás szektorba is lassan begyűrűzik. Az ipar 4.0 esetén a rendszerek, gépek összekapcsolása a cél, míg az ipar 5.0 már arról szól, hogy a robotok és az emberek hogyan tudnak hatékonyan együtt dolgozni, ahol a robotok végzik a monoton, hétköznapi feladatokat, az ember pedig a kreativitásra, innovációra, döntésekre koncentrálna. A robotok nem elveszik az emberektől a munkát, hanem együttműködve arra törekszenek, hogy – jelen esetben – a vendéglátásban személyre szabott kiszolgálásban legyen része az ügyfélnek.

További pozitívuma, hogy az érintéssel terjedő járványok esetén lehetővé teszi az érintés nélküli technológiákat, beleértve az elektrosztatikus permetezőgépeket, az ultrabolya fényű, automatikus légtisztítókat, a beépített légérzékelőket és a fejlett részecskeeltávolítási technológiával támogatott légtisztító eszközöket, amelyek segítenek eltávolítani a vírusrészecskéket, így biztosítva a higiénia, a tisztaság és a biztonságot (Pillai et al. 2021). Az előírt, jelenleg is alkalmazott fertőtlenítési protokollok a jóslatok szerint még sokáig velünk maradnak.

Valójában a védettségi igazolvány (meg vagyunk védve a halálos fertőzéstől, tehát biztonságban vagyunk)<sup>6</sup> is ezt a célt próbálta szolgálni, hogy a társadalomban csökkentse a félelemérzetet. Sajnos olyan hozadéka is lett, hogy az oltottak és oltatlanok között különbséget tettek, mivel más korlátozások vonatkoznak rájuk. Aki rendelkezik védettséggel, illetve erre vonatkozó igazolvánnyal, használhatja a szolgáltatások nagy részét, nagyobb mozgásteret kapott. Előfordul, hogy aki be van oltva, fél attól, aki úgy döntött, hogy nem oltatja magát. Jelenleg nem lehet tudni, hogy a kártya meddig lesz része az életünknek, mennyivel ad több szabadságot tulajdonosának, akár rendezvényekről, akár utazásról van szó.

### 3. Túlélési stratégiák, megoldások itthon és külföldön

A járvány kitörése és a korlátozások bevezetése óta megfigyelhető, milyen megoldásokkal próbálnak talpon maradni a vendéglátók. A helyben fogyasztás megszüntetése nagy érvágás volt az ágazatnak, ezt kellett olyan túlélési stratégiákkal kiváltani, mely életben tartotta a vállalkozásokat. Az ajándékutalványok értékesítése, erősebb kommunikáció, vagy együttműködések kiépítése (pl. egy étterem egy cukrászattal) mellett egyéb ötletek is napvilágot láttak a munka folytatásának reményében. A vendéglátás teljes paradoxona, annak online térbe helyezése, például egy borkóstoló esetén. A túlélésre vonatkozó itthoni és külföldi példákat mutatok be a továbbiakban.

#### 3.1. Házhozzáállítás

Házhozzáállítás esetén a telefonon vagy online rendelt termék, jelen esetben az étel, ital a vásárló által megadott címre érkezik meg. A Nemzeti Népegészségügyi Központ tanácsokat fogalmazott meg a járvány idején házhozzáállítást végző vállalkozásoknak (Tanácsok 2021). A védelmi intézkedések részeként 5%-os adómérték alkalmazható erre a típusú értékesítésre (amennyiben alkoholos italt nem tartalmaz). Házhozzáállítást végezhet maga az üzlet futárokkal, de csatlakozhat olyan cégekhez, melyeknek kifejezetten ez a profiljuk. Azonban a tapasztalatok szerint ez csak a túléléshez elég, hiszen házhozzáállítás esetén az italfogyasztás szinte teljesen nulla, mely nagy bevételkiesést okoz, a bevétel egy része pedig a futárcégnek vagy a plusz alkalmazottakra, benzinre megy és bár elsőre bele sem gondolunk, a csomagoló anyag is költséges. Ha futárcéggel szerződik a vendéglátóegység, akkor bár jutalékot kell fizetni, de a cég biztosítja nem csak a futárt, hanem a kor kihívásainak megfelelő rendelési felületet is. A házhozzáállítás a fine dining („étkezés művészete”) éttermeknél nem megvalósítható, hiszen a magas ár tartalmazza azt a fajta tálalást és azt a miliót, ami az éttermen kívül nem feltétlen valósítható meg. A jelenleg Magyarországon legnépszerűbb futár cég statisztikái szerint az alkoholos italok házhozzáállítása 50%-ban nőtt a járvány második hullámában, és sokan rákaptak a reggeli kávé és péksütemény otthoni rendelésére is (Agrárszektor 2021).

6 Ezt az érzetet kívánja kelteni.

## 3.2. Elviteles fogyasztás

Elviteles fogyasztásnál a fogyasztó a telefonon vagy interneten megrendelt ételért, italért elmegy a vendéglátó üzletbe és ott veszi át a rendelést, azonban nem helyben fogyasztja el. Ezzel tulajdonképpen a kiszállítás költségét spórolja meg, a kényelemmel szemben. Erre a típusra is még fennáll az 5%-os adómérték. Azok az üzletek, ahol a házhozszállítás is működik, alkalmazzák ezt a megoldást is, azonban a csak elvitelre fogyasztás nem érte meg sok vállalkozónak, ha a házhozszállítást nem tudta megoldani, inkább bezárt. Az elviteles fogyasztást jellemzően alkalmazták még a cukrászdák, kávézók, gyorsétterem láncok. Elvitelesnek számít az is, amikor a megrendelt ételt, italt a vendéglátó üzlet előtti köztéren fogyasztották el. Bár az alkoholfogyasztás közterületen tilos, erre is volt példa „bezárt” presszó előtt.

## 3.3. Kreatív ötletek

Az ember kreativitása határtalan, a kiskapukat is gyorsan megtalálja, így születhettek meg azok az érdekes ötletek, amelyek, ha nincs a járványhelyzet, lehet, hogy soha nem valósulnak meg.

### 3.3.1. Kalitkaétterem

Egy holland étterem vezetőjének elmondása szerint olyan megoldást kellett találnia, hogy újra vendégül láthassa azokat a fogyasztóit, akik már szerettek volna kimozdulni. A megoldás egy olyan kicsi, teljesen zárt, 2-3 fős üveglitka, melyekkel el tudják szeparálni egymástól a vendégeket járvány idején. A kalitkában található egy terített asztal, székekkel, a pincérek pedig egy kis ablakon keresztül hosszú fa deszkán nyújtják be a rendelést a vendégeknek, hogy minimálisra csökkentsék az érintkezést. Mindezt kesztyűben, átlátszó plexivel takarva arcukat. A főpincér szerint még ki kell tapasztalniuk, hogyan tudják szakszerűen letakarítani az asztalt és elvinni az üres tányért, hogy közben az elegancia is megmaradjon. A vendégek szerint az ötlet remek, mert végre elmehetnek étterembe, egyetlen aggályuk az volt, hogy mennyire melegszik majd be nyáron a kabin. (Reuters 2020)

### 3.3.2. Online borkóstoló

Azzal, hogy a borvacsorákat, bortúrákat, pincelátogatásokat is korlátozták, a tulajdonosoknak pótolni kellett valahogy a programokat, nem mellesleg könnyebben el is felejtik azt a vendéglátót, aki sokáig nem ad hírt magáról. Ilyen újdonság volt több borászat, pincészet részéről az online borkóstolás lehetősége. A borász összeállít különböző tételeket a kóstoláshoz, melyeket házhoz szállít a megrendelő részére. Időpont egyeztetés után egy linket küldenek a résztvevőknek, melyen be tudnak csatlakozni és „találkozni” a borással. Majd a tételeket egymás után, egyesével kóstolják végig, miközben a borász érdekességeket, információkat szolgáltat az adott tételről. Az előzetesen megbeszélte időtartamra a borász online kapcsolatban marad és válaszol a kérdésekre. A kóstoló csomag rendelését általában minimum mennyiséghez kötik. (Dubicz Borászat és Szőlőbirtok példája alapján)

#### Hogyan néz ki egy online borkóstoló?

Az életszerűsége törekszünk: amikor egy család megrendel egy hat palackból álló borcsomagot, nem cél az, hogy az összes palackot azon az estén fogyasszák el. Ezért a Facebook oldalunkon tematikus online borkóstolóink vannak, a hat tételről három hét leforgása alatt három estén mesélünk férjessel. A harmadik hét végére, amire elfognak a borok, a vásárlóink már teljesen másképp fognak ránk tekinteni, megismerik a munkafázisokat, a személyes történeteinket, elkezdenek jobban kötődni a borhoz, a pincészethez.

A vicc az, ha nem lett volna járványhelyzet, egészen biztos nem csinálunk online borkóstolót, hiszen korábban nem gondoltuk volna, hogy erre ekkora igény van.

*Forrás: Hellobiznisz.hu (2021)*

### 3.3.3. A chef házhoz megy, éttermi élmények otthon

Fővárosi gourmet éttermek és vidéki kezdő vállalkozások is alkalmazzák ezt a megoldást. Az étterem séfje az alapanyagokkal együtt a megrendelő által kért helyszínre érkezik, akár egy pincérrel kiegészülve és ott a vendég szeme előtt készíti el és tálalja az ételt. Sőt, éttermi terítéssel fejelve megmindezt úgy, hogy a mosogatás és elpakolás sem a megrendelő dolga. A szolgáltatás célja, hogy az éttermi élményeket becsempésszék a fogyasztó otthonába, sőt borpárosítások esetén sem kell taxiról gondoskodni, hiszen minden házhoz megy. Egy egyszerűbb változat, amikor alapanyag dobozokat állítanak össze, ezeket lehet megvásárolni a munkafolyamat különböző fázisaihoz igazítva, mellékelve a séf videós útmutatóját, mely alapján otthon elkészíthető a menü. (Igenyes férfi 2021)

## Összegzés, következtetések, javaslatok

A turizmus és vendéglátás nagy túlélő, a kereslet mindig újraindítja az ágazatot. Csak a felépülési idő a kérdéses. A válság előtt Magyarországon az MTÜ szavaival élve a gasztronómiai forradalom időszakát éltük. Ezt kell folytatni a jövőben, mely nem csak azt jelenti, hogy a hazai gasztronómia magasabb színvonalú kell, hogy legyen, hanem hogy megnézzük mit és hogyan főzünk, minőségi alapanyagokat válasszunk, és a hagyományt ötvözzük az új technológiákkal. Az új fókusz: a hazai alapanyagok, minőségi borok és jó ötletek (MTÜ 2020). A gasztroturizmus ma már annyira sokszínű, hogy rég túlléptünk a klasszikus magyar vendéglős fogásokon, és jóval több, mint csupán táplálkozás. Nem csak a gyomrunk, de a szemünk, orrunk, lelkünk is jóllakik egy jól megválasztott étkezés alkalmával. A sokszínű kínálatra meg van a megfelelő kereslet is, csak meg kell adni a találkozás lehetőségét. A nemzetközi irodalomban több olyan cikk is napvilágot látott, mely a következményekre, a megfelelő válságkezelésre hívja fel a figyelmet: jobban oda kell figyelni a vendéglátóipari dolgozók „soft skills” készségeinek fejlesztésére, hogy egy hasonló eset ne okozzon ismét tömeges munkanélküliséget a vendéglátóiparban dolgozók között. A cél, hogy könnyebben el tudjanak helyezkedni más szektorokban. Ezáltal alkalmazható lenne az ESM (employe sharing model), azaz az egyes szektorokat érintő válság miatt munkanélkülivé váló alkalmazottakat foglalkoztathatják azok a vállalatok, amelyek munkaerőhiánnyal küszködnek (Huang et al. 2021).

Számos kutatás található a szakirodalomban, mely több aspektusból vizsgálja az ágazatot és annak regenerálódását. Néhány, itt is bemutatott javaslat került napvilágra egy következő, esetlegesen bekövetkező, a turizmus szektort is érintő újabb válságra. Az, hogy ezek a javaslatok mennyire élet-szerűek, csak az idő fogja eldönteni, de a személyes élmények a turizmus-vendéglátásban egyelőre prioritást élveznek. A turistákat hosszú távon nem elégíti ki a digitális borkóstoló és a virtuális utazás.

Szakértők, jövőkutatók szerint a többi területhez hasonlóan a vendéglátásra is a teljesen érintésmentes jövő vár (szolgáltató robotok, kulcs nélküli beléptetés, érintés nélküli liftek), de ez az ágazat annyira speciális a turizmussal együtt, hogy mindenképp meg kell vizsgálni, hogy a személyesség elvesztése, a mesterséges intelligencia bevonása milyen hatással lesz a fogyasztókra, alkalmazottakra, egyáltalán az egész vendéglátás folyamatára (Gursoy – Chi 2020). Valószínűleg ez nem fogja ugyanazt az élményt nyújtani, mint amiért emberek sokasága útra kel és felkeres egy desztinációt vagy egy éttermet, de a megváltozott körülményekhez tudni kell alkalmazkodni és a lehetőségekből a legjobb kombinációt választva a jelen mellett a jövőre is koncentrálnunk kell.



## Irodalom

- Gonda, T. – Kaposi, Z. – Raffai, Z. – Varga, G. (2020): *A vendéglátás jövője*. Pécs. PTK KTK Marketing és Turizmus Intézet <https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/23658/gonda-kaposi-raffay-varga-a-vendeglatas-jovoje-pte-ktk-pecs-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (letöltve: 2021. 03.21.)
- Gursoy, D. – Chi C. G. (2020): Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management* 29(5): 527-529.
- Huang, A. – Velasco, E. – Marsh, J. – Workman, H. (2021): COVID-19 and the future of work in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management* (97) 102986.
- Járványtörténelem (2020): *RUBICON* Történelmi magazin 348(5)
- Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (2020): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest.
- Németh, E. (szerk.) (2021): *Elemzés, A turizmus helyzete – a járvány előtt és alatt*. Állami Számvevőszék, EL-3039-007/2021.
- Pillai, S. G. – Haldorai, K. – Seo, W. S. – Kim, W. G. (2021): COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management* (94) 102869.
- Pulszky F. (1884): *Életem és korom*. Franklin Társulat, Budapest
- Rubovszky, A. – Szigeti, A. – Walkó, M. (2009): *A magyar vendéglátás és turizmus újkori története*. Szaktudás Kiadó, Budapest,

### Online források

- Agrárszektor (2021): *Koronavírus: soha nem költöttek még ennyit ételrendelésre a magyarok, mint idén* <https://www.agrarszektor.hu/elemszer/koronavirus-soha-nem-koltottek-meg-ennyit-etelrendelesre-a-magyarok-mint-iden.24986.html> (letöltve: 2021.03.20)
- Dogra, S. (2020): COVID-19: Impact on the hospitality workforce. *Hospitality Industry* <https://hospitalityinsights.ehl.edu/covid-19-impact-hospitality-workforce> (letöltve: 2021. 05.30.)
- Gasztrotrendek (2021): *Gasztrotrendek 2021-re* <https://vendeglatasmagazin.hu/gasztrotrendek-2021-re/> (letöltve: 2021. 06. 15.)
- Hellobiznisz.hu (2021): „*Ha nem lett volna járványhelyzet, egészen biztosan nem csinálnánk online borkóstolót*” – *Hogyan talált magának új piacot a Csetvei Pince a járvány idején?* <https://hellobiznisz.hu/ha-nem-lett-volna-jarvanyhelyzet-egesen-biztosan-nem-csinalunk-online-borkostolot-hogyan-talalt-maganak-uj-piacot-a-csetvei-pince-a-jarvany-idejen/> (letöltve: 2021.05.20.)
- Igényes férfi (2021) *A séf házhoz megy* <https://igenyesferfi.hu/életmod/a-sef-hazhoz-megy-3-budapesti-etterem-amely-privat-vacsoraval-dobja-fel-az-egyforma-napokat.php> (letöltve: 2021.04.05.)
- Intézkedések (2021): *Intézkedések* <https://koronavirus.gov.hu/intezkedesek?page=18> (letöltve: 2021.06.13.)
- KSH (2021): *A vendéglátóhelyek eladási forgalma havonta és kumulálva* [https://www.ksh.hu/stadat\\_files/tur/hu/tur0063.html?utm\\_source=kshhu&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=theme-turizmus-vendeglatas](https://www.ksh.hu/stadat_files/tur/hu/tur0063.html?utm_source=kshhu&utm_medium=banner&utm_campaign=theme-turizmus-vendeglatas) (letöltve: 2021.03.01.)
- KSH (2020): *Helyzetkép a turizmusról, vendéglátásról* <https://www.ksh.hu/turizmus-vendeglatas> (letöltve: 2021.02.01.)
- KSH (2019): *A háztartások életszínvonala, 2019* <https://www.ksh.hu/jovedelem-es-fogyasztas> (letöltve: 2021. 03.01.)

- MTÜ (2021): *Nyári várakozások, bővülő forgalom, strandfejlesztési pályázat a legújabb podcastban* <https://mtu.gov.hu/cikkek/nyari-varakozasok-b-vul-forgalom-strandfejlesztési-palyázat-a-legújabb-podcastban-2391> (letöltve: 2021. 06. 14.)
- MTÜ (2020): *Vendéglátás* <https://mtu.gov.hu/cikkek/vendeglatas-105> (letöltve: 2021. 06. 14.)
- MTÜ (2021): *Együttműködés a szakmai szervezetekkel a magyar gasztroturizmusért* (<https://mtu.gov.hu/cikkek/bor-es-gasztroturizmus-1490>) (letöltve 2021.03.30.)
- Nagy (2021): *Nagy járványok a történelemben* <https://welovebudapest.com/cikk/2020/3/20/nagy-jarvanyok-a-tortenelemben-regen-sem-birta-a-lakosság-a-karantent-de-nem-az-unalom-miatt> (letöltve: 2021.03.01.)
- Összegző (2020): *Összegző jelentés a vendéglátás helyzetéről* [http://turizmusonline.hu/gasztr/cikk/osszegzo\\_jelentes\\_a\\_vendeglatas\\_helyzeterol](http://turizmusonline.hu/gasztr/cikk/osszegzo_jelentes_a_vendeglatas_helyzeterol) (letöltve: 2021. 03. 30.)
- Piac és Profit (2021): *Most túlél a vendéglátó- és szállodaipar, aztán jön a krónikus munkaerő-hiány?* [https://piacesprofit.hu/kkv\\_cegblog/most-tulel-a-vendeglato-es-szallodaipar-aztan-jon-a-krónikus-munkaero-hiany/](https://piacesprofit.hu/kkv_cegblog/most-tulel-a-vendeglato-es-szallodaipar-aztan-jon-a-krónikus-munkaero-hiany/) (letöltve: 2021.03.30.)
- Reuters (2020): *Dutch restaurant trials glass booths for dining amid coronavirus* <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-netherlands-restau-idUSKBN22I1CV> (letöltve: 2021.04.30.)
- Tanácsok (2021): *Tanácsok koronavírus idején* <https://www.nnk.gov.hu/index.php/component/content/article/140-koronavirus-tajekoztatok/582-tanacsok-koronavirus-jarvany-idejen-az-etel-hazhozszallitast-vegzo-vallalkozasoknak> (letöltve: 2021. 04.30.)
- Trendek (2021): *Trendek, amelyek megváltoztatták a vendéglátást és a gasztrovilágot* <https://hypeandhyper.com/trendek-amelyek-megvaltoztattak-a-vendeglatast-es-a-gasztrovilagot/> (letöltve: 2021. 06. 15.)
- Új szabályok (2021): *Új szabályok jönnek ötmillió beoltott után* <https://kormany.hu/hirek/uj-szabalyok-jonnek-5-millio-beoltott-utan> (letöltve: 2021. május 25.)
- Új típus (2021): *Már él az új típus szerinti besorolás a vendéglátásban* [http://turizmusonline.hu/gasztr/cikk/mar\\_el\\_az\\_uj\\_tipus\\_szerinti\\_besorolas\\_a\\_vendeglatasban](http://turizmusonline.hu/gasztr/cikk/mar_el_az_uj_tipus_szerinti_besorolas_a_vendeglatasban) (letöltve: 2021.03.20.)
- Vendéglátás (2021): *Vendéglátás a vírus ellen* <https://conint.hu/vendeglatas-virus-ellen/> (letöltve: 2021. 03.21.)
- Vendéglátás (2021): *A vendéglátás nemzetközi története* <https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/vendeglatas-idegenforgalom/idegenforgalom-vendeglatas/a-vendeglatas-nemzetkozi-tortenete/vendeglatas-az-oskorban> (letöltve: 2021.04.30.)

# Lezárástól az újraindulásig: a COVID19 járvány hatása a magyar lakosság utazásaira és a turizmusbiztonsággal kapcsolatos percepcióira

*Michalkó Gábor – Németh József – Birkner Zoltán*

## Bevezetés

A biztonság mint a turizmusipar működésének egyik alapfeltétele annak ellenére is mostohán kezelt kutatási terület, hogy 2019-ben az ENSZ Turisztikai Világszervezete közel másfél milliárd nemzetközi turistaérkezést és ezer milliárd USD-t meghaladó, turizmusból származó bevételt regisztrált (UNWTO 2019). Az elmúlt évtizedekben számos, a turizmusbiztonságot veszélyeztető eseménynek lehetünk szemtanúi (háborúk rázták meg a Közel-Keletet és a Balkánt, terrorcselekmények pusztítottak New Yorktól Moszkváig, a legkülönbözőbb ragályos megbetegedések ütötték fel a fejüket világszerte, vulkánok, tűzvészek, cunamik generálta természeti katasztrófákkal kellett megküzdeni), a turistaforgalom azonban, kisebb-nagyobb megingások mellett – a turizmusipar reziliens mivolta miatt – folyamatos élénkülést mutatott (Cheer – Lew 2018). Napjainkra új fázisába lépett a turizmus fejlődése, a globális szakaszt maga mögött tudva, totálissá vált (Michalkó – Rátz 2019). A Földnek ma már nincs olyan szeglete, ahova ne jutottak volna el turisták, az egyes desztinációknak nincs olyan zuga, ahova ne tévedtek volna be a kíváncsi látogatók. A turizmus a közkedvelt célterületeken (például Velence, Barcelona, Dubrovnik) nemkívánatos mértékűvé vált, a megnövekedett kereslet turistaelenes megmozdulásokat hívott életre, a helyi lakosság körében futótűzszerűen terjedt a turizmusfóbia (Ramos–Mundet 2019). A turizmus a nemzetgazdaságok számára paradicsominak számító konjunktúrája, amúgy egy szappanos kézmosástól elpusztuló kórokozó (koronavírus) világméretű terjedése generálta betegség hullám (COVID19) és az attól való félelem miatt 2020 tavaszára megszakadt és a legoptimistább becslések szerint sem tér egyhamar vissza (Gössling et al. 2020). A nemzetállamok többsége izolációt, karantént, és a mobilitást legkülönbözőbb módon korlátozó intézkedéseket vezetett be, amely szöges ellentétben áll a korábbi, szabad áramlást biztosító politikával. Ahogyan a totális turizmus kialakulásáig vezető út során egyrészt a nemzetközi együttműködések alapuló hálózatok működtetése, másrészt a turisztikai fogyasztással együtt járó kihívások toleránsabb kezelése volt az elsődleges stratégia, addig a COVID19 generálta összeomlás (a lezárás) a befelé fordulást és a hatóságok vasszigorát eredményezte. A politikai szféra ez idáig soha nem került olyan közel a turizmusiparhoz, soha annyira nem befolyásolta a mindennapi működését, mint a COVID19 világjárvány alatt. A kormányzati intézkedésekre (például vakcinabeszerezés és -elosztás, utazási korlátozások enyhítése, feloldása) nem egyszer a geopolitikai szempontok is hatással voltak, ezek hozadéka a belföldi és a nemzetközi turizmus működésében is megmutatkozott.

A turisztikai piacot ugyan drasztikusan érintették a mobilitásra vonatkozó korlátozások, de a lakosság utazási kedve nem veszett el. Az utazások 2020 nyarán elsősorban belföldi viszonylatban realizálódtak, és a járvány terjedésének megfékezését célzó intézkedések enyhítésével, valamint az oltásoknak köszönhető veszélyérzet elmúltával, az elhalasztott keresletnek köszönhetően is, vélhetően újra a szabadidő-eltöltés homlokterébe kerülnek. A koronavírus terjedésének megelőzése (pre-COVID), a koronavírussal való együttélés (co-COVID) és a koronavírus enyhülése utáni helyzet (post-COVID) számos, korábban nem vagy kevésbé ismert, a turizmusbiztonsággal összefüggő gazdasági, társadalmi jelenséget, válaszreakciót hoz(ott) a felszínre. A belföldi turizmus állami ösztönzőrendszerének kiépülése,

fejlesztése,<sup>1</sup> a „Maradj otthon!” mozgalom átmeneti felerősödése, a virtuális utazások előtérbe kerülése, a saját településen megvalósuló turisztáskodás divattá válása, a nemturizmus gondolkörének kiszélesedése (Richards 2016, Akhtar et al. 2021, Csapó – Töröcsik 2021, Ketter – Avraham 2021) egyaránt a COVID19 világjárvány élenkített turisztikai mozzanatok közé sorolhatók. Ugyan a szakirodalomban különböző intenzitású és hatású törekvések érzékelhetők arra vonatkozóan, hogy a világgazdaság, azon belül a turizmus jövőjével kapcsolatos scenáriók szülessenek (Fotiadis – Polyzos – Huan 2021), elsősorban a korábbi válságok, pontosabban azok kezelésének módjai képezik a futurológusok eszmefuttatásainak bázisát (Jászberényi et al. 2020). A COVID19 kapcsán leginkább a 2002/2003-as dél-kelet-ázsiai SARS-járvány lehet a jövőbeli forgatókönyvek kiindulópontja, az azzal kapcsolatos kutatások legfontosabb tanulsága a piaci reflexiók minél alaposabb megismerése és a vizsgálatok eredményein nyugvó jövőbeli elhárítási, reagálási tervek összeállítása (McKercher – Chon 2004).



**1. ábra** Az üdülőhelyek lakossága igyekezett az életteréből is kizárni a turistákat.

*Forrás: Michalkó Gábor felvétele, 2020*

A jelen tanulmány célja, egyrészt a COVID19 világjárvány magyar lakosság utazási döntéseire gyakorolt hatásainak feltárása, másrészt a turizmusbiztonsággal kapcsolatos észlelések sajátosságainak megismerése, harmadrészt a turizmusbiztonságra vonatkozó elméleti tudás bővítése. Ennek érdekében a nemzetközi és a hazai szakirodalom, valamint a téma napi szinten változó aktualitásaira való tekintettel a szaksajtó feldolgozását követően a Szonda Ipsos-szal kialakított együttműködés keretében sor került egy irányított adatbázis beszerzésére. Az adatbázis 1000 fős, nemre, korra, lakóhelyre reprezentatív mintán tette lehetővé a magyar lakosság vonatkozó információinak egyszerű statisztikai módszerekkel történő elemzését.

---

<sup>1</sup> Magyarországon a SZÉP-kártya juttatásával és felhasználással kapcsolatos kormányzati intézkedések.

## 1. Elméleti háttér

A turizmuskutatás történetében a biztonsággal kapcsolatos kérdések feltárása annak ellenére megkétszerezte, hogy a biztonságfaktor elemi tényezője az élményszerzéssel párosuló környezetváltozásnak (Michalkó 2012). Az első munkák az otthonát elhagyó és idegen közegbe kerülő turista áldozattá válásának folyamataival, tér- és időbeli sajátosságaival foglalkoztak (Chesney-Lind – Lind 1986, Michalkó 1996, Cohen 1987). A témakör monografikus bemutatásában Pizam és Mansfeld (1996) úttörő szerepet játszott, a szerzőpáros az utazás kapcsán felmerülő hagyományos kriminogén tényezők bemutatására helyezte a hangsúlyt. A téma kutatói később, az elméleti alapvetések kiszélesítése mellett, a menedzsment implikációknak is egyre nagyobb figyelmet szenteltek (Hall – Timothy – Duval 2004, Pizam – Mansfeld 2006). A biztonság a turizmus fejlődéstörténetének totális korszakában stratégiai kérdéssé vált, a Földet horizontálisan és vertikálisan is behálózó utazások kockázatának kiküszöbölése a turisztikai desztinációkért és szolgáltatásokért felelős szakemberek tervezési feladatává avaszt (Tarlow 2014).

A turizmusbiztonság-kutatások többsége – kézenfekvő módon – az utazók áldozattá válásából indul ki, viszonylag kevés munka foglalkozik a turisták által elkövetett jogsértésekkel (Brunt – Mawby – Hambly 2000). A bűnbe eső turisták egy része kisebb-nagyobb közlekedési kihágásokat követ el (Castillo-Manzano et al. 2020), az adott desztináció törvényei szerint tiltott szolgáltatásokat (kábitószert, prostitúció, szerencsejáték) vesz igénybe vagy ilyeneket maga generál (Hall 1992), csempészet, orrgazdaság résztvevője lesz (Michalkó 2005). A turista akár áldozatként (Mátyás 2020a), akár elkövetőként (Mátyás 2020b) válik érintetté az utazása során bekövetkező jogsértésnek; az eset a turizmusbiztonság következő, egymást gyakran átfedő faktorainak elméleti keretei között kerül tárgyalásra: közbiztonság (Tokodi – Ritecz 2020a), fogyasztásbiztonság (Ernszt – Németh 2020), eligazodásbiztonság (Michalkó 2020), egészségbiztonság (Tokodi – Ritecz 2020b), műszaki biztonság (Németh J. 2020), környezetbiztonság (Németh K. 2020) és kiberbiztonság (Paraskevas 2020).

A turizmusbiztonság-kutatásokban kitüntetett helyet foglalnak el az objektív és a szubjektív megközelítések, előbbiek a turisztikai kínálat statisztikai vonatkozású kockázatértékelései (Schiebler – Crotts – Hollinger 1996, Jamamoto 2005, Asongu – Uduji – Okolo-Obasi 2019), utóbbiak a kereslet félelmeit feltáró elemzések (George – Booyens 2014, Ferreira – Harmse 2000, Sharma – KC – Calderon 2020). Az utazási döntésben sokkal inkább a szubjektív, mintsem az objektív biztonság a meghatározó, bár az egymásra gyakorolt hatások kétségtelenül befolyásolhatják a desztinációválasztást (Karl 2018). Annak ellenére, hogy a turisztikai célterületek és a szolgáltatások a lehető legtranszparensbben igyekeznek közreadni a potenciális veszélyforrások körét, illetve azok kiküszöbölésének módjait, az utazó a rendelkezésére álló információforrások tárházának felhasználásával törekszik az észlelt kockázatok csökkentésére (Maser – Weiermair 1998). Ezeket a folyamatokat a digitalizáció felerősítette, az online vásárlás (Lin – Jones – Westwood 2009), a közösségi média (Mariani – Ek Styven – Ayeh 2019) és a legkülönbözőbb utazási portálokon elérhető értékelő mechanizmusok (Fogel – Murphy 2018) katalizálták az észlelt kockázatok utazási döntésre gyakorolt hatásait.

Egy turisztikai desztináció közegészségügyi státusza a turizmus alapfeltételeinek egyike, a rendszer azon pillére, amelynek hiánya vagy instabil volta eleve nem teszi lehetővé a turizmusipar fejlődését, versenyképességének növelését (Richter 2003, Michalkó 2012). Az ivóvíz hiánya vagy nem megfelelő tisztasága eredendően olyan kockázatokot hordoz, amelyet az utazók többsége szeretne elkerülni (Cortés – Hargarten – Hennes 2006, Gössling 2006). A turizmus kibontakozását gátló közegészségügyi veszélyforrások között kell megemlíteni a halálos fertőzőbetegségeket hordozó rovarokat, kitüntetetten a maláriát okozó szúnyogféléket (Martin 2002). Azokban a desztinációkban, amelyekben a HIV vírus elterjedtebb, a potenciális látogatók AIDS beteggá válása tekinthető az első számú közegészségügyi rizikófaktornak (Cohen 1988). A járványok kialakulásában, terjedésében – legyenek azok regionális vagy globális kiterjedésűek – a történelem során az utazók maguk is közreműködtek (Carmichael 1983,

Connor et al. 2019), a posztmodern kori rokonlátogatási mobilitás pedig kifejezetten erősítette a nemkívánatos epidemiológiai jelenségeket (Ma – Heywood – MaxIntyre 2015). Részben a turizmus totálissá válásával összefüggésben a XXI. század egy új virológiai kihívással szembesítette az emberiséget, a súlyos, gyakran halálos kimenetelű légzőszervi betegséggel, a humán koronavírus okozta SARS-szal, amely terjedésének megelőzése 2003-ban elsősorban ázsiai területeken a nemzetközi turizmus megtorpanását okozta (Cooper 2006, Zeng – Carter – De Lacy 2005).

A harmadik évezred első évtizedei a turizmus korábban sosem tapasztalt fejlődését eredményezték, amelyet a 2001. szeptember 11-i USA-beli terrortámadások (Goodrich 2002), a 2002/2003-as SARS-járvány (McKercher – Chon 2004), a 2008/2009-es globális gazdasági válság (Papatheodorou – Rosselló – Xiao 2010), vagy éppen a kimondhatatlan nevű (Eyjafjallajökull) izlandi vulkán 2010-es kitörésének (Benediktsson – Lund – Huijbens 2011) hatásai is csak ideig-óráig tudtak lassítani. Azonban a 2019 decemberében a kínai Vuhanból kiinduló COVID19 világjárvány 2020-ban a nemzetközi turizmus tragikus összeomlását okozta, a jelenleg rendelkezésre álló becslések alapján 73%-os volt az előző évhez viszonyított visszaesés (UNWTO 2021). A turizmuskutatók a COVID19 világjárvány jelenlegi fázisában elsősorban a korábbi válságok tanulságainak, menedzsment implikációinak értékelésével (Jászberényi et al. 2020), scenáriók megfogalmazásával (Fotiadis – Polyzos – Huan 2021, Zhang et al. 2021), vagy éppen a turizmus fenntarthatósága számára megnyílt lehetőség értékelésével (Chaney – Seraphin 2021) kívánnak hozzájárulni a vonatkozó tudás bővítéséhez.

## 2. Módszertan

A turizmusbiztonság-kutatások hajnalán a szekunder források hasznosítsa dominált, mivel a feltárási vizsgálatok többsége arra kereste a választ, hogy milyen tér- és időbeli dimenziók mentén írhatók le a turistákat ért különböző típusú jogsértések (Hua – Li – Zhang 2020). A kutatók alapvetően kétfajta adatbázisból dolgoztak, az egyik a helyi, térségi rendőrség „belső” statisztikái, a másik a hivatalosan gyűjtött regionális vagy országos bűnügyi nyilvántartás (Chesney-Lind – Lind 1986, Cohen 1987). Mindkét – napjainkban is használatos – adatforrás-csoport sajátossága, hogy csak állampolgárság szerint tudja az áldozatokat megkülönböztetni és előre meghatározott, a turizmus fogalomrendszerén kívüli eső bűnügyi kategóriákat alkalmaz (a turista szerepkört nem ismerik, nem tudják kezelni a látenciát sem, egymással ritkán kompatibilisek) (Biagi – Detotto 2014). Michalkó (2004) módszertani fejlesztése abban állt, hogy hosszabb időintervallumra kiterjedő, országos bűnügyi és turizmus-statisztikai adatokkal operált annak érdekében, hogy állampolgárság szerint tudja a turisták veszélyeztetettségét meghatározni. A turizmus természetének megváltozása (globálisból totálissá válása), a piaci szegmensek és a turisztikai tevékenységek rohamos diverzifikálódása, a turizmusipar feltartóztatlan digitalizációja egyaránt hozzájárultak a turizmusbiztonsággal kapcsolatos ismeretek bővüléséhez, amely a módszertani apparátus finomhangolását tette szükségessé (Ling – Nair 2014). Az áldozattá vált turisták bevonásával zajló empirikus kutatások – az érintettek elérése miatt – meglehetősen nehézkesnek bizonyultak (Brunt – Shepherd 2004, Adam, I. – Adongo 2016), ezért a vizsgálatokat végzők előszeretettel fordultak a szolgáltatók felé, így a szállodaiparban vagy az utazásszervezésben dolgozók váltak a turizmusbiztonságra vonatkozó tudást tágitó kérdőíves vagy az interjúzás alanyaivá (Jones – Groenenboom 2002, Bentley – Page – Edwards 2008). A ténylegesen bekövetkezett jogsértések feltárással összehasonlítva népszerűbbek, így volumenében is jelentősebbek a turisztikai desztinációk, szolgáltatások, események stb. észlelt kockázatára vonatkozó kutatások, amelyek többsége skálákra épülő matematikai, statisztikai elemzéseket alkalmaz (Barker – Page – Meyer 2003, Sun 2014, Cui et al. 2016, Zou–Meng 2020). A digitalizáció nem csak a turisták sérelmére elkövetett jogsértések tárházát tágitotta, hanem a bűnügyi felderítés és a vonatkozó tudományos kutatások módszertanát, valamint a menedzsment implikációkat is az elektronikus platformok felé terelte (Stratton – Powell – Cameron 2016, Papatheodorou – Katsios – Dinu 2017, Shrestha et al. 2020).

A jelen tanulmány adatbázisát a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. megrendelésére a Szonda Ipsos Média-, Vélemény- és Piackutató Intézet állította össze, az adatkör specifikumainak meghatározásában a Turizmusbiztonság Kutatóműhely tagjai, köztük ezen tanulmány szerzői is közreműködtek. Az 1000 fős adatbázis a teljes magyarországi felnőtt lakosságra (18+) nem, korcsoport és településtípus szerint reprezentatív, olyan megkérdezettek válaszait tartalmazza, akik az elmúlt öt év viszonylatában (2015–2019) évente legalább egyszer, legalább egy éjszakát (akár belföldön, akár külföldön) turisztikai célból távol töltöttek az otthonuktól. A Magyarország turizmusbiztonsági helyzetével kapcsolatos adatbázis összeállítására CAWI (online önkitöltős) módszertan alkalmazásával került sor 2021 májusában (ekkor a COVID19 elleni védőoltást a felnőtt lakosság közel 50%-a megkapta és fokozatosan került sor a járványügyi korlátozó intézkedések enyhítésére). Az adatbázist SPSS 25 szoftver segítségével dolgoztuk fel, a tanulmány céljára és területi korlátaira való tekintettel kizárólag leíró statisztikát (gyakoriság, keresztábra) alkalmaztunk (Sajtos – Mitev 2007).

### 3. Eredmények

#### 3.1. Mitől félnek a magyar utazók?

A turizmusbiztonság egyik kulcsfontosságú problematikája, hogy az egyes viktimizációs faktorok milyen mértékű veszélyeztetettségi érzetet váltanak ki az utazóban, történetesen mik táplálják a szabadidejének eltöltése és/vagy a hivatásának végzése céljából a mindennapi környezetét elhagyó személy félelmeit. A kockázatok köre rendkívül sokrétű, ezek egy része már az indulás előtt fennáll (pl. védőoltásoktól való megbetegedés, illegális valutavásárlás) vagy az utazást követően jelentkeznek (pl. ételmérgezés, rovarcsípés egészségkárosító hatásai), de alapvetően magával az oda- és visszaúttal, valamint az adott desztináció(k)ba való tartózkodással kapcsolatos. A jelen kutatásban – a szakirodalom alapján – 30 viktimizációs faktort vizsgáltunk, amelyek alapvetően a turista által felkeresett célterülethez kötődnek. A válaszadónak 1-5 Likert-skálán (1=soha, 5=minden alkalommal) kellett meghatározniuk, hogy az utazásuk során az előre megadott kockázati tényezők milyen gyakran merülnek fel bennük.

Sorrend	Viktimizációs faktor	Átlag (1-5 skálán)	Szórás
1.	pénzét, vagyontárgyait (pl. jármű) iratait, holmiját, csomagját ellophatják	2,37	0,982
2.	a vezetékes víz az egészségére ártalmas lehet	2,24	1,082
3.	megsérülhet, balesetet szenvedhet	2,19	0,892
4-27.	...		
28.	terrorcselekmény áldozatává válhat	1,56	0,784
29.	politikai zavargások, felkelések zavarják meg az utazását	1,51	0,761
30.	szexuális zaklatás/erőszak áldozata lehet	1,45	0,638

**1. táblázat** Utazásai alatt (belföldön és külföldön egyaránt) milyen gyakran szokott Önben felmerülni, hogy...? *Forrás: Szonda Ipsos (n=1000)*

A válaszadók a 30 előre meghatározott viktimizációs faktort az 1-5 Likert skálán 1,45–2,37 értékek között helyezték el, vagyis meglehetősen szűk, ugyanakkor kifejezetten alacsony tartományban jelentkeznek az utazással összefüggő kockázateszleléseik (1. táblázat). Az átlag magyar utazó leginkább attól fél, hogy pénzét, vagyontárgyait (pl. jármű) iratait, holmiját, csomagját ellophatják (2,37), legkevésbé pedig attól, hogy szexuális zaklatás/erőszak áldozata lehet (1,45). A válaszadók az egészségbiztonsággal

összefüggő rizikófaktorok közül a vezetékes víz esetleges ártalmaitól félnek a leginkább (a 30 tényezőtől ez áll a második helyen 2,24 értékkel), ezt a sérülés, balesetveszély követi (3/30; 2,19), előkelő helyen van a rovarcsípéstől való ódzkodás (5/30; 2,15) és az alacsony higiéniai viszonyokból fakadó kockázatok elkerülése (6/30; 2,09), de az első harmadban van a gyenge színvonalú egészségügyi ellátás (9/30; 2,05) is. A COVID19 járvány árnyékában meglepő, hogy a fertőzőbetegséggel kapcsolatos aggodalmat a rizikófaktorok középmezőnyébe pozicionálták (14-16/30; 1,94), ugyanoda, ahova a helyi ételektől való megbetegedést is (14-16/30; 1,94). A levegőszennyezettség egészségkárosító hatásai már az utazással összefüggő félelemskála utolsó harmadába esnek (25/30; 1,74).

Az átlag magyar utazó gondolatait nem uralja a környezetváltozásból eredő kockázatok mérlegelese, statisztikailag alig kimutatható az egyes viktimizációs faktoroktól való félelem. Egyértelműen beigazolódott, hogy az egészségbiztonság áll az utazókra leselkedő veszélyek élmezőnyében, a 30 észlelt kockázat közül az első tizenben 5 valamilyen kóros állapot elkerülésével kapcsolatos. A koronavírus okozta aktuális pandémia ellenére a fertőző betegségekkel összefüggő aggodalmak nem tartoznak az utazás során felmerülő legfontosabb veszélyek közé.

### 3.2. A COVID19 vilá járvány hatása a magyarok 2020. évi utazásaira

2020-ban a COVID19 vilá járvány a turizmus történetének legnagyobb visszaesését eredményezte, az előző évvel való összehasonlításban 73%-kal csökkent a nemzetközi turistaérkezések száma, a forgalom európai országok által regisztrált hanyatlása 70% körüli volt<sup>2</sup>. Magyarországon 2020-ban a belföldi vendégéjszakák száma a 2019. évi kereslet 78%-át érte el, ugyanezen mutató a külföldi vendégéjszakák vonatkozásában mindössze 27%-os volt<sup>3</sup>. Tekintettel arra, hogy a pandémia megfékezésére célzó kormányzati intézkedések elsősorban a turisztikai mobilitás, különös tekintettel a nemzetközi utazások korlátozására irányultak, a 2020-as évben észlelt két nagy járványhullám a magyar lakosság határon túlra irányuló utazásait jelentős mértékben redukálta, ugyanakkor a belföldi turizmus élénkülését sajátos módon segítette. Mivel Magyarországon a 2020. március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet<sup>4</sup> és az azt követő „lezárás” számos előre befizetett utazást prolongált vagy végleg megghiúsított, illetve a bizonytalanságban olykor megcsillanó remény a vakációra újabb, kétséges kimenetelű foglalásokat generált, szükségesnek éreztük a turizmusbiztonsági aspektusokra fókuszálva megvizsgálni a magyarok 2020-as év utazásait.

A válaszadók 68,4%-a tervezett 2020-ban olyan utazást, amely a koronavírus járvány miatt megghiúsult, 31,8%-a kizárólag belföldre, 23,0%-a külföldre, 13,6%-a belföldre és külföldre egyaránt, 31,6%-a nem tervezte, hogy elutazik. A korábbi évekkal azonos utazási szándék ellenére – vélhetően a járványügyi korlátozó intézkedések hatására – a válaszadók 72%-ának nem volt 2020-ban olyan, részben vagy egészben befizetett utazása, amelyről a koronavírus járvány miatt le kellett mondanía, azonban 11,6%-a belföldi, 13%-a külföldi, 3,4%-a belföldi és külföldi relációban részese volt utazási álma(i) megghiúsulásának. Azok, akiknek előre befizetett útról kellett lemondaniuk, többségében (51,8%) teljes egészében visszakapták a pénzüket, ötödük (20,4%) csak részben jutott a befizetett összeghez, így némi veszteséggel zárta a füstbe ment tranzakciót, 17,5% ugyan nem kapott vissza pénzt, de elfogadta a szolgáltató alternatív megoldását, tizedük (9,6%) teljes befizetése kárba veszett, ugyanakkor elhanyagolható azok hányada (0,7%), akik számára a tervezett utazás elmaradása anyagilag irreleváns, mert üzleti utazás lett volna.

2 UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2021. <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2021.19.1.1> (letöltve: 2021. július 19.)

3 MTÜ Turisztikai Trendriport 2020: átalakuló turisztikai piac, a belföld az új külföld. <https://mtu.gov.hu/cikkek/mtu-turisztikai-trendriport-2020-a-belfold-az-uj-kulfold-2193> (letöltve: 2021. július 19.)

4 A Kormány 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelete veszélyhelyzet kihirdetéséről



Tényezők	Tervezett (befizetett), de lemondott utazás* (n=280) %	Nem tervezett utazás* (n=546) %
a magyar hatóságok kiutazási korlátozásai miatt	30,4	14,8
a szolgáltató lemondta a foglalásomat/nem voltak elérhetőek vagy korlátozottak voltak a turisztikai szolgáltatások**	26,8	28,9
a célország hatóságainak beutazási korlátozásai miatt	26,4	11,5
az utazás miatt sem Magyarországon, sem külföldön nem kívántam karanténba vonulni	24,3	33,3
féltem a megbetegedés kockázatától	20,4	34,2
tartottam az utazással együtt járó, a járványügyi intézkedések miatt váratlanul felmerülő nehézségektől	19,3	25,8
családi okok miatt	7,5	10,8
a járvánnyal összefüggésben anyagi nehézségeim merültek fel	6,1	13,6
a járvány miatt elveszítettem a munkámat	3,6	6,6
magam, családtagom, hozzám közel álló személy megbetegedése miatt	2,9	4,0
a járvány következtében megbetegedtem	2,5	1,8
egyéb	3,9	4,4

**2. táblázat** A COVID19 járvány következtében 2020-ban meghiúsult vagy tervbe sem vett utazások elmaradásának okai (%) *Forrás: Szonda Ipsos (n=1000);*

\*több választ is meg lehetett jelölni;

\*\*azok esetében, akik nem terveztek utazást, módosításra került a tényező megfogalmazása.

A 2020-ban tervezett és befizetett, de a COVID19 járvánnyal összefüggésben lemondott utazások háttérben elsősorban a magyar hatóságok kiutazási korlátozásai (30,4%), a foglalás szolgáltató részéről történő lemondása (26,8%) és a célország hatóságainak beutazási korlátozásai (26,4%) állnak, egzisztenciális vagy egészségügyi tényezők különösebben nem befolyásolták az utazás meghiúsulását (2. táblázat).

A válaszadók 45,4%-a a koronavírus járvány eddigi időszakában (2020. március 15.–2021. május adatfelvétel) részt vett olyan turisztikai célú utazáson, amelynek során legalább 1 éjszakát távol töltött az otthonától, 38,5%-a belföldön, 3,6%-a külföldön, 3,3%-a belföldön és külföldön is. A pandémia alatt útra kelők 74,4%-a kereskedelmi szálláshelyet is igénybe vett, airbnb-t, vagy megosztáson alapuló szálláshelyet (lakáscsere, couchsurfing) mindössze 4,8% keresett fel, a rokonoknál, barátoknál, ismerősöknél éjszakázók aránya 29,5% volt, a saját ingatlan turisztikai igénybevétele 9,9%-ot tett ki, míg szívességből átengedett lakásba, házba vagy nyaralóba mindössze 2,2% utazott, ahogyan a hivatásturisták aránya is alacsony volt (2,9%). A nem utazók csoportja (54,6%) változatos tényezőkkel magyarázta az otthon maradásának okait, elsősorban a megbetegedéstől (34,2%) és a karanténkötelezettségtől (33,3%) való félelem, valamint a turisztikai szolgáltatások elérhetetlensége, korlátozottsága (28,9%) állt a döntésük háttérben.

A magyar utazók alapvetően háromféleképpen reagáltak a COVID19 járvány generálta helyzetre. Az egyik, arányában legkisebb csoport szeretett volna utazni, a pandémia hullámmzó alakulását előre nem látva vállalta az utazással együtt járó kockázatokat is, de a korlátozó intézkedések gyakran megnehezítették az országhatár(ok) átlépését vagy a turisztikai szolgáltatás(ok) igénybevétele. A járványhelyzet átmeneti enyhülése – még ha megszorításokkal is – lehetőséget adott az utazni vágyók igényeinek kielégítésére, de a korábbi időszakokra vonatkozó statisztikával ellentétben többségében regisztrált szálláshelyeket vettek igénybe, kerültk a rokonok, barátok, ismerősök nyújtotta „szívességi” éjszakázási le-

hetőséget, és a saját ingatlan turisztikai célú használata is visszaszorult (a második otthonok valószínűleg eleve hasznosításra kerültek, mint a ragály tengerének „biztonságos” szigetei). Az utazók harmadik csoportja pedig a megbetegedéstől, a karanténtól, továbbá az instabil szolgáltatásoktól való félelemtől átitatva úgy döntött, békésebb időkre halasztja ilyenén szükségleteinek kielégítését.

### 3.3. Az újraindulás turizmusbiztonsági vonatkozásai

A járványügyi korlátozó intézkedések mellett elsősorban a társadalom védőoltásokkal való ellátása jelentheti a pandémia visszaszorításának, ezáltal az élet normális kerékvágásba történő visszatérésének alternatíváját. A tanulmány készítésekor a felnőtt magyar lakosság többsége megkapta az első védőoltását,<sup>5</sup> amelynek következtében számos, a turizmusipar újraindulását lehetővé tevő, korábbi restriktió került feloldásra. Az adatfelvételkor tehát „látszott az alagút vége”, a nyári üdülési szezon sikerét támogató kormányzati és EU-s intézkedések születtek (pl. béren kívüli juttatások növelése, SZÉP-kártya zsebei közötti átjárhatóság, kétoldalú beutazási megállapodások, európai vakcinaútlevel), így lehetőség nyílt az utazás tervezésére. Mindeközben – a koronavírus legkülönbözőbb mutációinak határainkon túli rohamos terjedése miatt – reális veszélyként fenyeget a járvány negyedik hulláma, amit a szakértők 2021 őszére prognosztizálnak. A turizmus jövőjét egyrészt a nemzetállamok járványügyi intézkedéseinek eredményes összehangolása (a biztonságos turisztikai mobilitás feltételrendszerének megteremtése), másrészt a potenciális kereslet félelmének oldása (védőoltások széles körű biztosítása, a vakcinák iránti bizalom növelése), harmadrészt a szolgáltatóipar versenyképes működésének támogatása (adó- és járulékkedvezmények, banki kölcsönök, humán erőforrás-fejlesztés) jelenti. A magyar társadalom post-COVID attitűdje és a turizmusbiztonsággal kapcsolatos percepciói befolyásolják az utazási döntést, így azok ismerete elméleti és menedzsment implikációkkal egyaránt szolgálnak.

Sorrend a Mindösszesen átlaga alapján	Hatás	Átlag (1-5 skálán)			
		Nagyon ritkán utazik (1)	Nagyon gyakran utazik (5)	Mindösszesen	
1.	legmagasabb egyetértési érték	A járvánnyal kapcsolatos korlátozó intézkedések feloldása után megdrágulnak a turisztikai szolgáltatások	3,58	3,87	3,68
2.		A járvány elmúltával alapvető változások következnek be a világ turizmusában	3,37	3,87	3,49
3-4.		A biztonság szerepe felértékelődik az utazási döntésekben	3,17	3,32	3,40
		A járvány elmúltával azok lesznek a jó helyek, amelyek biztonságosabbak	3,25	3,35	
5-21.	...				
22.	legalacsonyabb egyetértési érték	A járvány miatt 2021-ben egyáltalán nem tervezek utazást	3,02	1,45	2,11
23.		A karantén alatt megspórolt pénzemet utazásra fogom költeni	1,68	3,16	2,08
24.		Miután engedélyezett lesz az utazás, a drágább turisztikai szolgáltatásokat is kifizetem	1,58	2,52	2,01

3. táblázat Véleménye szerint a koronavírus járvány milyen hatást gyakorol a turizmusra?

Forrás: Szonda Ipsos (n=1000)

5 <https://koronavirus.gov.hu/cikkek/5-millio-569-ezer-beoltott-139-az-uj-fertozott-elhunyt-2-beteg> (letöltve: 2021. július 19.)

A válaszadóknak 24, a szakirodalom és a szakértői anyagok alapján előre meghatározott, a COVID19 járvány turizmusra gyakorolt lehetséges hatására vonatkozó állítást kellett egy 1-5 Likert skálán (1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben egyetértek) értékelnie. Az értékeléseket az utazásnak a válaszadó életében betöltött szerepe szempontjából szegmentáltuk, így az adott állításra adott átlagértéket (mindösszesen) egyaránt megvizsgáltuk a turisztikai célból nagyon ritkán (1) és a nagyon gyakran (5) utazók csoportjában. A pandémia turizmusra gyakorolt várható hatásaira vonatkozó 24 állítás értékelése 2,01 és 3,68 között ingadozott, előbbi a legalacsonyabb, utóbbi a legmagasabb egyetértési mutatók szélsőértéke. A válaszadók a turizmus járványt követő változásai közül a szolgáltatások árának drágulása (3,68), a turizmus természetének alapvető módosulása (3,49) és a biztonság felértékelődése (3,40) tekintetében fejezték ki a legmarkánsabb egyetértésüket. Ezzel szemben alig értenek azzal egyet, hogy a drágább turisztikai szolgáltatásokat is kifizetik (2,01), a karantén során megspórolt pénzüket utazásra költik (2,08) és a járvány miatt nem terveznek 2021-ben utazást (2,11). Miközben a legmagasabb egyetértési mutatókat vizsgálva alacsony (0,1–0,5) a nagyon ritkán és a nagyon gyakran utazók által adott értékelések közötti különbség, addig a legalacsonyabb egyetértési mutatók között a differencia sokkal markánsabb (0,94–1,57). Ez az állítások tartalmi sajátosságaival áll összefüggésben, mert ahol egyetértés mutatkozik, ott a turizmus általános tendenciáiról van szó, ahol pedig élesen elválnak a vélemények, ott már az egyén egzisztenciális helyzetével összefüggő turisztikai proaktivitás (utazás, költés) került megfogalmazásra.

Az utazók közepes mértékben egyetértenek azzal, hogy a COVID19 járvány következtében alapvető változások fognak bekövetkezni a világ turizmusában, különösen a biztonság felértékelődésére lehet számítani, ugyanakkor, azok, akiknek az életében az utazás korábban is meghatározó szerepet játszott, készülnek az újraindulást követő normalizációra, a gyakori belföldi és külföldi utazásokat is magába foglaló életmódjuk visszaállítására. Az alig utazók szkeptikusabbak és óvatosabbak a globális változások és saját adaptációs lehetőségeik tekintetében.

## **Összegzés, következtetések, javaslatok**

Az átlag magyar utazó 2020 tavaszán nem sejtette, hogy a távoli Kínából kiinduló COVID19 világjárvány milyen mértékben fogja az addig megszokott életmódját, különösen a szabadidőeltöltési szokásait egyikről a másik napra megváltoztatni. Orbán Viktor miniszterelnöknek a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara 2020. március 10-i „Gazdasági évnnyitóján” elhangzott szavai azonban egyértelművé tették a turizmusipar jövőjét: „Tehát a turisztikai szezon idén kampó”. Azt még a magyar kormányfő sem láthatta előre, hogy nem csak a közelgő üdülési idény, hanem az egész év, sőt áthúzódóan 2021 is negatív rekordokkal zár majd. A járvány terjedésének megfékezése érdekében foganatosított, a belföldi és a nemzetközi mobilitást korlátozó intézkedések felerősítették a biztonságnak, mint államilag garantáltan kielégített szükségletnek a fontosságát, előtérbe került az egyének és a közösségek felelőssége. Az alapvető higiéniai előírások (maszkviselet, kézfertőtlenítés) és a távolságtartás elfogadása az utazás önkorlátozásával is párosult, az, hogy a turisztikai szolgáltatások beszűkülésének kiváltására a társadalom nem teremtett kreatív alternatívát, segítette a pandémia felszámolását. A turizmus, általa a turizmusbiztonság felértékelődött, nem volt olyan nap, nem volt olyan híradás, amelyben ne szerepelt volna az ágazat helyzetével kapcsolatos beszámoló, amely ne hívta volna fel a figyelmet az utazásra vonatkozó legfontosabb tudnivalókra. Ahogy a terrorfenyegetettségtől való félelem, úgy a világjárvány is csak átmenetileg képes a turisztikai kereslet elhalasztására, ha a potenciális turisták az oltottságuk (vakcinaigazolvány) és a különböző szintű óvintézkedések (állami és szolgáltatói garanciák) tudatában megjelennek az utazási piacon, akkor az ágazat reziliens mivoltának köszönhetően visszatérhet a 2019. év rekord mutatóhoz.

## Irodalom

- Adam, I. – Adongo, Ch. (2016): Do backpackers suffer crime? An empirical investigation of crime perpetrated against backpackers in Ghana. *Journal of Hospitality and Tourism Management* (27): 60-67.
- Akhtar, N. – Khan, N. – Mahroof Khan, M. – Ashraf, S. – Hashmi, M. – Khan, M. – Hishan, S. (2021): Post-COVID19 Tourism: Will Digital Tourism Replace Mass Tourism? *Sustainability* (13): 1-18.
- Asongu, S. – Uduji, J. – Okolo-Obasi, E. (2019): Tourism and insecurity in the world. *International Review of Economics*. (66): 453-472.
- Barker, M. – Page, S. – Meyer, D. (2003): Urban Visitor Perceptions of Safety during a Special Event. *Journal of Travel Research*. (41): 355-361.
- Benediktsson, K. – Lund, K. – Huijbens, E. (2011): Inspired by Eruptions? Eyjafjallajökull and Icelandic Tourism. *Mobilities* 6(1): 77-84.
- Bentley, T. – Page, S. – Edwards, J. (2008): Monitoring Injury in the New Zealand Adventure Tourism Sector: An Operator Survey. *Journal of Travel Medicine* 15(6): 395-403.
- Biagi, B.–Detotto, C (2014): Crime as Tourism Externality. *Regional Studies* 48(4): 693-709.
- Brunt, P. – Mawby, R. – Hambly, Z. (2000): Tourist victimisation and the fear of crime on holiday. *Tourism Management* (21): 417-424.
- Brunt, P. – Shepherd, D. (2004): The influence of crime on tourist decision-making: some empirical evidence. *Tourism (Zagreb)* 52(4): 317-327.
- Carmichael, A. (1983): Plague Legislation in the Italian Renaissance. *Bulletin of the History of Medicine* 57(4): 508-525.
- Castillo-Manzano, J. – Castro-Nuño, M. – López-Valpuesta, L. – Vassallo, F. (2020): An assessment of road traffic accidents in Spain: the role of tourism. *Current Issues in Tourism* 23(6): 654-658.
- Chaney, D. – Seraphin, H. (2021): COVID19 crisis as an unexpected opportunity to adopt radical changes to tackle overtourism. *Anatolia* 32(3): 510-512.
- Cheer, J. – Lew, A. (eds.) (2018): *Tourism, resilience and sustainability*. Routledge, Oxon.
- Chesney-Lind, M., and Lind, I. Y. (1986). Visitors as victims: Crimes against tourists in Hawaii. *Annals of Tourism Research* 13(2): 167-191.
- Cohen, E. (1988): Tourism and AIDS in Thailand. *Annals of Tourism Research* 15(4): 467-486.
- Cohen, E. (1987). The tourist as victim and protégé of law enforcing agencies. *Leisure Studies* 6(2): 181-198.
- Connor, B. – Dawood, R. – Riddle, M. – Hamer, D. (2019): Cholera in travellers: a systematic review. *Journal of Travel Medicine* 26(8): 1-8.
- Cooper, M. (2006): Japanese Tourism and the SARS Epidemic of 2003. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 19(2-3): 117-131.
- Cortés, L. – Hargarten, S. – Hennes, H. (2006): Recommendations for Water Safety and Drowning Prevention for Travelers. *Journal of Travel Medicine* 13(1): 21-34.
- Cui, F. – Liu, Y. – Chang, Y. – Duan, J. – Li, J. (2016): An overview of tourism perception. *Natural Hazards*. 82(1): 643-658.
- Ernszt I. – Németh K. (2020): A fogyasztás biztonsága a turizmusban. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 269-282.
- Ferreira, S. – Harmse, A. (2000): Crime and Tourism in South Africa: International Tourists Perception and Risk. *South African Geographical Journal* 82(2): 80-85.
- Fogel, J. – Murphy, K. (2018): Intentions to Use the TripAdvisor Review Website and Purchase Behavior After Reading Reviews. *HUMANIT* 14(1): 59–100.

- Fotiadis, A. – Polyzos, S. – Huan, T. (2021): The good, the bad and the ugly on COVID19 tourism recovery. *Annals of Tourism Research* (87): 103-117.
- George, R. – Booyens, I. (2014): Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security. *Urban Forum* (25): 449-467.
- Goodrich, J. (2002): September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourism industry. *Tourism Management* (23): 573-580.
- Gössling, S. – Scott, D. – Hall, M. (2020): Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism* 29(1): 1-20.
- Gössling, S. (2006): Tourism and water. In Gössling, S. – Hall, M, (eds.): *Tourism and Global Environmental Change Ecological, Social, Economic and Political Interrelationships*. Routledge, Oxon. pp. 180-194.
- Hall, M. – Timothy, D. – Duval, D. (eds.) (2004): *Safety and security in tourism – Relationships, management, and marketing*. Routledge, New York.
- Hall, M. (1992): Sex tourism in South-east Asia. In Harrison, D. (ed.): *Tourism and less developed countries*. Belhaven Press, London. pp. 64-74.
- Hua, N. – Li, B. – Zhang, T. (2020): Crime research in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 32(3): 1299-1323.
- Jászberényi M. – Ásványi K. – Kökény L. – Kovács B. – Simon A. (2020): *Válságkezelés a turizmusban*. Turizmus Kft., Budapest.
- Jones, P. – Groenenboom, K. (2002): Crime in London hotels. *Tourism and Hospitality Research* 4(1): 21-35.
- Karl, M. (2018): Risk and Uncertainty in Travel Decision-Making: Tourist and Destination Perspective. *Journal of Travel Research* 57(1): 129-146.
- Ketter, E. – Avraham, E. (2021): #StayHome today so we can #TravelTomorrow: tourism destinations' digital marketing strategies during the COVID19 pandemic. *Journal of Travel and Tourism Marketing*. 38(8): 819-832.
- Lin, P. – Jones, E. – Westwood, S. (2009): Perceived Risk and Risk-Relievers in Online Travel Purchase Intentions. *Journal of Hospitality Marketing & Management* 18(8): 782-810.
- Ling, Y. – Nair, V. (2014): Tourism at Risk: A Review of Risk and Perceived Risk in Tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*. 3(2): 239-259.
- Ma, T. – Heywood, A. – MaxIntyre, R. (2015): Chinese travellers visiting friends and relatives – A review of infectious risks. *Travel Medicine and Infectious Disease*. 13(4): 285-294.
- Mariani, M. – Ek Styven, M. – Ayeh, J. (2019): Using Facebook for travel decision-making: an international study of antecedents. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 31(2): 1021-1044.
- Martin, C. – Curtis, B. – Fraser, C. – Sharp, B. (2002): The use of a GIS-based malaria information system for malaria research and control in South Africa. *Health & Place* 8(4): 227-236.
- Maser, B. – Weiermair, K. (1998): Travel Decision-Making: From the Vantage Point of Perceived Risk and Information Preferences. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 7(4): 107-121.
- Mátyás Sz. (2020a): A turisták sérelmére elkövetett jogsértések. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 173-188.
- Mátyás Sz. (2020b): A turisták által elkövetett jogsértések. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (2020): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 189-204.
- McKercher, B. – Chon, K. (2004): The Over-Reaction to SARS and the Collapse of Asian Tourism. *Annals of Tourism Research* 31(3): 716-719.

- Michalkó G. – Rátz T. (2019): Turizmus 3.0 – Támpontok a turizmustörténet legújabb korának megértéséhez. In Kátay Á. – Michalkó G. – Rátz T. (szerk.): *Turizmus 3.0*. Kodolányi János Egyetem, Orosháza–Budapest.
- Michalkó G. (2020): Az eligazodás szerepe a turizmusbiztonságban. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 45-58.
- Michalkó, G. (2005): Zusammenhang zwischen Kriminalität und Tourismus in Ungarn. *Europa Regional* 13(2): 76-82.
- Michalkó, G. (2004): Tourism Eclipsed by Crime – The Vulnerability of Foreign Tourists in Hungary. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(2–3): 159-172.
- Sajtos L. – Mitev A. (2007): *SPSS Kutatási és adatelemzési kézikönyv*. Alinea Kiadó, Budapest.
- Németh J. (2020): Turizmus és személyi biztonság. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 283-298.
- Németh K. (2020): Klímaváltozással összefüggő biztonsági problémák a turizmusban. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 87-102.
- Papathanassis, A. – Katsios, S. – Dinu, N. (eds.) (2017): *Yellow Tourism. Crime and Corruption in the Holiday Sector*. Springer, Cham.
- Papatheodorou, A. – Rosselló, J. – Xiao, H. (2010): Global Economic Crisis and Tourism: Consequences and Perspectives. *Journal of Travel Research* 49(1): 39-45.
- Paraskevas, A. (2020): Cybersecurity in Travel and Tourism: A Risk-Based Approach. In Xiang Z. – Fuchs M. – Gretzel U. – Höpken W. (eds.): *Handbook of e-Tourism*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-05324-6\\_100-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-05324-6_100-1)
- Pizam, A. – Mansfeld, Y. (eds.) (1996): *Tourism, Crime and International Security Issues*. John Wiley and Sons, New York.
- Pizam, A. – Mansfeld, Y. (eds.) (2006): *Tourism, Security and Safety From Theory to Practice*. Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Ramos, S. – Mundet, L. (2019): Tourism-phobia in Barcelona: dismantling discursive strategies and power games in the construction of a sustainable tourist city. *Journal of Tourism and Cultural Change* 19(1): 113-131.
- Richards, G. (2016): Tourists in their own city – considering the growth of a phenomenon. *Tourism Today* (16): 8-16.
- Richter, L. (2003): International Tourism and Its Global Public Health Consequences. *Journal of Travel Research* 41(4): 340-347.
- Schiebler, S. – Crotts, J. – Hollinger, R. (1996): Florida tourists' vulnerability to crime. In Pizam, A. – Mansfeld, Y. (eds.): *Tourism, crime, and international security issues*. New York: Wiley. pp. 37-50.
- Sharma, A. – KC, B. – Calderon, A. (2020): Perceived Safety and Security Concerns among Tourists in Thamel-A Tourism Hub in Kathmandu Valley, Nepal. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure* 1(2): 92-102.
- Shrestha, D. – Wenan, T. – Khadka, A. – Jeong, S. (2020): Digital Tourism Security System for Nepal. *KSII Transactions on Internet and Information Systems* 14(11): 4331-4354.
- Stratton, G. – Powell, A. – Cameron, R. (2016): Crime and Justice in Digital Society: Towards a 'Digital Criminology'? *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy* 6(2): 17-33.
- Sun, J. (2014): How risky are services? An empirical investigation on the antecedents and consequences of perceived risk for hotel service. *International Journal of Hospitality Management* (37): 171-179.
- Tarlow, P. (2014): *Tourism security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Butterworth-Heinemann, Oxford.

- Tokodi P. – Ritecz Gy. (2020a): Szervezett bűnözés és a turisták biztonsága. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 219-232.
- Tokodi P. – Ritecz Gy. (2020b): Turizmus és egészségügyi biztonság. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 253-268.
- UNWTO (2019): *International Tourism Highlights, 2019 Edition*, UNWTO, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284421152>. (letöltve: 2021. március 13.)
- UNWTO (2021): *UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, May 2021*. 19(3): 1–42. <https://doi.org/10.18111/wtobarometereng> (letöltve: 2021. július 19.)
- Zeng, B. – Carter, R. – De Lacy, T. (2005): Short-term Perturbations and Tourism Effects: The Case of SARS in China. *Current Issues in Tourism* 8(4): 306-322.
- Zhang, H. – Song, H. – Wen, L. – Liu, C (2021): Forecasting tourism recovery amid COVID-19. *Annals of Tourism Research* (87): 118-149.
- Zou, Y. – Meng, F. (2020): Chinese tourists' sense of safety: perceptions of expected and experienced destination safety. *Current Issues in Tourism* 23(15): 1886-1899.





# A szabadidő eltöltési szokások átalakulása, otthoni alternatívái, a beszűkült mozgástér okozta kihívások és lehetőségek

*Péter Erzsébet*

## Bevezetés

A koronavírus járvány átalakította a fogyasztók szokásait és döntési mechanizmusait. Akut stresszt élünk át, a drámai történések a közvetlen környezetünkben zajlanak. Biztos tudás hiányában „belső mozi” veszi át az irányítást, amellyel nehezen ellenőrizhető fantáziatévékenység indulhat be. Az identitásunk meghatározó elemét képező munkánk, hivatásunk felfüggesztése a kompetenciaérzés sérülésével, súlyos elbizonytalanodással járhat. Az otthonlétet sokan nem pihenésnek, hanem korlátozásnak élik meg. Az összefértséget erősítheti az egymásba kapaszkodás, biztonságkeresést, de feszültségeknek is lehet a forrása. Ezzel egy időben a szabadidőipar átrendeződése, a környezetváltozás otthoni alternatívái (például a virtuális turizmus), technológia-intenzív hétköznapiak, elhalasztott kereslet, spórolás, elszegényedés mind beszűkült mozgástérrel eredményez és új kihívások elé állít bennünket. A rendkívüli helyzetre tekintettel rendhagyó formában: a virtuális valóság digitális technológiája segít abban, hogy az ország távoli pontjait is könnyűszerrel bebarangolhassuk. Amennyiben szórakozni vágyunk, házhoz jönnek az előadóművészek digitális jegyvásárlást követően, megkönnyítve a bezártság fiziológiai nehézségeit. A témához köthető tapasztalatok feltárása, az ettől való pozitív elmozdulás okozta kihívásokat és lehetőségeket alternatíváit hivatott jelen tanulmány bemutatni.

A szolgáltató szektor, különösen az utazással kapcsolatos iparágak, éttermek, légitársaságok, szállodák és turisztikai látványosságok komoly hátrányt szenvednek. Jelen időszakban a járvány megváltoztatja az életünket, és nagy hatással van az egymás közötti kommunikációra. A szabadidő eltöltési szokások átalakulnak, új otthoni vagy lakóhely közeli alternatívák jelennek meg, amelyek segítenek felvenni a kesztyűt a beszűkült mozgástér okozta kihívásokkal szemben. A személyes környezetnek biztosítania kell bizonyos védelemt a lakosság számára, például új, érintés nélküli technológiák alkalmazását. A közösségi tereknek megfelelő fertőtlenítéssel kell rendelkezniük a fertőzés valószínűségének csökkentése érdekében, valamint zöldebb és intimebb tereket kell kialakítaniuk, amelyek elősegítik a jó mentális állapotok helyreállítását és javítását (Tokazhanov et al. 2020). Azoknak az embereknek, akiknek otthonukban van elegendő hely a munkához, a tanuláshoz, a testmozgáshoz és a magánélethez, alacsonyabb a stressz szintjük, mint azoknál, akiknek nincs ilyen kényelmes környezetük (Clair 2020).

A járvány idején az oktatási intézmények többsége nagymértékben támaszkodik az online tanulási platformok használatára, ami nagyon nagy kihívást jelent a diákok számára. Nem minden hallgató rendelkezik a szükséges ismeretekkel, készségekkel és erőforrásokkal ahhoz, hogy kompetensek maradjanak az online tanulási platformok használatában. A családok támogatása még fontosabb ebben az időszakban, jelenléte azonban kétélű kardként működhet az új online környezetben. Egyrészt egyes családok ösztönözhetik a diákokat és motiválják őket, ezáltal növelik jólétüket, másrészt a család fokozhatja a stresszt és a szorongást is, ha nem támogató (Al-Kumaim et al. 2021, Khatib et al. 2020). Alapvető fontosságú, hogy a megélhetési költségek szintje megfelelő legyen ahhoz, hogy az emberek túljussanak ezen a nehéz időszakon, amit a legtöbb országban igyekeznek állami támogatásokkal orvosolni. Sajnos ebben a helyzetben a gyermekek és serdülők súlyos pszichés szorongást éltek át, ide sorolható az aggodalom, tehetetlenség, szorongás és félelem. A jelenlegi helyzettel és korlátozásokkal különösen nehéz megbirkózniuk a gyermekeknek (Ravens-Sieberer et al. 2021).

Ez a járvány arra kényszerítette az emberek többségét, hogy megváltoztassák a kulturális rutinjukat, beleértve a mindennapi életmódot, a szervezeti és a szabadtéri vagy a nyilvános szabadidőeltöltési szokásaikat (Al-Kumaim et al. 2021).

Felszabadító lehet a szabadidőeltöltés során a szabadtéri tevékenység preferálása, ami erősíti az immunrendszert. Ilyen a torna, kertészkedés, kocogás és minden más olyan tevékenység, amelyet biztonságosan kint lehet végezni (Blustein et al. 2020, Rubin et al. 2020).

A virtuális turizmus hatékony lehetőségeket kínál az emberek közérzetének javítására, utazással kapcsolatos tájékoztatást nyújt, időt és pénzt takarít meg, és lehetővé teszi számukra, hogy kapcsolatba lépjenek a virtuális utazásokkal (Li et al. 2021). A webkamera technológia révén pillanatok alatt kapcsolatba léphetünk csodálatos helyekkel, utazhatunk a kibertérben (Jarratt 2020). A szórakozási lehetőségek házhoz jönnek. A művészek és a közönség tagjai sem tudnak személyesen csatlakozni a zenei előadásokhoz, és mivel mindenki otthon van, a zenészek és a közönség tagjai számára lehetővé válik, hogy kölcsönhatásba lépjenek egymással (Lee – Kao 2020). Jelen tanulmány egy feltáró jellegű keresztmetszeti szekunder kutatás eredményeit mutatja be. Másodelemzések során a kutatási témához kapcsolódó, rendelkezésre álló evidenciák (vonatkozó hazai és nemzetközi szakcikkek, irányelvek, adatbázisok, kutatások, tanulmányok, jó példák) összegyűjtését végeztem el kiemelten vizsgálva a pandémia időszakát.

## **1. Beszűkült mozgáster okozta kihívások**

### **1.1. Beszűkült életter a pandémia hatására**

Társadalmi tényezők, például társadalmi egyenlőtlenség, diszkrimináció és szegénység; a világjárványhoz kapcsolódó pszichés stressz okozta pszichoszociális problémák; és a kulturális normák, mint például a maszkok viselésének társadalmi elfogadottsága, a szocializáció és a társadalmi távolságtartás, mind erősen befolyásolják a lakosság egészségét és szociális viselkedését. A koronavírus-járvány fokozta a kereskedelem szétválasztását azáltal, hogy egy jelenleg globalizált és hatékony ellátási lánc-rendszert arra kényszerített, hogy váltson át egy belföldi ellátási lántra a hazai fogyasztók ellátásának biztosítása érdekében (Wang 2020). A beszűkült életter miatt az otthon, illetve a szorosan köthető mikrokörnyezet (kert, erkély) az egyetlen hely, ahol az emberek alszanak, esznek, dolgoznak, sportolnak és szocializálódnak (Amerio et al. 2020). Fontos kiemelni azt is, hogy a kényszerű bezárások stresszt és haragot válthatnak ki, amely családon belüli bántalmazáshoz vezethet és világszerte tapasztalható jelenség (Taub 2020, WHO 2020, Tokazhanov et al. 2020, Alpers et al. 2020).

### **1.2. Az átalakuló pihenési szokások**

A járványhelyzet az olyan régóta bevált rutint alapjaiban módosította, a munkahelyi ingázást és a bolti vásárlást a távmunka és az online vásárlás váltotta fel. A váltás már hosszú ideje folyamatban volt, de a járvány jelentősen felgyorsította (Shamshiripour et al. 2020, Campisi et al. 2020).

A határok lezárásának eredménye a globális válságban az turisztikai ágazaton belül is megmutatkozik. A médiának és az utazókkal folytatott bármilyen kommunikációnak nem szabad csak olyan információt szolgáltatnia, amely az észlelt utazási kockázat növekedését okozhatja. Arra kell összpontosítania, hogy a turistákat inspirálja az utazásra és új helyek felfedezésére a pandémia után. Fontos hangsúlyozni a biztonsági és egészségügyi intézkedéseket, valamint minden olyan tevékenységet, amelyet a turisták biztonságosabbnak éreznek az utazás során, és csökkenti a kockázati megítélésüket (Neuburger – Egger 2020, Khatib et al. 2020, Castanho et al. 2020, Hajdú – Rácz 2020).

A „local living” típusú vakációknál előtérbe kerülhetnek az önellátásra épülő, lakókocsis vagy privát hajós nyaralások is. A vírusmentességet igazoló személyes dokumentumok és „vakcinaútlevelék” használata is hozzájárulhat az utazási kedv helyreállításához. Az emberek egy része minimálisra

szeretné csökkenteni az „idegenekkel” való találkozások számát, így megnő a kereslet a kisebb, separálható szálláshelyek iránt. A tudatos utazó igényes, megengedheti magának, hogy hosszabb időre távol maradjon az otthonától, és jellemzően olyan szállodákat és utazásszervezőket választ, akik mindent megtesznek azért, hogy minimalizálják a turizmus bolygóra gyakorolt káros hatását a biztonsági szempontokon túl (Szerdahelyi 2021).

### **1.3. Fokozott szorongás kialakulása és kezelése a járványhelyzet következtében**

A gyermekek és serdülők mindennapi életükben hatalmas változásokkal szembesülnek, beleértve az iskolák bezárását, a közvetlen élettér átrendezését, és a társadalmi távolságtartás szabályait, amelyek jelentősen megterhelhetik őket. A járvány idején a gyermekek lényegesen kevesebb gyermekellátásban részesülnek, ami azt eredményezi, hogy egyes gyermekek betegségei kezeletlenek maradhatnak. A gyermekkor és a serdülőkor számos biopszichoszociális változással és kihívással jár, ideértve a szülőktől való függetlenség elnyerését, az identitás különböző területeinek feltárását, valamint a mindennapi élet és az iskolai nehézségek kezelését. A serdülőkor a társadalmi fejlődés érzékeny periódusa, fokozottan igényli a társas interakciókat (Ravens-Sieberer et al. 2021, Agyapong et al. 2021).

Moreira et al. (2021) eredményei szerint a járvány kitörése drámai pszichológiai hatásokat okozhat az egyének életében. Online demográfiai felmérést végeztek, mintegy 1280 portugál bevonásával. Vizsgálták az életkörülményeket, az online vagy a munkahelyi munka fenntartását, a testmozgás gyakoriságával és a korábbi pszichés vagy fizikai rendellenességekkel kapcsolatos tényezőket (szorongás, depresszió, stressz és rögeszmés-kényszeres tüneteket). Eredményeik azt mutatták, hogy a testmozgás gyakorlása és a mentálhigiénés intézkedések megakadályozhatják a mentális egészségre gyakorolt negatív hatásokat (Al-Kumaim et al. 2021, Bermejo – Martins et al. 2021, Savarese et al. 2020, Kovács – Uzzoli 2020).

A pandémia mentális terhei megelőzhetők Belső (2020) szerint úgy, hogy normalizáljuk a gondolatokat, azaz tudatosan szembe kell nézni a valós problémákkal. A hiteles forrásokból való hírfogyasztás és tájékozódás segítenek a mentális egyensúly megtalálásában.

### **1.4. Szabadidő átrendeződése a pandémia miatt**

A járvány soha nem látott korlátozásokhoz vezetett az emberek mozgásában és interakcióiban, valamint a nagyobb sportesemények és társadalmi programok törléséhez vezetett (Hunt et al. 2020). Kim et al, 2020-ban csoportosította tanulmányában a szabadidős tevékenységeket. Ide tartozik a kulturális és művészeti tevékenységeken belül a kiállítás látogatása, zenei előadások megtekintése, színdarabok megtekintése és a filmnézés is. Továbbá részvétel kulturális és művészeti alapú eseményeken, mint irodalmi események, művészeti tevékenységek, hangszereken való játék/énekórák, fotózás, tánc. Egy más célcsoport számára hasznos a sporttevékenységek megtekintése élőben a sportstadionban, amikor lehetőség van rá, vagy a tévében, illetve közvetett módon a digitális multimédia műsorszolgáltatásban. Nagyon népszerű a saját sporttevékenységekben való részvétel is, mint labdajátékok, ütősportok, téli sportok, vízi sportok, kerékpározás és túrázás (Kim et al. 2020, Castañeda – Babarro et al. 2020).

## **2. Home office megélése**

Az otthonról történő munkavégzés sok ember álma, de a járvány kitörésével a kényszer hatására azonban az előnyök mellett a munkavállalók megtapasztalták a hátrányokat is (Purwanto et al. 2020). Az otthonról dolgozó embereknek számolniuk kell az illegális adathalászattal. Amint az otthoni munka természetessé válik, a bűnözők megpróbálják kamatoztatni tudásukat és sajnos sikerrel járnak. Ezért az otthon dolgozó embereknek haladéktalanul tájékoztatást kell kapniuk a számítógépes

adatvédelemről és a kiberbiztonságról, ennek hiányában a globális számítógépes bűnözéssel kapcsolatos károk megsokszorozódhatnak (Tabrez 2020, Dubey – Tripathi 2020).

Bár sokan örülnek annak, hogy otthon dolgozhatnak, Rubin et al. (2020) felmérése azt mutatja, hogy az ingázásnak belső értéke is van. A munkavállalóknak óhatatlanul ellentmondásos vágyaik vannak, amelyeket ki kell egyensúlyozni: időt akarnak megtakarítani és rugalmasabban szeretnének dolgozni, ugyanakkor vágyakoznak a személyes kapcsolatra, a szabadban tartózkodásra és (némi) időt szeretnének egyedül is eltölteni. A hosszú távú utazások másik iránya a munka és a nyaralás ötvözése. A koronavírus-járvány számos alkalmazottat home office-ba kényszerített, és valószínű, hogy sokuk a jövőben sem tér vissza az eredeti munkarendhez. Barbados volt az első ország, amely élt ezzel a lehetőséggel, miszerint a „digitális nomádoknak” szóló vízumukkal bárki egy évig dolgozhat a „paradicsomból”. A digitális nomádok hódolhatnak a mediterrán életstílusnak egy barátságos és vendégszerető, egyszersmind kedvező klímájú országban. A turizmus számára azonban nagyon lényeges, hogy az elhagyatott nyaralóhelyeken mégiscsak ki lehet majd adni a szállások és egyéb vendéglátóhelyek egy részét a jól kereső, home office-ban tevékenykedő munkavállalóknak, akik ily módon hozzájárulnak az ország bevételeihez (Murányi 2021).

### **2.1. Elhalasztott kereslet, spórolás, elszegényedés**

Az egzisztenciális veszteséget, szorongást és rettegést tárja fel Blustein – Guarino, 2020-as vizsgálata, ami a járvány okozta hatalmas munkanélküliséget vette górcső alá. A munka elvesztése ekkor kapcsolódik az egzisztenciális terror fogalmához, amely rögzíti a túlélés érzelmi szükségességét, valamint a létet aláásó fenyegetéseket. A tudásalapú gazdaságban munkához jutók gyakran dolgozhattak otthon. Azonban azok, akiknek nincs hozzáférésük a technológia és a tudásalapú foglalkoztatási szektorhoz, ideértve a hontalan személyeket, a migráns munkavállalókat, a munkanélküli felnőtteket, a fogyatékossgal élő személyeket és a bizonytalan munkavállalókat, elveszíthetik munkájukat, vagy kénytelenek olyan körülmények között dolgozni, ahol ki vannak téve a vírusnak.

Buheji et al. (2020) négy különböző kontinensen végzett vizsgálati eredményeit foglalja össze. A kutatás rámutat arra, hogy a szegényeken nehezen tudják betartani a társadalmi elszigeteltség vagy a bezárás korlátozó intézkedéseit. Olyan azonnali stratégiákat javasolnak, amelyek minimalizálják a perifériára szorult emberek megélhetését és a járvány társadalmi-gazdasági tevékenységére gyakorolt hatását.

A gazdasági recesszió a becslések szerint jelentősen befolyásolja az emberek mentális egészségét és jólétét. A kutatások azt mutatják, hogy a munkahely elvesztése és a munkanélküliség káros hatással van a mentális egészségre, például a depresszióra, szorongásra, stresszre, amely öngyilkossághoz is vezethet szélsőséges esetben (Mamun - Ullah 2020; Li et al. 2020).

## **3. Feltöltődési lehetőségek**

### **3.1. Virtuális turizmus**

A világ minden szegletében a közvetlen emberi interakcióra támaszkodó szolgáltatóipar nagyon sokat szenvedett az utóbbi egy év során. A turisztikai szolgáltatások, a vendéglátás és a repülés voltak a leginkább érintett iparágak (Van et al. 2020, Li et al. 2021). Figyelemre méltóan megnőtt a webkamerás „utazások” száma, ezt a technológiát a természettel való kapcsolat kialakítására használják. Az élményt a szabadság, a nosztalgia érzete jellemzi és a fogyasztók a virtuális portálokon keresztül gyakorolták szabadságukat, hogy kapcsolatba léphessenek a természettel a szabadban, és olyan helyekkel, amelyekhez a boldog emlékek társulnak (Beddington 2020, Jarratt 2020, Lee – Kim 2021; Alvarez-Sousa – Paniza-Prados 2020).

## Utazás a „felhőben” és más virtuális kalandok

### Virtuális túra

Az új, érintés nélküli utazásélmény eléréséhez olyan technológiákat használnak, mint az élő közvetítés, az 5G és a virtuális valóság. A technológia lehetővé teszi a turisták számára, hogy festői helyeket élvezhessenek anélkül, hogy valóban oda utaznának.

### Japán első virtuális városnézése

A Japansime virtuális túrái között jelenleg a „Japan Art Trip: Ukiyo-e” az egyik elérhető séta, amely digitális látvány és interaktív magyarázatok segítségével segíti a turistákat a japán művészettörténet megismerésében. A „Virtuális túra Japán: Takayama” pedig egy virtuális túrára vezeti a résztvevőket Hidában, vagy a „Kis Kiotóként” is ismert Takayamában. A Japonisme további két sétát is tervez, be lehet többek között járni Kiotó utcáit is és egy szakéőzde kullisztitkaiba is beleshetnek az érdeklődők. A túrákon az online bekapcsolódó „utazók” egy idegenvezető segítségével ismerhetik meg a város érdekes tényeit, és élvezhetik a gyönyörű építészetet és a természetet (...).

### Az USA és Európa is felzárkózik

New York-ban például egy profi idegenvezető által készített virtuális sétát tehetünk a Central Parkban, vagy az USA legrégebbi történelmi emlékeit fedezhetjük fel 360 fokos panoráma túrán Philadelphiában. A YouTube-on is számos városnéző séta érhető el, amelyeken például Las Vegast, Chicagót vagy San Franciscót járhatjuk körbe. A Google Arts and Culture az Amerikai Nemzeti Park Szolgálattal együttműködve, vadőrök narrációjával mutatja be az ország legnépszerűbb nemzeti parkjait, például a Yellowstone-t, a Yosemite-t, vagy a Bryce Canyont (...). Berlinben egy idegenvezető, Jeremy Minsburg több virtuális városnéző sétát is ajánl. A túrán részt vevők nemcsak megtekinthetik a német főváros nevezetességeit, de kérdéseiket is feltehetik az idegenvezetőnek a város történelmével kapcsolatban – a második világháborútól, a hidegháborún keresztül a berlini fal leomlásáig. Ausztriában is több virtuális túra elérhető, többek között Schönnbrunn, a Hofburg és különböző múzeumok megismerésére – bár a legtöbb csak 360 fokos videókkal, nem pedig élő túra- és tárlatvezetésekkel (...).

### Magyarországon is elérhető már a virtuális séta

A Behind Budapest két élő, virtuális kanapétúrát is ajánl a honlapján, az egyik a budai oldal főbb látnivalóit veszi sorra. A Halászbástyától indul, elhalad a Mátyás templom mellett, majd a Vár polgárvárosának utcáin sétálva jut el a Dísz térre, illetve a Szent György térre. A másik kanapétúra Lipótvárosba kalauzolja az otthon ülőket, ahol az egyórás program során a Duna-parti holokauszt emlékműtől indulva a Parlamentet is érintve juthatnak el az érdeklődők a Szent István-bazilikáig (...). Itt érdemes megemlíteni, hogy ötven-százfős tömegek „sétálnak” együtt a belvárosban hétfévenként a Bevásárlóutca Menedzsment (BUM) kanapétúráin. (...).

Részlet Kaszás Fanni „Utazás a felhőben és más virtuális kalandok” című cikkéből.

*Forrás: <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/a-kanapeturak-es-virtualis-utazasok-mentik-meg-a-karantenban-eloket-1173388>, 2021.02.04 (letöltés: 2021.05.10)*

Mindezen túl a virtuális turizmus elősegítheti a fogyatékossgal élők számára a célállomásokhoz való hozzáférést, ami bizonyos mértékben hozzájárul a kormány társadalmi egyenlőségre vonatkozó céljának megvalósításához (Li et al. 2021).

### 3.2. Emlékidezés a pandémia alatt

A nyilvános összejövetelek, beleértve a zenei előadásokat is, nagyrészt eltűntek ebben az időszakban. A dolgozó zenészek számára, akik elsősorban az élő előadásokból származó jövedelmekre támaszkodnak, ez emcsak pénzügyi katasztrófát okoz, hanem valódi kihívást jelent a közönségükkel való kapcsolattartásban is (Lee – Kao 2020).

A lezárás pozitív kimenetele, hogy nosztalgiaforrássá is válhat, ha a járvány véget ér, mivel a végén érzelgős kötődést tapasztalhatunk azokhoz az időkhöz, amikor együtt néztünk régi filmeket, sétáltunk, kenyeret sütöttünk és együttesen legyőztük a koronavírus. Ezen kívül sokan elveszítették egy szerettüket a járvány során – gyakran anélkül, hogy személyesen el tudtak volna búcsúzni –, és mint ilyen, ezt az időt aligha lehet rózsaszínű szemüvegen keresztül nézni. Közvetlen társadalmi és gazdasági jövőnk is komornak tűnik, talán néhányan végleg visszavonulnak a nosztalgikus múltba, ahelyett, hogy a jövőben tekintenének.

Nem meglepő, hogy a technológia a szabadidő számos formájának eszközévé vált - ideértve a játékokat, a média streaming szolgáltatásokat (például a Netflix), a közösségi médiát és a virtuális konferencia technológiát (például a Zoom). Talán meglepőbb az a szerep, amelyre a nosztalgia az ilyen típusú szabadidő-fogyasztás egyik elsődleges formájává válhat, ideértve a régi filmek és műsorok megtekintését, a korábbi sportmérkőzések és versenyek megtekintését, valamint a barátokkal és a családdal való kapcsolatfelvételt az emlékek megosztása és az emlékek felidézése érdekében. Hasonlóképpen más „otthoni” szabadidős tevékenységek, például főzés, sütés és testmozgás is megvalósíthatóak nosztalgikus formában számukra, függetlenül attól, hogy nosztalgikus nézetet tükröznek-e a családi kötődésről (Gammon – Ramshaw 2020).

### 3.3. Otthoni szórakozási lehetőség

Felborultak a megszokott mindennapok, bezártak a határok, vállalatok, üzletek. Egyszerre lett könnyű a jelenben lenni – mivel a jövővel kapcsolatban csak találgathattunk, és online lehetőségek tárháza zúdult ránk – hiszen a négy fal közötti bizonytalanságban, vagy éppen a járványcsúcsban a munkahely felé ingázva nem egyszerű a pillanatban maradni. A társadalmi távolságtartás jegyében felálló távoktatás és távmunka már a kezdetektől fogva megkerülhetetlen szereplővé tette az online konferencia felületeket, tudásmegosztó platformokat. A munka és az oktatás területén a tervezett menetrendek betartása miatt kevés idő állt rendelkezésre a digitális átálláshoz, így értelemszerűen a már bevált szolgáltatók szerezhették meg a szükséges fogyasztói bizalmat, ebből tudott jelentősen profitálni például a Zoom és a Microsoft Teams is.

A bezárkózás a vásárlási szokásokat is felülírta, egyre nagyobb népszerűsége tette szert a webshop alapú vásárlás és az online rendelés, ezzel is csökkentve a közvetlen találkozások számát. Ma már nemcsak az elkészített ételek rendelése jelenti a mindennapi rutin részét, de akár a hozzávalók beszerzése is elintézhető pár kattintás segítségével. Mindemelllett a kiszállítás iránti megnövekedett igény a futárok számára is extra forgalmat generált. A biztonság a közlekedési szokásokat is befolyásoló trenddé vált a járvány alatt, a legtöbb ember igyekezett kerülni a nagyobb tömegekkel való érintkezést, így lehetőség szerint ideiglenesen vidékre költözött a járvány indulásakor. A dolgozók azon rétege viszont, akik nem tudták távmunkában ellátni feladataikat, előszeretettel választották a kerékpározást közlekedési módszerként, hiszen a tömegközlekedéssel szemben alkalmasabb az emberi kontaktusok minimalizálására.

Az emberek jelentős része nem csak a szórakozásra formált igényt, hanem lehetőséget látott saját maga fejlesztésében is, így felgyorsult az oktatási témájú appok terjedése. Az otthonhoz kötöttség a digitális tér mellett a tradicionális tevékenységeket is felélénkítette. Újra népszerűvé váltak klasszikus, manapság kevésbé jellemző szabadidős tevékenységek (pl.: kenyérsütés, barkácsolás), a lakosság jelentős része talált örömet eddig jellemzően szolgáltatásként (pl.: hajvágás) igénybe vett elfoglaltságok felfedezésével.

A járvány ellehetetlenítette a sportesemények lebonyolítását is és leálltak a nemzeti sportbajnokságok. A megváltozott körülményekhez leggyorsabban a technikai sportok tudtak alkalmazkodni, amelyek e-sport formájában jelentek meg a korlátozások alatt. A Nascar és az F1 is rendezett virtuális versenyeket, amelyek egyéb sportesemény hiányában jelentős érdeklődést váltottak ki a fogyasztók részéről. Az e-sport közvetítésekre leginkább a fiatalabb korosztály képviselői fogékonyak, a 15-24 évesek közel 35%-kal több időt töltenek e-sport közvetítések nézésével a pandémia kialakulása óta.

A sportesemények szüneteltetése és a fizikai fogadóirodák bezárása természetesen a szerencsejáték-ipart is befolyásolta. A megváltozott körülmények között előtérbe kerültek az online kaszinó játékok, valamint az online póker. Ausztráliában 67%-os növekedést könyvelhetett el az online szerencsejáték a korlátozások idején. Az Amerikai Egyesült Államokban szintén megugrott az online játékedv: 43%-os növekedés volt észlelhető az online póker piacán, amelynek fő forrását az új belépő játékosok adták, akiknek a száma 255%-al növekedett (PWC 2020, Amerio et al. 2020).

Az online játék, bár mérsékelten hasznos a válság idején, ugyanakkor olyan sebezhetőségeket is elősegíthet, amelyeket azon iparágak kihasználhatnak, amelyek lehetőséget látnak termékeik népszerűsítésére. Ezért fontos, hogy a világválság idején kiegyensúlyozott és hatékony megközelítéseket dolgozzanak ki a szerencsejátékokra a fizikai és pszichológiai jólét támogatása érdekében (King et al. 2020, Lemenager et al. 2021).

## Összegzés, következtetések, javaslatok

A vírushelyzet következtében módosultak a szabadidőeltöltési szokások, és új kihívások elé állította a bezúkülő mozgástér az embereket. A 2019-ben még dübörgő hazai turizmus „game over” helyzettel találta szembe magát (Michalkó et al. 2020). Ugyanakkor a vírushelyzet új alternatívákat is felkínált a kikapcsolódásra, de, hogy ezek hogyan fognak tovább élni a normalitásban, mit őriz majd meg a szakma a mostani tapasztalatokból/tanulságokból még képlékeny.

Ahhoz, hogy az egyensúly megmaradjon, a stresszkezelés kulcsfontosságú. Ahogy a feltárt irodalom is alátámasztja (Amin et al. 2020; Lim 2020) hatással van az egészségre és a közérzetre. Létfontosságú figyelni a test jelzéseire, a személyes idő és tér meglétére a járványhelyzet óta. Az erőforrások megfelelő mozgósítása elengedhetetlen társadalmi szinten is. A kapacitásokat szükség szerinti újrakell rendezni, az ellátórendszer működésének áthangolása mellett a hiteles információ átadás válik szükségessé a lakosság és a munkavállalók irányába. Kiemelten fontos a dolgozók megbecsülése és elismerése, az érzelmi támogatás védő tényező lehet az egyén jó egészségének megőrzésében.

A koronavírus-járvány intézményt, munkavállalót és a családokat is felkészületlenül ért. Nem akadt olyan, aki teljesen alkalmazkodni tudott volna a kialakult helyzethez. A hirtelen cselekvési kényszer viszont olyan erőforrásokat mozgató meg az üzlet háttérét biztosító IT területén, amely tapasztalatait érdemes a jövőben hasznosítani. A megoldást egy hibrid működési modell, a smart working hozhat, amely lényege, hogy a munkavállalók/ diákok nem tartózkodnak folyamatosan az irodában/intézményben, de nem is mindig távmunkában dolgoznak vagy tanulnak. Sőt munkaidejük akár tanulási idejük is eltérő lehet a korábban megszokottól, tehát nem mindenki tevékenykedne ugyanazon időszámban, ami felszabadítaná a közlekedést, átalakítaná a vásárlási, akár a pihenési iősávokat is, elősegítve ezzel a higiéniai feltételek megteremtését. További eredményeim szerint a home office miatt a szervezeteknek frissíteniük kell kiberbiztonsági politikájukat, és szabályozniuk kell az otthoni és a távmunkát. Alátámasztja kutatásával mindezt Tabrez (2020) is, miszerint elérhetővé kell tenni a hozzáférés kezelését, a személyes eszközök használatát, valamint az alkalmazottak dokumentumokhoz és egyéb információkhoz való hozzáféréseinek frissített adatvédelmi szempontjait.

Bármilyen nemzeti vagy nemzetközi válságban mindig a hátrányos helyzetűek szenvednek leginkább. Problémáikat, az emberek nagy része vagy a hatóságok figyelmen kívül hagyják, ami éhezést,

egészség- és megélhetési romlást, sőt éhezés vagy éhínség következtében bekövetkezett haláleseteket eredményez (Buheji et al. 2020), amit fokozottan kell orvosolni, akár társadalmi szinten is.

Nélkülözhetetlen a rugalmasság és a spontaneitás a turizmushoz köthető szolgáltatók részéről is. Az elmúlt évben tapasztalt kiszámíthatatlanság után az emberek azt szeretnék, hogy az utazási irodák rugalmasan kezeljék a foglalásaikat, könnyedén lemondhassák az utakat vagy a szállásokat.

A virtuális turizmus elősegítheti a pandémia során otthon maradók, illetve a fogyatékkal élő emberek számára a VR célállomásokhoz való hozzáférést, ami bizonyos mértékben hozzájárul a kormány társadalmi egyenlőségre vonatkozó céljainak megvalósításához.

## Irodalom

- Agyapong, V.I.O. – Shalaby, R. – Hrabok, M. – Vuong, W. – Noble, J.M. – Gusnowski, A. – Mrklas, K. – Li, D. – Snterse, M. – Surood, S. – Cao, B. – Li, X.-M. – Greiner, R. – Greenshaw, A. J. (2021): Mental Health Outreach via Supportive Text Messages during the COVID19 Pandemic: Improved Mental Health and Reduced Suicidal Ideation after Six Weeks in Subscribers of Text4Hope Compared to a Control Population. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(4) 2157. <https://doi.org/10.3390/ijerph18042157> (letöltve: 2021. június 01.)
- Al-Kumaim, N. H. – Alhazmi, A. K. – Mohammed, F. – Gazem, N. A. – Shabbir, M. S. – Fazea, Y. (2021): Exploring the Impact of the COVID19 Pandemic on University Students' Learning Life: An Integrated Conceptual Motivational Model for Sustainable and Healthy Online Learning. *Sustainability* 13(5) 2546. <https://doi.org/10.3390/su13052546> (letöltve: 2021. augusztus 04.)
- Alpers, S. E. – Skogen, J. C. – Mæland, S. – Pallesen, S. – Rabben, Å. K. – Lunde, L. –H. – Fadnes, L.T. (2021): Alcohol Consumption during a Pandemic Lockdown Period and Change in Alcohol Consumption Related to Worries and Pandemic Measures. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(3) 1220. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031220> (letöltve: 2021. május 31.)
- Alvarez-Sousa, A. – Paniza Prados, J. L. (2020): Visitor Management in World Heritage Destinations before and after COVID19, Angkor. *Sustainability* 12(23) 9929. <https://doi.org/10.3390/su12239929> (letöltve: 2021. február 03.)
- Amerio, A. – Brambilla, A. – Morganti, A. – Aguglia, A. – Bianchi, D. – Santi, F. – Costantini, L. – Odone, A. – Costanza, A. – Signorelli, C. et al. (2020): COVID19 Lockdown: Housing Built Environment's Effects on Mental Health. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(16) 5973.
- Amin, K. P. – Griffiths, M. D. – Dsouza, D. D. (2020): Online Gaming During the COVID19 Pandemic in India: Strategies for Work-Life Balance. *International Journal of Mental Health and Addiction* 20(1): 296-302.
- Beddington, E. (2020): Watch the birdie: Why birdcams are the new box sets. *The Observer Magazine* 26 April, 9. <https://www.theguardian.com/environment/2020/apr/26/watch-the-birdie-why-birdcams-are-the-new-box-sets> (letöltve: 2021. január 18.)
- Belső, N. (2020): *A pandémia mentális terhei*. [http://medcalonline.hu/cikk/a\\_pandemia\\_mentalis\\_terhei](http://medcalonline.hu/cikk/a_pandemia_mentalis_terhei) (letöltve: 2021. június 01.)
- Bermejo-Martins, E. – Luis, E. O. – Sarrionandia, A. – Martínez, M. – Garcés, M. S. – Oliveros, E. Y. – Cortés-Rivera, C. – Belintxon, M. – Fernández-Berrocal, P. (2021): Different Responses to Stress, Health Practices, and Self-Care during COVID19 Lockdown: A Stratified Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(5) 2253. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052253> (letöltve: 2021. június 09.)



- Blustein, D. L. – Guarino, P. A. (2020): Work and Unemployment in the Time of COVID19: The Existential Experience of Loss and Fear. *Journal of Humanistic Psychology* 60(5): 702-709. <https://doi.org/10.1177/0022167820934229> (letöltve: 2021. május 21.)
- Buheji, M. – Cunha, K. – Beka, G. – Mavrić, B. – Souza, Y. – da Silva, S. – Hanafi, M. – Yein, TC. (2020): The Extent of COVID19 Pandemic Socio-Economic Impact on Global Poverty. A Global Integrative Multidisciplinary Review, *American Journal of Economics* 10(4): 213-224.
- Campisi, T. – Basbas, S. – Skoufas, A. – Akgün, N. – Ticali, D. – Tesoriere, G. (2020): The Impact of COVID19 Pandemic on the Resilience of Sustainable Mobility in Sicily. *Sustainability* 12 (21) 8829. <https://doi.org/10.3390/su12218829> (letöltve: 2021. március 01.)
- Castañeda-Babarro, A. – Arbillaga-Etxarri, A. – Gutiérrez-Santamaría, B. – Coca, A. (2020): Physical Activity Change during COVID19 Confinement. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(18) 6878. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186878> (letöltve: 2021. január 22.)
- Castanho, R. A. – Couto, G. – Pimentel, P. – Sousa, Á. – Carvalho, C. – Batista, M. d. G. (2020): The Impact of SARS-CoV-2 Outbreak on the Accommodation Selection of Azorean Tourists. A Study Based on the Assessment of the Azores Population's Attitudes. *Sustainability* 12 (23) 9990. <https://doi.org/10.3390/su12239990> (letöltve: 2021. március 11.)
- Clair, A. (2020): *Homes, health, and COVID19: how poor housing adds to the hardship of the coronavirus crisis*, Social Market Foundation. [https://www.smf.co.uk/commentary\\_podcasts/homes-health-and-covid-19-how-poor-housing-adds-to-the-hardship-of-the-coronavirus-crisis/](https://www.smf.co.uk/commentary_podcasts/homes-health-and-covid-19-how-poor-housing-adds-to-the-hardship-of-the-coronavirus-crisis/) (letöltve: 2021. március 01.)
- Dubey, A. – Tripathi, S. (2020): Analysing the Sentiments towards Work-From-Home Experience during COVID19 Pandemic - Letter from Academia, *Journal of Innovation Management* 8(1): 13-19.
- Gammon, S. – Ramshaw, G. (2020): Distancing from the Present: Nostalgia and Leisure in Lockdown, *Leisure Sciences* 43(1-2): 131-137.
- Hajdú, Z. – Rácz, Sz. (2020): Államhatár-politikák az Európai Unióban és Magyarországon a globális koronavírus-válság kezdeti időszakában, *Tér és társadalom* 34(2) 202.
- Hunt, K. – Critchlow, N. – Brown, A. – Bunn, C. – Dobbie, F. – Donnachie, C. – Gray, C. M. – Purves, R. – Reith, G. – Stead, M. – Mitchell, D. – Wardle, H. (2020): Protocol for a Mixed-Method Investigation of the Impact of the COVID19 Pandemic and Gambling Practices, Experiences and Marketing in the UK: The “Betting and Gaming COVID19 Impact Study”. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(22) 8449. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228449> (letöltve: 2021. május 09.)
- Jarratt, D. (2020): An exploration of webcam-travel: Connecting to place and nature through webcams during the COVID19 lockdown of 2020. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/1467358420963370>, (letöltve: 2021. április 04.)
- Kaszás, F. (2021): *Utazás a „felhőben” és más virtuális kalandok*. <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/a-kanapeturak-es-virtualis-utazasok-mentik-meg-a-karantenban-eloket-1173388> (letöltve: 2021. május 10.)
- Khatib, AN. – Carvalho, AM. – Primavesi, R. – To, K. – Poirier, V. (2020): Navigating the risks of flying during COVID19: a review for safe air travel, *Journal of Travel Medicine* 27(8): 1-9.
- Kim, Y. J. – Cho, J. H. (2020): Correlation between Preventive Health Behaviors and Psycho-Social Health Based on the Leisure Activities of South Koreans in the COVID19 Crisis. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(11) 4066. <https://doi.org/10.3390/ijerph17114066> (letöltve: 2021. június 01.)

- King, D. – Delfabbro, P. – Billieux, J. – Potenza, M. (2020): Problematic online gaming and the COVID19 pandemic. *Journal of Behavioral Addictions* 9(2): 184-186. <https://doi.org/10.1556/2006.2020.00016> (letöltve: 2021. február 01.)
- Kovács, S. Zs. – Uzzoli, A. (2020): A koronavírus-járvány jelenlegi és várható egészségkockázatainak területi különbségei Magyarországon, *Tér és társadalom* 34(2): 155-170.
- Lee, W.-J. – Kim, Y.H. (2021): Does VR Tourism Enhance Users' Experience? *Sustainability* 13 (2) 806. <https://doi.org/10.3390/su13020806> (letöltve: 2021. május 06.)
- Lee, W. – Kao, G. (2020): “You Know You’re Missing Out on Something”: Collective Nostalgia and Community in Tim’s Twitter Listening Party during COVID19, *Rock Music Studies*. <https://doi.org/10.1080/19401159.2020.1852772> (letöltve: 2021. június 09.)
- Lemenager, T. – Neissner, M. – Koopmann, A. – Reinhard, I. – Georgiadou, E. – Müller, A. – Kiefer, F. – Hillemaier, T. (2021): COVID19 Lockdown Restrictions and Online Media Consumption in Germany. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(1) 14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18010014> (letöltve: 2021. június 24.)
- Li, T. W. – Lee, T. M. – Goodwin, R. – Ben-Ezra, M. – Liang, L. – Liu, H. – Hou, W. K. (2020): Social Capital, Income Loss, and Psychobehavioral Responses amid COVID19: A Population-Based Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(23) 8888. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238888> (letöltve: 2021. május 08.)
- Li, Y. – Song, H. – Guo, R. (2021): A Study on the Causal Process of Virtual Reality Tourism and Its Attributes in Terms of Their Effects on Subjective Well-Being during COVID19. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(3) 1019. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031019> (letöltve: 2021. június 06.)
- Lim, M. A. (2020): Exercise addiction and COVID19-associated restriction. *Journal of Mental Health* <https://doi.org/10.1080/09638237.2020.1803234> (letöltve: 2021. január 06.)
- Mamun, M. – Ullah, I. (2020): COVID19 suicides in Pakistan, dying off not COVID19 fear but poverty? – the forthcoming economic challenges for a developing country. *Brain Behavior and Immunity* (87):163–166. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.028> (letöltve: 2021. március 06.)
- Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (2020): *Turizmusbiztonság*, Dialóg Campus Kiadó, Budapest.
- Murányi, E. (2021): Mediterrán életstílus, Messziről jött távmunkások a tengerparton, Horvátország felé tartanak a digitális nomádok, *Világgazdaság* 2021. 02.17
- Neuburger, L. – Egger, R. (2020): Travel risk perception and travel behaviour during the COVID19 pandemic 2020: a case study of the DACH region, *Current Issues in Tourism* <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1803807> (letöltve: 2021. május 06.)
- Purwanto, A. – Asbari, M. – Fahlevi, M. – Mufid, A. – Agistiawati, E. – Cahyono, Y. – Suryani, P. (2020): Impact of Work From Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance During the COVID19 Pandemic: An Exploratory Study. *International Journal of Advanced Science and Technology* 29(05): 6235-6244.
- PWC (2020): *Kényszerpihenő helyett túlórák*. [https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assets/pdf/Kenyserpiheno\\_helyett\\_tulorak\\_avagy\\_kik\\_a\\_COVID-19\\_nyertesei.pdf](https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assets/pdf/Kenyserpiheno_helyett_tulorak_avagy_kik_a_COVID-19_nyertesei.pdf) (letöltve: 2021. március 4.)
- Ravens-Sieberer, U. – Kaman, A. – Erhart, M. (2021): Impact of the COVID19 pandemic on quality of life and mental health in children and adolescents in Germany. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 1(11). Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s00787-021-01726-5> (letöltve: 2021. május 18.)

- Rubin, O. – Nikolaeva, A. – Nello-Deakin, S. – Brömmelstroet, M. (2020): *What can we learn from the COVID19 pandemic about how people experience working from home and commuting?* <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34785.74080> (letöltve: 2021. június 06.)
- Savarese, G. – Curcio, L. – D’Elia, D. – Fasano, O. – Pecoraro, N. (2020): Online University Counselling Services and Psychological Problems among Italian Students in Lockdown Due to COVID19. *Healthcare* 8(4) 440. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040440> (letöltve: 2021. május 11.)
- Shamshiripour, A. – Rahimi, E. – Shabanpour, R. – Mohammadian, A. (2020): How is COVID-19 reshaping activity-travel behavior? Evidence from a comprehensive survey in Chicago, *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives* <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100216> (letöltve: 2021. február 06.)
- Moreira, S. P. – Ferreira, S. – Couto, B. – Machado-Sousa, M. – Fernández, M. – Raposo-Lima, C. – Sousa, N. – Picó-Pérez, M. – Morgado, P. (2021): Protective Elements of Mental Health Status during the COVID19 Outbreak in the Portuguese Population. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(4) 1910. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041910> (letöltve: 2021. május 18.)
- Szerdahelyi, K. (2021): *Milyen lesz a turizmus a pandémia után?* <https://turizmus.com/desztinaciok/turizmus-a-pandemia-utan-1173654> (letöltve: 2021. április 12.)
- Tabrez, A. (2020): *Corona Virus (COVID19) Pandemic and Work from Home: Challenges of Cybercrimes and Cybersecurity.* <https://ssrn.com/abstract=3568830> (letöltve: 2021. március 5.)
- Tokazhanov, G. – Tleuken, A. – Guney, M. – Turkyilmaz, A. – Karaca, F. (2020): How is COVID19 Experience Transforming Sustainability Requirements of Residential Buildings? A Review. *Sustainability* 12(20) 8732. <https://doi.org/10.3390/su12208732> (letöltve: 2021. május 06.)
- Taub, A. (2020): How Domestic Abuse Has Risen Worldwide since Coronavirus. *The New York Times*. Available online: <https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html> (letöltve: 2020. szeptember 06.)
- Van, N. T. T. – Vrana, V. – Duy, N. T. – Minh, D. X. H. – Dzung, P. T. – Mondal, S. R. – Das, S. (2020): The Role of Human–Machine Interactive Devices for Post-COVID19 Innovative Sustainable Tourism in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Sustainability* 12(22) 9523. <https://doi.org/10.3390/su12229523> (letöltve: 2021. május 08.)
- Wang, C. (2020): To Cope with a New Coronavirus Pandemic: How Life May Be Changed Forever. *Chinese Journal of International Law* 19(2): 221–228. <https://doi.org/10.1093/chinesejil/jmaa020> (letöltve: 2021. május 18.)
- WHO (2020): *Violence against Women during COVID19.* <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-violence-against-women> (letöltve: 2021. január 05.)



# A turisztikai kínálat átrendeződése, új alternatívák előtérbe kerülése a koronavírus által kialakult helyzet hatására

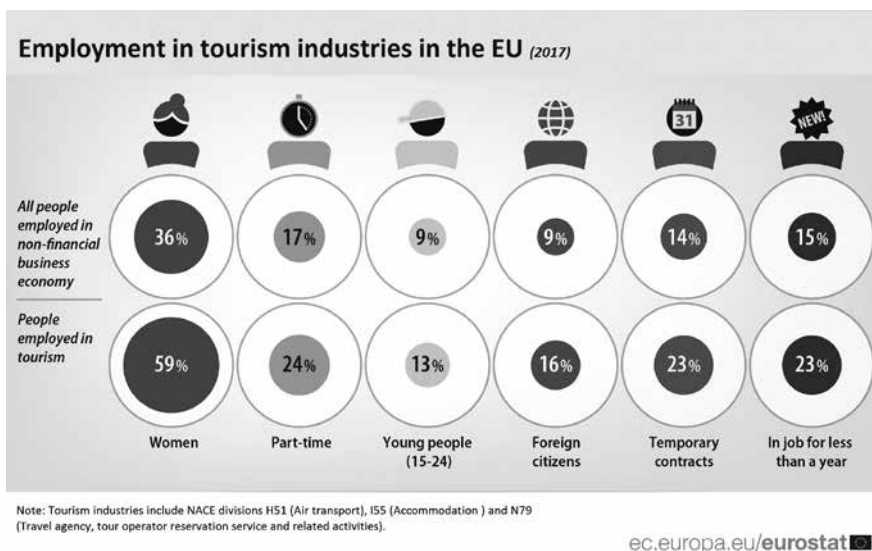
Veitné Molnár Anikó – Rentz Tamás

## Bevezetés

Az elmúlt évtizedekben a globális turizmusipar többször is jelentős veszteségeket szenvedett el különböző természeti katasztrófák (pl. szökőár, hurrikán, földrengés), járványok vagy emberi tevékenységek (pl. terrorizmus, háború) következtében. A hasonló események nem csak a turizmus számára, hanem közvetve vagy közvetlenül az adott térség teljes gazdaságára kiterjedve károkat okoznak.

A COVID19 járvány globális kiterjedése miatt az egész világgazdaságra kihatással van, és a kezdetektől drasztikus változásokra kényszerítette a társadalmat, ami eközben különböző alkalmazkodási kísérleteken ment keresztül.

Annak ellenére, hogy a turizmus olyan gazdasági terület, amely nagy hatással van az egyes nemzetállamokra, egyben az egyik legkevésbé stabil területnek is számít, aminek jelentős társadalmi hatásai vannak. A szektor instabilitása főképp abból adódik, hogy a turizmusban dolgozó emberek 24%-a részmunkaidős, és egyes becslések szerint 23%-uk a munkahelyvesztés folyamatos kockázatának van kitéve. 2019-ben csak az Európai Unióban több mint 13 millió embert foglalkoztattak a turizmusban. Az iparág foglalkoztatáspolitikai jelentőségét tovább erősíti, hogy a dolgozók 13%-a a foglalkoztatáspolitikai szempontból kritikus 15 és 24 év közötti korosztályból kerül ki, továbbá, hogy az összes foglalkoztatott 59%-a nő, ami a nemek közötti egyenlőtlenségek szempontjából lényeges adat (Eurostat, 2019).



1. ábra Foglalkoztatottság a turisztikai szektorban (EU). Forrás: Eurostat 2019.

A 2020-at megelőző években a nemzetközi turizmus évente hozzávetőlegesen 6%-os bővülést mutatott a Turisztikai Világszervezet számításai szerint, amely globális szinten évente körülbelül

3%-kal járult hozzá a GDP növekedéshez (UNWTO 2019). A COVID19 járvány kezdetével a 2020-ra vonatkozó előrejelzések irreálissá váltak, és jelentős átrendeződésen mentek keresztül. Tekintettel az iparág instabilitására, a gazdasági jelentőségére, az ágazat által érintett emberek nagy számára és a világgjárvány összefüggéseire, elmondható, hogy a turizmus a vírusválság által leginkább érintett területek közé tartozik.

A COVID19 hatása a világgazdaságra és az idegenforgalmi ágazatra már a járvány kínai kirobbanásakor azonnal érezhető volt, amikor a kínai kormány országos utazási tilalmat vezetett be a vírus terjedésének megfékezése érdekében. A drasztikus intézkedések eredményeként a CNBC (2020) jelentése szerint csaknem 200.000 belföldi járatot töröltek. A kínai intézkedéseket követően erőteljes dominóhatás volt érzékelhető, mivel számos ország azonnal korlátozta a fertőzés által sújtott területekről történő beutazást. Ezt bizonyos célállomások ideiglenes bezárása, valamint a nagyobb összejövetelek elhalasztása vagy lemondása – ideértve a nagyobb sporteseményeket, mint például a 2020-as tokiói olimpiát – és világszinten további korlátozások bevezetése követte.

Az egyes korlátozó intézkedéseken túlmenően ezt a dominóhatást a turizmus területén tapasztalható kapcsolati szinergiák is tovább erősítették. A turisztikai termékeket ugyanis egy, több érdekelt fél közötti összetett interakciók eredményeként létrejövő, különböző szolgáltatási összetevőkből álló hozzáadott-érték láncnak kell tekinteni. Ezt az összetett hálózatot turisztikai ellátási láncnak (Tourism Supply Chain – TSC) is nevezik. A TSC a turisztikai szervezetek hálózata, amely különböző tevékenységeket folytat, kezdve a turisztikai termékek/szolgáltatások különböző komponenseinek kínálatától (repülőjegy, szállás, marketing) a végső turisztikai termék egy adott turisztikai célpontra történő felhasználásáig, a résztvevők széles körét bevonva mind a magán-, mind pedig az állami szektorban (Zhang et al. 2009).

A bevezetett korlátozások keresletcsökkenési láncreakciót indítottak be az iparágban. Az utazási korlátozások és a távolságtartó intézkedések a fogyasztók és az üzleti kiadások jelentős csökkenését eredményezték, ezáltal a COVID19 jelentős hatást gyakorolt a gazdasági fejlődésre világszerte és gazdasági visszaesést okozott.

Mivel hosszasan elhúzódó válsághelyzetről beszélünk, a turisztikai szolgáltatóknak újszerű megoldásokat kellett találniuk annak érdekében, hogy átvészeljék a kritikus időszakot. Ez a turisztikai kínálat és a korábbi szolgáltatási struktúra átrendeződését eredményezte, illetve olyan turisztikai alternatívák megjelenésével járt együtt, amelyek a belföldi turizmus élénkülését, a szabadidőipari kínálat bővülését és a lakóhelyen történő turistáskodás megerősödését okozták.

## **1. A turisztikai döntéseket befolyásoló tényezők**

A különböző piaci szereplők és a döntéseket meghatározó tényezők közötti kapcsolatot hálózati elemzés segítségével tudjuk vizsgálni. A hálózati elemzések különösen fontosak a turizmus sajátos szerekezete miatt, amelyben számtalan különböző érdekelt kapcsolódik egymáshoz (Scott et al. 2008). A turisztikai szektor hálózati elemzése elsősorban a turisztikai kutatási együttműködésre és az ismeretek létrehozására, a turisztikai célpontokra, az ellátási láncokra, a szabályozásra, a turisztikai magatartásra és a turisták mozgási mintázatára összpontosítanak (Liu et al. 2017).

Földrajzi vonatkozásban a turisták utazási döntéseinek meghozatalában jelentős szerepe van a távolságnak, a helyismeretnek és a különböző látványosságok elérhetőségének. Hwang és Fesenmaier (2003) egy kapcsolódó tanulmánya a több célállomás közötti utazás kiválasztása és a megtett távolság kapcsolatát kutatta, amelyben 320 mérföldes oda-vissza távolságot állapítottak meg standardként az egy- és többcélú utazások megkülönböztetésére. Lew és McKercher (2006) elemzése pedig egyértelmű különbséget tettek az első látogatók és a visszatérő látogatók mozgásmintázatai között, miszerint a visszatérő látogatók szélesebb mozgásteret mutattak, mint az első látogatók. Liu és munkatársai

(2017) a kínai Xinjiang régió alapján egy turisztikai vonzerő hálózat alapvető mechanizmusát kutatta, és eredményeik azt mutatják, hogy a fő turisztikai látványosságok közelsége pozitívan kapcsolódik a turisztikai vonzerő hálózathoz.

A tanulmányok azt is megerősítették, hogy a turisztikai desztinációk hálózatai komplex, dinamikus és diszkurzív jellegűek. A nagyszámú hálózati elemzés ellenére azonban kevés tanulmány áll rendelkezésre a turisztikai desztinációs hálózatok összetételét illetően (Liu et al. 2017). A különböző fertőző betegségek, mint például a Közel-Kelet légzőszervi szindróma (MERS), valamint a politikai tényezők turisztikai iparra és a turisztikai keresletre gyakorolt hatásáról szóló tanulmányok alapján az állapítható meg, hogy egyes politikai válságesemények nagyobb hatással vannak a turisták döntéshozatalára, mint a természeti katasztrófák, a járványos megbetegedések és a pénzügyi válsághelyzetek. (Jin et al. 2019). Ez mindenképpen előnyösnek tekinthető a vírusválság végét követő időszakra való tekintettel. Ettől függetlenül viszont a turisztikai mozgáson alapuló empirikus tanulmányok nem megfelelőek. Az az egy biztos, hogy a COVID19 várhatóan tartósan befolyásolni fogja az turista piacot, és egyúttal megváltoztatja a korábban kialakult turisztikai magatartást, és hatással lesz az egyéb, a turisztikai döntéseket befolyásoló tényezőkre (Everingham – Chassagne, 2020). Ezek a változások pedig a turisztikai kínálat tartós átrendeződését okozhatják.

## **2. A turizmus és a koronavírus**

### **2.1. Turisztikai szolgáltatások a vírusválság előtt**

A szervezett utazások megjelenése óta a turisztikai ipar fejlődésének fő motorját a szabadidős és hivatásturisztikai szolgáltatások tömeges értékesítése jelentette. Ez a gyakorlatban olyan egységesített turisztikai kínálat kialakulásához vezetett, amelynél az vált a fő céllá, hogy az adott szolgáltatás minél szélesebb piaci szegmens számára értékesíthető legyen. Ez a megközelítés tette a turizmust a 21. századi világgazdság egyik vezető szektorává. A legnépszerűbb turisztikai termékek a tömegturizmus irányába tereltek az ipart, így a kereslet elvárásainak kielégítése csak az egyre inkább sokoldalúbban kiszolgálni képes és az adott vonzerő fogyasztását segítő tényezők mentén kialakított infrastruktúra fejlesztése által vált lehetségessé. Így a turisztikai szolgáltatók körében a jó megközelíthetőség, a nagy befogadóképességű kiszolgálóterek, a hatékony és tömeges, de mégis sokszínű és sokoldalú ellátás biztosítása, valamint ehhez kapcsolódóan a kialakított szolgáltatási struktúrát megfelelően kezelni tudó, jól képzett munkaerő vált a fő szemponttá (Michalkó 2020a).

A főbb turisztikai „forrőpontokat” tekintve a turistafogadó országok élmezőnye hosszú ideig változatlan volt, illetve jelentéktelen átrendeződések voltak észlelhetők (Michalkó 2020b). A világ leglátogatottabb területei között azok, a többnyire biztonságosnak tekinthető helyek szerepelnek, amelyek fürdőzésre alkalmas tengerpartokkal rendelkeznek és a beutazók számára egzotikusnak számítanak. Fontos szempont a választásban, hogy e tájaknak a gazdag és sokszínű kulturális kínálatuk mellett a gasztronómiai kultúrjuk is vonzó, miközben a földrajzi megközelíthetőségük is kedvező. Szintén a választási hajlandóságot növeli, hogy jelentős gazdasági potenciáljuk fejlett infrastruktúrával, valamint magas színvonalú szolgáltatóiparral párosul (Gyuricza 2008, Dombay 2007).

### **2.2. A koronavírus hatása a turizmusra**

A fent említett folyamatoknak köszönhetően a turizmus az elmúlt évtizedekben olyan mértékű társadalmi és gazdasági potenciállá nőtte ki magát, hogy a biztonságos utazás és tartózkodás garantálása már nem csupán a szolgáltatók, a települési önkormányzatok, hanem az érintett államok érdekévé is vált (Bujdosó 2010).

Fontos megjegyezni azonban, hogy habár a turizmus világszerte sokféle válságnak volt már kitéve korábban (pl.: a 2001. szeptember 11-i terrortámadások, a súlyos akut légzési szindróma (SARS)

kitörése 2003-ban, a 2008/2009-ben kibontakozó gazdasági világválság, a 2015-ös közel-keleti légzőszervi szindróma (MERS) kitörése), egyik sem vezetett a turizmus globális fejlődésének hosszabb távú visszaeséséhez. Ez akár arra is utalhatna, hogy a turizmus, mint rendszer, ellenálló a külső sokkokkal szemben, azonban olybá tűnik, hogy a COVID19 járvány hatása, és a válságból történő kilábalás nem lesz a korábbi válsághelyzetekhez hasonló. A járványok és az utazás közötti kapcsolatokat központi szerepet játszanak az egészségbiztonság és a globális változások megértésében, és bár a turisztikai kutatások – még ha felületesen is terjednek ki, például a globális éghajlatváltozás lehetséges szisztémás hatásaira, a világválságok rendszerszintű hatásait nem sikerült még megfelelőképpen feltérképezni. Az ilyen irányú tanulmányok inkább lokális oldalról közelítik meg a problémát, és az egyes országokra külön-külön koncentrálnak, mintsem rendszerszintűen vizsgálnák meg a lehetséges kihívásokat (Gössling 2021).

A COVID19 világválság következtében a korábban kialakított szolgáltatási struktúrák és operatív berendezkedések nem bizonyultak egészségügyi szempontból biztonságosnak. Ahogy az a vírusválság kirobbanásának az elején már szinte nagy bizonyossággal megállapítható volt, a COVID19 nyilvánvaló egészségügyi kockázata miatt a turisztikai kereslet nagymértékben csökkent, amelyet a belső és külső tényezők és az olyan állami beavatkozások, mint például a beutazási korlátozások és a turisztikai létesítményekbe történő belépés korlátozása is tovább erősítettek. Ezzel párhuzamosan a turisztikai célú utazások időtartamának rövidülése és az alacsony turisztikai sűrűségű helyi desztinációk előnyben részesítése is megjósolhatónak látszott (Everingham – Chassagne, 2020).

A vírusválság hosszútávú gazdasági hatásainak vizsgálata kapcsán egy friss tanulmányban (del Rio-Chanona et al. 2020) arra a megállapításra jutottak, hogy a szórakoztatóipar, a vendéglátás és az idegenforgalom nagyon nagy keresleti és kínálati korlátokkal szembesül, amelyben becsléseik szerint a keresleti sokkok dominálnak. A cikkük elsőként veti fel azt a tényt, hogy, mivel a kínálati és a keresleti sokkok ágazatokonként nagyon eltérőek, még a lezárásokat követő fokozatos újranyitás is jelentős kereslet-kínálat egyensúlyhiányt hagyhat az iparágakon belül. Az ilyen eltérések következőképpen szokatlan szintű heterogenitást eredményezhetnek a különböző áruk inflációjában, amely minden kétséget kizáróan a turisztikai kínálatban is érvényesülni fog. Így a vírusválság elhúzódó gazdasági hatásai tovább erősíthetik az állami beavatkozások szükségességét.

### **3. A turisztikai kínálat átrendeződése**

A pandémia hatására bevezetett utazási korlátozások következtében a tömegturizmushoz kapcsolódó szolgáltatások fenntartása sok esetben megnehezedett vagy teljes mértékben ellehetetlenült és egyre inkább érezhetővé vált az alternatív szolgáltatások térnyerése. Az alternatív turizmus már a vírusválságot megelőzően is a tömegturizmussal párhuzamosan fejlődött, ahol a tömeg helyett a középpontba az egyének, illetve a kisebb csoportok és azok igényeire szabott szolgáltatások kínálata került. Így az alternatív turisztikai termékek legfőbb sajátosságai közé az egyediség, a személyes élmény és a környezettel való elmélyültebb viszony tartozik (Michalkó 2020a). Ez a fajta fejlődés a vírusválság hatására új lendületet vett.

Az alternatív turizmus és a szabadidőipari szolgáltatások térnyerése azonban, az egyértelmű turizmusbiztonsági kockázatokon túl, más tényezőkre is visszavezethető. Az utazási motivációkat megvizsgálva nagy különbségeket találunk ugyanis a szabadidős turizmus és az üzleti célú, konferenciaturizmus területén. Miközben a szabadidős turizmusban a turisták a szabadidő különböző célú eltöltésére törekcsenek, addig a konferenciaturizmusban a résztvevők munkához kapcsolódó céljával találkozhatunk (Péter – Németh 2020). Tekintettel arra, hogy az üzleti célú utazások száma a bevezetett utazási korlátozások és az egyre inkább teret nyelő digitális megoldások (pl. Zoom) következtében radikálisan lecsökkent, a turisztikai forgalom nagyobb arányban a szabadidőturizmusban realizálódott, és ez a tendencia hosszabb távon is fennmaradhat.

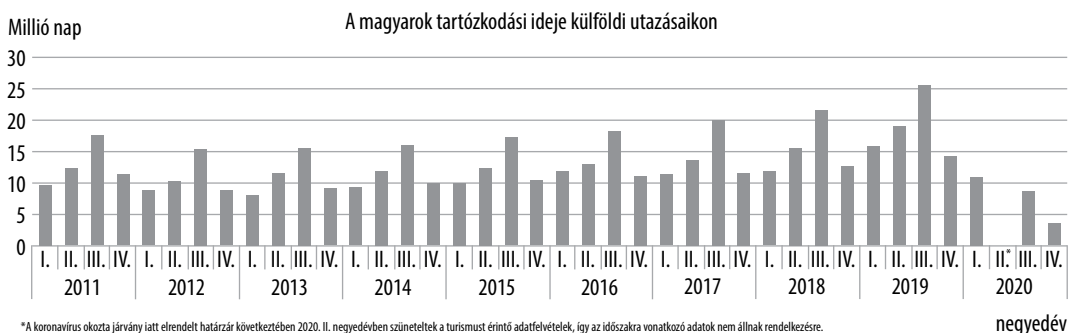


A BrainTrust üzleti utazásokról szóló legfrissebb turisztikai jelentése szerint, habár az ágazat teljesítménye a következő két évben több mint 50%-kal fog növekedni, a koronavírus előtti szint visszanyerése nem várható 2025-nél hamarabb. A jelentés alapján 2021-ben a 2019-es év 52%-ának megfelelő szintet fogják elérni az üzleti utazások, ezután 2022-ben és 2023-ban további erőteljes fellendülés várható, aminek köszönhetően a 2019-es szint 83%-áig emelkedik az üzleti utazások száma, majd az ezt következő két évben az ágazat teljesítménye elérheti a járvány előtti szintet. Ugyanakkor várhatóan egyre nagyobb teret fognak nyerni az ún. „bleisure” utazások is, amelyek az üzleti és a szabadidős utazások kombinációjának tekinthetők.

A jelentésben egy sor olyan tényező is megemlítsre került, amelyek negatívan befolyásolhatják az üzleti célú turizmust. Ezek között szerepelnek a hosszan elhúzódó egészségügyi vészhelyzetek, amelyek különösen az olyan távoli célszágokban lehetnek majd jelentősek, ahol a következő években sem sikerül még elérni a nyájimmunitást. Hasonló befolyásoló tényező még az otthoni munkavégzés (home office), amely jelentős hatással van a rövidtávú utazásokra, valamint ahogyan a korlátozások alatt megkerülhetetlenné vált digitális megoldások egyre inkább normává válnak, azok is jelentősen csökkenteni fogják a nem létfontosságú utazások számát. Ez utóbbi a fenntarthatósági célkitűzésekkel is összhangban van, hiszen a felesleges utazások számának csökkenése közvetlenül hozzájárul az iparág fenntarthatóbbá tételéhez, ami azonban az ágazat növekedési ütemére is kihatással lesz (Turizmus.com 2021c).

### 3.1. A belföldi turizmus megerősödése Magyarországon

Mint ahogy az a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) negyedéves jelentéseiből is látszik, a magyar utazók külföldi utazásainak száma drasztikusan lecsökkent a vírusválság első évében. Az elérhető adatok alapján megállapítható, hogy a legjelentősebb visszaesés 2020 negyedik negyedévében volt tapasztalható (a koronavírus járvány következtében elrendelt határozat miatt 2020. II. negyedévében szüneteltek a turizmust érintő adatfelvételek). Az év utolsó negyedévében a magyar állampolgárok mindössze 2,1 millió alkalommal utaztak külföldre, ami 61%-kal kevesebb, mint 2019 azonos időszakában. Ez összesen 3,7 millió napot jelentett, ami pedig 74%-kal kevesebb, mint az előző év ezen szakaszában. Az üzleti célú utazások területén még ennél is drasztikusabb, 93%-os visszaesés volt tapasztalható. Eközben a hazánkba beutazó külföldi látogatások száma 46%-kal maradt el az előző évi adatokhoz képest (KSH 2021).



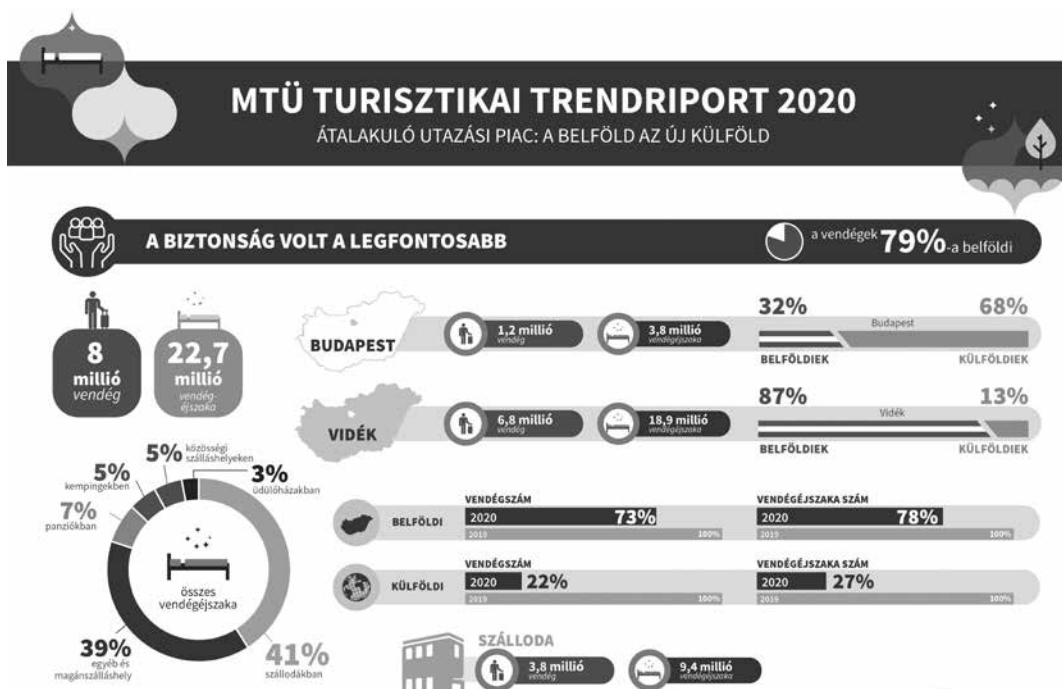
2. ábra A magyarok tartózkodási ideje külföldi utazásokon, negyedéves bontásban (2011-2020). Forrás: KSH 2021

A hazai adatokat megvizsgálva viszont kevésbé negatív eredményeket láthatunk. A Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) elemzése alapján 2020 első kilenc hónapjában 7,1 millió vendég 19,9 millió vendégéjszakát töltött el a magyarországi szálláshelyeken. A vendégek 77%-a

belföldi volt. A belföldi vendégéjszakák száma 2019 azonos időszakához képest 99%-os értéket mutatott, azaz e tekintetben alig volt érzékelhető csökkenés, és láthatóan a belföldi utasok ellensúlyozni tudták a külföldi beutazások számának csökkenéséből adódó kiesést. Ez az arány az őszi korlátozások bevezetését követően – nem meglepő módon – számottevően romlott: Az NTAK 2020-as teljes évre vetített adatai alapján 8 millió vendég 22,7 millió vendégéjszakát töltött el a magyarországi szálláshelyeken, a vendégek 79%-a belföldi volt. Végeredményül éves összesítésben a belföldi vendégéjszakák száma a 2019. évi 78%-át érte el (Turizmus.com 2021e).

A fenti adatokból is érzékelhető, hogy a turistaforgalom jelentős része inkább a belföldre koncentrálódott. A magyar lakosság utazási hajlandósága felmérése céljából és a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) megbízásából a Századvég Politikai Iskola Alapítvány egészen 2020. április 8-tól kezdődően rendszeresen felméréseket végzett. Az elemzések megerősítették ezeket a járvány hatására bekövetkező változásokat az utazási szokásokban.

A nyári időszakban a korlátozások feloldását követően átütő erejű növekedés volt tapasztalható a belföldi turizmus területén. Miközben a nyári szezon kezdetén a kutatásokban megkérdezettek 53%-a nyilatkozott belföldi utazáson történő részvételről, addig ez az arány az őszi időszakban már 67%-ra emelkedett (Turizmus.com 2021d).



3. ábra MTÜ turisztikai trendriport (2020). Forrás: Turizmus.com (2021d)

Ennek hátterében leginkább biztonsági tényezők álltak, amit az is megerősít, hogy az utazási döntés meghozatalakor a válaszadók 70%-a érezte biztonságosabbnak a belföldi utazást. Ugyanezen indok mentén a magán szálláshelyek szerepe is felértékelődött, így a vendégéjszakák szálláshelyek közötti megoszlásában ezek a szálláshelyek 39%-ot tettek ki, ami megközelítette a szállodák 41%-os értékét.

2020 vezető utazási céljai között az aktív szabadidős tevékenységek, a fürdőszolgáltatások, illetve a városlátogatások domináltak, és egyértelműen a Balaton környéke volt a legnépszerűbb, ahol az összes vendégéjszaka 31%-át töltötték a belföldi utazók. A belföldi turizmus a 2021-es előrejelzések alapján ebben az évben is népszerűbb alternatívát jelent a hazai utazóközönség számára. A Századvég

szintén az MTÜ megbízásából készített felmérése alapján tízből hét magyar belföldi utazást tervezett a 2021-es nyári szezonra, és az is kiderült, hogy ezúttal is a Balaton térsége a legnépszerűbb az utazni vágyók körében. Ami a szálláshelytípusokat illeti, a magánszállások (50%) a szálláshelyválasztási preferenciák tekintetében már megelőzik a szállodákat (40%).

Az MTÜ tájékoztatása alapján 2021. május elejét követően 40 százalékos emelkedés volt tapasztalható a nyári hónapokra beérkezett előfoglalások számában, ami azt mutatja, hogy a 2020-as tendenciák 2021 nyarán is várhatóan tovább folytatódnak. A nyári hónapokra folyamatosan és dinamikusan bővült a lefoglalt vendégéjszakák száma, amely 2021. június elején már a 4,5 milliót is elérte (Turizmus.com 2021d).

A fenti adatokból jól látható a hazai turizmus nyári szezon alatti megerősödése, valamint a szabadidős és természethez közeli tevékenységek térnyerése. Ezek a folyamatok a későbbiekben is meghatározóvá válhatnak, és jelentős hatással lehetnek a hazai utazóközönség utazási döntéseire a vírusválság lezárását követően is.

## **4. Turisztikai szolgáltatások a vírusválság alatt**

A hirtelen lecsökkent kereslet hatására a turisztikai szolgáltatók jelentős kihívásokkal szembesültek. A vállalkozások számára komoly problémákat okozott az alkalmazottaik és ügyfeleik megtartása, miközben arra is ügyelniük kellett, hogy a róluk kialakított kép nagymértékben ne változzon, és a likviditásuk is biztosítva legyen. Ennek érdekében, válaszolva a keresleti piac átrendeződésére, a különböző turisztikai szolgáltatók sokszor arra kényszerültek, hogy átrendezzék korábbi szolgáltatási struktúrájukat, illetve egyéb olyan intézkedéseket vezessenek be, amelyek képesek biztosítani a megváltozott helyzethez történő hatékony alkalmazkodást. Ez merőben új, vagy az adott szervezet számára atipikus szolgáltatások bevezetésével járt együtt.

Az elengedhetetlen higiéniai és egyéb biztonsági intézkedéseken túl, számos újszerű digitális megoldás került bevezetésre. Az éttermek, szállodák, repülőterek és egyéb nagyobb tömegeket vonzó szolgáltatók átalakították működésüket annak érdekében, hogy szolgáltatásaikat minél inkább érintésmentessé tegyék (Turizmus.com 2020e). Különböző online és mobilalkalmazások, önkiszolgáló kioszkok, szórakoztatóipari technológiák kerültek bevezetésre, miközben az ügyfeleket minden szolgáltatási területen az elektronikus ügyintézés és az érintésmentes fizetési megoldások felé terelték. Előtérbe kerültek a mesterséges intelligenciát támogató webhelyek és robotügyfélszolgálatok.

### **4.1. Turizmusbiztonság és marketing a válságkezelésben**

Turizmus kialakulni, fejlődni és fennmaradni általában a turista által biztonságosnak tartott területeken tud, amiben desztinációs szinten a közbiztonságnak és az egészségügyi biztonságoknak van a legjelentősebb szerepe (Kiss – Michalkó 2020). Az egészségbiztonság kérdése a koronavírus hatására különösen fontossá vált, amely a tömegturisztikai desztinációk esetén kritikus jelentőségűnek számít. Így nem meglepő, hogy számos turisztikai szolgáltató az államilag elrendelt intézkedéseket az előnyére fordítva, vagy különböző higiéniai és egyéb biztonsági intézkedésekkel próbált hatást gyakorolni a fogyasztókra, amelyeket mind termékpolitikai, mind pedig kommunikációs szinten beépítettek a marketingstratégiájukba.

Az utazási korlátozások által leginkább érintett légitársaság területén több légitársaság is negatív koronavírus-teszttel igénybe vehető járatokat indított. A KLM és a Delta Airlines a holland kormányval, az Amszterdam-Schiphol és a Hartsfield-Jackson Atlanta repülőterekkel együttműködve 2020. december 15-től a karácsonyi utazások megkönnyítése érdekében egy olyan programot indítottak, amely során a Hollandiába érkező utasok a leszálláskor készített negatív PCR-teszteredmény után nem kötelesek karanténba vonulni. A programnak köszönhetően lehetőség nyílt arra, hogy egy

– öt nappal az utazás előtt készült – negatív teszttel és az utazásig tartó önkéntes elszigetelés vállalásával az utasok a repülés előtt is letölthessék a kötelező karantént, ami érkezéskor a Schiphol repülőtéren készített második negatív teszteredmény esetén érvényesült (Turizmus.com 2020d).

Más légitársaságok még az anyagi terheket is hajlandóak voltak levenni az utasaik válláról, és ingyenes koronavírus teszteléssel próbálták meg ügyfeleiket utazásra csábítani. A Wizz Air elsőként tette lehetővé Magyarországon a debreceni repülőtéren az ingyenes PCR-alapú COVID19 tesztelést az Eindhovenből érkező utasai számára. Az utasok 12 órán belül megkaphatták már az eredményt, így amennyiben az negatív volt, jelentősen lerövidíthették a hazai, 10 napos hatósági karanténjuk hosszát (Turizmus.com 2020h).

Más társaságok és egyéb turisztikai szolgáltatók a társadalmi felelősségvállalás (Turizmus.com 2020b) terén, vagy egyéb olyan PR intézkedésekkel (Turizmus.com 2021a) próbálták felhívni magukra a figyelmet, amelyek mindegyike fokozza a fogyasztók bizalmát és elköteleződését az adott szolgáltató iránt, ami kritikus jelentőségű lehet az ügyfélnyerés szempontjából.

## 4.2. Jó gyakorlatok a turisztikai szolgáltatók körében

A marketing és PR tevékenységeken túl olyan szolgáltatások is megjelentek, amelyek korábban nem, vagy kevésbé hangsúlyosan voltak jelen a szolgáltatók szolgáltatási portfóliójában. Egyik ilyen népszerű szolgáltatás volt a karanténhotel és egyéb karanténzállás szolgáltatások elindítása. Ebben az egyik élenjáró Thaiföld, ahol ún. „escape” csomagokat, azaz karanténhotellel egybekötött üdülési csomagokat kínáltak az utazók számára. Ezek a csomagok tartalmazták a kötelező szállodai karanténhelyezést, amelyet gyakran luxuskörülmények között tölthettek el a turisták. A csomag a karanténzállást követően pedig egy, jellemzően 10-20 napos, üdülést tartalmazott az ország különböző részein (Turizmus.com 2021b).

A 2020-as szezonban itthon is egy újfajta szolgáltatás vehette kezdetét. Próbaszezonként nyaralóhajók üzemeltetésébe kezdtek a Tisza-tavon és Tokaj térségében. A program célja a nyaralóhajók bérbeadásán túl az volt, hogy kiépítésre kerüljön a szolgáltatás hosszútávú üzemeltetéséhez szükséges infrastruktúra és kikötőhálózat. A 2020-as évben még nem a hajók 100%-os kihasználtsága volt az elsőszámú célkitűzés, hanem a 2021-es szezonra történő felkészülés. Ennek ellenére a hajók kihasználtsága augusztusban a 62%-ot is elérte. Az utasoknak alapvetően jó tapasztalataik voltak, azonban kiemelték a helyi turisztikai szolgáltatások fejlesztésének szükségességét (Turizmus.com 2020f).

A szabadidős tevékenységek és helyi szolgáltatások fejlesztése iránti igény jelentőségét erősíti a szlovákiai Liptói Régió fejlesztési tervei is, amelynek fókuszában a természetben való tartózkodás és a kerékpározás támogatása áll. Céljuk elsősorban a hazai közönség, azon belül is a gyermeket nevelő családok megszólítása és a lakóhelyen történő turistáskodás népszerűsítése (Turizmus.com 2020a).

Az újszerű szolgáltatások és az új, regionális szinergiák kiépítésén túl a vírusválság alatt nagy hangsúlyt kaptak a digitális megoldások is. Az egyéni és helyi turistáskodás ilyen segítő eszközei lehetnek a folyamatosan naprakészen tartható, online turisztikai mobilalkalmazások, amelyeknek az előnye, azon túl, hogy mindig a legaktuálisabb információt nyújtják a felhasználók számára az az, hogy mindig elérhetőek, hiszen a telefonját bárhová magával viheti az ember. Egyik ilyen hasznos alkalmazás a „Guide.me: Budapest a zsebedben”, amely nemcsak turisztikai szolgáltatókat tud ajánlani, de a főváros látnivalói közt is eligazítja a külföldieket, miközben geolokációs „push” üzenetekkel célzottan hívja fel a felhasználók figyelmét a kiemelt partnereik egy-egy aktuális eseményére a felhasználó közelében (Turizmus.com 2020c).

Eközben az egészségturizmus is új szolgáltatási csomagokkal tudott előállni, és koronavíruson átesett személyek számára rehabilitációs kezeléseket ajánlottak. A poszt-COVID szindrómás betegek kezelésében a későbbiekben is jelentős szerepe lehet az európai és hazai gyógyfürdőknek, amelyek gyógyhatású vizeiken túl tapasztalt orvosszakmai háttérrel is rendelkeznek (Turizmus.com 2020i).

Akadts olyan ország is, ahol fogyasztókon kívül a turisztikai szakembereket is szerették volna megszólítani, így ingyenes képzéseket biztosítottak számukra a koronavírus miatt felszabadult erőforrásaik hasznos elköltése céljából. Máltán a koronavírus járvány ideje alatt több mint 8000 turisztikai munkavállaló vett részt ingyenes képzési programokban. Erre a célra a máltai állam összesen 6 millió eurót fordított, amely 1000 ingyenes tanfolyamot jelentett 33 különböző intézmény szervezésében. Az állam célja ezzel az volt, hogy a turisztikai munkavállalókat a válság idején is ösztönözze az ismereteik bővítésére (Turizmus.com 2020g).

## Összegzés, következtetések, javaslatok

Az elmúlt másfél év tapasztalatai alapján összességében elmondható, hogy a COVID19 utáni korszakban a turizmus szinte minden bizonnyal átalakuláson fog átesni. Mivel a különböző rendelkezések továbbra is jelentős hatással lesznek a mobilitásra, egyes turisztikai vállalkozásoknak és területeknek a gazdasági szerepe csökkenni fog, ami arra kényszerítheti őket, hogy a helyi fogyasztók és igényeik felé forduljanak. Az immunitás növekedésével a nemzetközi turizmus ugyan fokozódhat, azonban a válság időszakában kiépített helyi kapcsolatok tartósan megmaradhatnak és továbbra is előnyt élvezhetnek az utazók döntéshozatalai során (Lapointe 2020).

A hazai szakembereket egyelőre megosztja, hogy mennyiben fog megváltozni a turizmus a koronavírus követően. A legtöbben azonban időben elhúzódozó, fokozatos nyitásra számítanak, amely során elsősorban az egyéni és személyre szabott utazások és túrák fognak előnyben részesülni. A fokozatos nyitás során továbbra is rendkívüli jelentősége lesz a turizmusbiztonsági kérdéseknek, a higiénias és egyéb biztonsági előírások betartásának és betartatásának, amelyek kritikus fontosságúak a fogyasztók biztonságérzetének biztosítása szempontjából. A hatékony marketingkommunikáció fenntartása érdekében fontos még, hogy ezek a tevékenységek további, társadalmi felelősségvállalási tevékenységekkel is kiegészüljenek.

A jelenlegi fogyasztói magatartások alapján egyértelműen látszik, hogy a következő években a szabadidős és aktív kikapcsolódási tevékenységeknek, valamint a helyi turisztikai szolgáltatásoknak kiemelt szerep fog jutni az fogyasztók preferenciarendszerében, így érdemes a fejlesztéseket ebbe az irányba terelni és megtenni a szükséges intézkedéseket a fejlesztések minél hamarabbi elvégzése érdekében. Ugyanakkor előreláthatólag nem csak a fogyasztók, de a munkavállalók megtartására is jelentős erőforrásokat kell majd fordítani. A hazai turisztikai szervezetek 40% körüli a munkaerő-elvándorlástól tartanak a szektorban (Turizmus.com 2021f), ami rendkívül fenyegető a szolgáltatások fenntarthatósága szempontjából, így a különböző állami és vállalati szintű támogatási rendszereknek kulcsszerepe lesz a munkavállalók megtartásában. További fontos terület még a digitális technológiák alkalmazása és továbbfejlesztése, amelyek a koronavírus járvány alatt is bizonyítani tudták hasznos alkalmazhatóságukat. A digitális technológiáknak a jövőben kiemelkedő szerepe lesz a kiszolgálási és egyéb folyamatok egyszerűsítése, valamint az érintkezésmentes kiszolgálás biztosításának területén.

Összefoglalva, a jövőben a gyorsan változó fogyasztói igények hatékonyabb lekövetése elengedhetetlen lesz a turisztikai szolgáltatók számára, amely magába foglalja a különböző turisztikai és digitális technológiai trendekhez történő alkalmazkodást. A folyamatos fejlesztés és a gyors reakcióképesség kulcsfontosságú szerepet fognak játszani az egyes turisztikai szolgáltatók piaci sikerességében és a koronavírus utáni hatékony és gyors helyreállítás biztosításában.

## Irodalom

- Bujdosó, Z. (2010): *Turisztikai tervezés módszertana*. Gyöngyös, Károly Róbert Főiskola.
- del Rio-Chanona, R. M. – Mealy, P. – Pichler, A. – Lafond, F. – Farmer, J. D. (2020): Supply and demand shocks in the COVID-19 pandemic: An industry and occupation perspective. *Oxford Review of Economic Policy* 36(1): 94-137.
- Dombay, I. (2007): *A turizmus földrajza*. Cluj Napoca, Kolozsvári Egyetemi Kiadó.
- Everingham, P. – Chassagne, N. (2020): Post COVID-19 ecological and social reset: Moving away from capitalist growth models towards tourism as Buen Vivir. *Tourism Geographies* 22(3): 555-566.
- Gössling, S. – Scott, D. – Hall, C. M. (2020): Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism* 29(1): 1-20.
- Hwang, Y. H. – Fesenmaier, D. R. (2003): Multidestination pleasure travel patterns: empirical evidence from the American Travel Survey. *Journal of Travel Research* 42(2): 166-171.
- Jin, X. C. – Qu, M. – Bao, J. (2019): Impact of crisis events on Chinese outbound tourist flow: A framework for post-events growth. *Tourism Management* (74): 334-344.
- Kiss, K. – Michalkó, G. (2020): A turizmus- és biztonságmarketing. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 129-136.
- Lapointe, D. (2020): Reconnecting tourism after COVID-19: the paradox of alterity in tourism areas. *Tourism Geographies* 22(3): 633-638.
- Gyuricza, L. (2008). *A turizmus nemzetközi földrajza*. Dialóg Campus, Budapest – Pécs.
- Lew, A. – McKercher, B. (2006): Modeling tourist movements: A local destination analysis. *Annals of tourism research*, 33(2): 403-423.
- Liu, B. – Huang, S. S. – Fu, H. (2017): An application of network analysis on tourist attractions: The case of Xinjiang, China. *Tourism Management* 58(C): 132-141.
- Michalkó, G. (2020a). A bűn vonzásában: a sötét helyek turizmusa. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest pp. 59-70.
- Michalkó, G. (2020b). A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 15-23.
- Péter, E. – Németh, K. (2020): A turisztikai célterületek kockázatmenedzmentje, különös tekintettel a rendezvényekre. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 115-128.
- Scott, N. – Baggio, R. – Cooper, C. (2008): Network analysis and tourism: From theory to practice. *Aspects of Tourism* (35)
- Zhang, X. – Song, H. – Huang, G. Q. (2009): Tourism supply chain management: A new research agenda. *Tourism management* 30(3): 345-358.

### Online források

- CNBC (2020): *Coronavirus flight cancellations top 200,000, sending jet fuel prices to more than 2-year lows* <https://www.cnbc.com/2020/02/21/coronavirus-flight-cancellations-top-200000-sending-jet-fuel-lower.html> (letöltve: 2021. március 22.)
- Eurostat (2019): *Foglalkoztatottság a turisztikai szektorban (EU), 2019* <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20190306-1> (letöltve: 2021. április 12.)
- KSH (2021): *Nemzetközi utazások, 2020. IV. negyedév* <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nku/20204/index.html> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2021a): *Az Etihad elsőként oltatta be fedélzeti személyzetének 100 százalékát* <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/az-etihad-elsokent-oltatta-be-aktiv-szemelyzetenek-100-szazalekat-1173552> (letöltve: 2021. március 22.)

- Turizmus.com (2021b): *Karanténhotel után üdüléssel várja a turistákat Thaiföld*  
<https://turizmus.com/desztinaciok/karantenhote-utan-udulesse-va-Thai-fold-1174071>
- Turizmus.com (2021c): *Az üzleti utazások jövője* <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/az-uzleti-utazasok-jovoje-1175395> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2021d): *NTAK 2020: az MTÜ turisztikai trendriportja az átalakuló piacról* <https://turizmus.com/szabalyozas-orszagmarketing/ntak-2020-az-mtu-turisztikai-trendriportja-az-atalakulo-piacrol-1173486> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2021e): *MTÜ: Érdemes már most szállást foglalni a nyárra* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/mtu-erdemes-mar-most-szallast-foglalni-a-nyarra-1175259> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2021f): *Felértékelődik az utazási irodák szerepe a pandémia után*  
<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/felertekelodik-az-utazasi-irodak-szerepe-a-pandemia-utan-1174606> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020a): *A Liptói Régió most a szabadtéri élményekre fókuszál* <https://turizmus.com/desztinaciok/a-liptoi-regio-most-a-szabadteri-elmanyekre-fokuszal-1170113> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020b): *A Smartwings is beszállna a Covid-vakcinák szállításába*  
<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/smartwings-covid-vakcina-szallitas-1172804> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020c): *A városnézés megújítása, avagy a mobil mindig kéznél van*  
<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/a-varosnezes-megujitasa-avagy-a-mobil-mindig-keznel-van-1169077> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020d): *Covid-mentes tengerentúli járatokat indít a KLM és a Delta Air Lines*  
<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/covid-mentes-jarokat-indit-a-klm-es-a-delta-air-lines-1172807> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020e): *Érintésmentes étlap a Business Excellence-díjas magyar startuptól* <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/erintesmentes-etlap-a-business-excellence-dijas-magyar-startuptol-1171776> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020f): *Ilyen volt a nyaralóhajózás próbaéve, májustól indul az új szezon*  
<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/lezarult-a-nyaralohajozas-program-probaeve-1172963> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020g): *Ingyen képezték Máltán a turisztikai szolgáltatók ezreit a COVID-19 alatt*  
<https://turizmus.com/szabalyozas-orszagmarketing/ingyen-kepezték-a-maltai-turisztikai-szolgáltatók-ezreit-a-covid-19-alatt-1172331> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020h): *Ingyenesen szűrte a debreceni repülőtér utasait a Wizz Air* <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/wizz-air-debreceni-repuloter-koronavirus-szures-1172911> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020i): *Koronavírus utáni rehabilitáció az európai gyógyfürdőkben*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/koronavirus-utani-rehabilitacio-az-europai-gyogyfurdokban-podcast-1174029> (letöltve: 2021. március 22.)
- Turizmus.com (2020j): *NTAK: szeptemberben is a Balaton volt a legnépszerűbb*  
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/mtu-szeptemberben-is-a-balaton-volt-a-legnepszerubb-1172316> (letöltve: 2021. március 22.)
- UNWTO (2019): *International Tourism Highlights* <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152> (letöltve: 2021. március 22.)





# Rendészeti kihívások és feladatok a COVID19 világjárvány idején

*Tokodi Panna*

## Bevezetés

A COVID19 okozta pandémia<sup>1</sup> alatt a rendészeti szervek világszerte felelősek a kormányzati és közegészségügyi intézkedések betartásáért, a terjedés visszaszorításáért alapfeladataik ellátása mellett. A közrend és a közbiztonság fenntartása azonban veszélyhelyzet idején is prioritást élvez, úgy, hogy a rendészeti szervek dolgozói fokozottan ki vannak téve a fertőzésnek a lakossággal való szoros kapcsolat miatt (Jennings – Perez 2020). Az eltelt másfél év bizonyította, hogy a vírusjárvány ugyanúgy hatással van a rendészeti szervek működésére, a szolgáltatsszervezésre, mint a gazdasági, társadalmi, egészségügyi helyzetre (Brito et. al. 2009).

Elemzések alapján megállapítható, hogy az országok alapvetően hasonló intézkedések bevezetése mellett döntöttek úgy, mint a társadalmi távolságtartás, a karanténszabályok, az utazási korlátozások, a kontaktkutatás fertőzékenységű személyek esetében, a kijárási korlátozások vagy a digitális oktatásra átállás stb. A rendészeti szervek feladatai között jelent meg 2020 tavaszától ezen intézkedések végrehajtása, végrehajtásának ellenőrzése. A múltbeli járványok idején a rendészeti szervek ugyanúgy felelősek voltak a kormányzati és közegészségügyi tisztviselőkkel való együttműködésért, hogy megakadályozzák a terjedést, szolgálják a helyi közösség fenntartását a közrend biztosítása mellett.

A jelenleg fennálló helyzetet nehezíti, hogy az állampolgároknak nincs információjuk arról, hogy a rendkívüli körülmények meddig maradnak fenn, hatályba lépnek-e további szigorítások, intézkedések vagy a javuló járványügyi adatok meghozták a várva várt áttörést, a korlátozó intézkedések teljeskörű feloldását. Több ország esetében is megjelent a médiában a pandémiával összefüggésben kialakult társadalmi ellenállás, a védekezési szabályokkal szembeni fellépés, amely lokális megmozdulásokban (tüntetések) is megmutatkozott. Továbbá a kijárási korlátozások, a karanténra vonatkozó szabályok megszegésével, egyéb intézkedések figyelmen kívül hagyásával nyilvánították ki véleményüket az állampolgárok.

A koronavírus-járvány hatásainak célzott témájú elemzése jelenleg nem lehet teljes körű, hiszen a folyamatok még nem záródtak le, jelen kézirat lezárásakor globális szinten a vírus 3. hullámának legyőzésével küzdenek.

## 1. A múltbeli járványok idején

A 2019 végén megjelenő koronavírus-járvány terjedését nagymértékben segítette a globalizáció, a nemzetközi interdependencia. A vírus pillanatok alatt jutott el a legtávolabbi országokba is, viszonylag magas halálozási rátát okozva, védőoltás hiányában pedig globális egészségügyi válságot teremtve.

Azonban nem szabad megfeledkezni arról, hogy az emberiség történelme során már több, akár súlyosabb járvánnyal nézett szembe. A pestis, a himlő vagy a kolera terjedése idején már alkalmazták a karantént, az elkülönítést (vesztégzár elrendelést) és az egyéni védőeszközöket (szájmaszk) mint biztonsági intézkedést, így lassítva a vírus terjedését. Az első átfogó közegészségügyi igazgatási jel-

---

<sup>1</sup> COVID19 vírustörzs néven meghatározott, súlyos heveny légzőszervi tüneteket előidéző koronavírus (SARS-CoV-2), mely a Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2. – a Vírusokat Rendszerező Nemzetközi Bizottság (ICTV) általi megnevezést takarja. A WHO 2020. március 11-én minősítette világjárványnak, amikor már több mint 100 országból jelentettek megbetegedéseket.

legű jogszabály a 18. századra nyúlik vissza. Mária Terézia 1770-ben hatályba lépett egészségügyi alaprendelete (a Generale normativum in re sanitatis) már tartalmazott járványügyi igazgatási szabályokat, melyek közül a legfontosabb a határellenőrzés volt, kereskedelmi- gazdasági megfontolások alapján, szigorú értesítési kötelezettségek bevezetése mellett. Az akkortájt fertőző betegségek megelőzését vagy leküzdését célzó szabályok általános érvényűek voltak (Tokodi – Ritecz 2020).

Egyes évszázadokban rendszeresek voltak a járványok, amelyek terjedését az orvostudomány fejlődése és a higiéniai szabályok betartása folyamatosan lassított. Mindezek mellett azonban a 20. századot sem kerültk el a járványok, így magas mortalitási rátája volt a század eleji spanyolnáthának is, ami az első globális pandémiaként írható le. Ezt követően is rendszeresen jelentek meg járványok (ebola, HIV, H2N2, H3N2), de ezek esetében az egészségügyi rendszerek kellőképp fel tudták venni a harcot, a világjárvánnyá alakulást elkerültk.

A 21. században alapvetően az influenzajárványok a jellemzőek, az évente megjelenő hagyományos influenza mellett. Ennek során jelent meg járványtörténelmünk újabb lépcsőfokaként a COVID19, amely beazonosítása óta kiemelt figyelmet kap, az Egészségügyi Világszervezet 2020. március 11-én nyilvánította világjárvánnyá. Ekkor már nemzetközi szinten korlátozó intézkedések bevezetéséről is döntöttek (Vida 2020).

A korábbi járványokban és világjárványokban – például az 1918-as H1N1 influenza, a súlyos akut légzőszervi szindróma (SARS) 2002-ben és a H1N1 influenza 2009-ben – nemzetközi szinten a rendészeti szervek feladatai között szerepelt a kormányzati és közegészségügyi tisztviselőkkel való együttműködés a járványok terjedésének megakadályozása érdekében, a helyi közösség szolgálata és a közrend fenntartása mellett (Muckenfuss 2020).

## 2. A koronavírus-járvány hatása a (turizmus)biztonságra

Egy turisztikai célterület általános közegészségügyi helyzete alapvető fontossággal bír egy utazási döntés meghozatalakor. Az egészségügyi biztonság magas szintje az adott ország teljesítésétől is függ, amelyet a jogszabályok betartása mellett, szigorú ellenőrzések által lehet csak maximális szinten tartani. A COVID19 rámutatott ezen szabályozások fontosságára, hiszen egy világméretű járvány nagyban visszaveti, avagy korlátozza az utazások lehetőségét. A koronavírus-járvány 3. hullámának lecsengése sem jelenti azt, hogy teljes mértékben felszabadulhatunk, továbbra is fontos globális szinten figyelemmel követni a járványügyi szervek figyelmeztetéseit, ajánlásait, amelyek betartása csökkenti a kockázatokat, egy esetleges újabb hullám bekövetkezését.

A totális turizmus<sup>2</sup> korszakában jelentősen megnőtt annak az esélye, hogy egy országban kezdődő járvány világjárvánnyá alakuljon, ezt támasztotta alá a koronavírus-járvány világszintű megjelenése is. A járvány elleni védekezés felöleli az élet minden területét, a vírus általi fenyegetettség pedig a szubjektív biztonságérzetünket befolyásolja, így mint biztonsági veszélytényező hatást gyakorol. A biztonság tágabb értelmezése esetén a járvány a biztonsági kockázatok és fenyegetések közzé sorolható, bár jelen állás szerint a kutatók, szakértők nincsenek e tekintetben azonos állásponton. Az azonban egyértelműen megállapítható, hogy nem csak egyéni, közösségi szinten, hanem nemzeti és nemzetközi szinten is hatása van a vírusnak, lévén a társadalmi, egészségügyi, gazdasági, politikai következmények közvetetten ugyan, de elkerülhetetlenek. A nemzetek által elrendelt intézkedések már most érezhetően átalakították az egyes országok közötti kapcsolatot. A vírus magas szintű tombolásakor a határok lezárásával az országok bezárkóztak, korlátozták a belépést – az áruk szabad mozgásának kivételével –, az oltóanyag tömeges megjelenésével,

2 Fogalma: „1. a teljes földfelszín (510 millió km<sup>2</sup>) turisztikai desztinációként értelmezhetjük; 2. a népesség legnagyobb része utazóként vagy a fogadó területek lakosságaként érintett az áramlásokban; 3. az államok, az önkormányzatok, az integrációk, de az egyének is törekszenek az erőforrásaik minél jelentősebb hányadát a turizmusban való hasznosulásra fordítani.” (Michalkó 2020:75)

az oltottsági adatok emelkedésével, napjainkban kétoldalú megállapodások aláírásával segítik a beutazások megkönnyítését, ami a turizmus újraéledését is szolgálja.

A koronavírus-járvány következményei ugyan még nem egyértelműek, azonban már most kijelenthető, hogy annak hatásai a jövő biztonságára komplex, átfogó változásokat hoznak. A közvetlen hatásokat pedig csak a járvány lezajlását követően lehet széleskörűen megállapítani.

A pandémia általános jellemzőjeként jelent meg a bizonytalanság, amely nehezítette a megfelelő intézkedések meghozatalát is. Ez a hatás megmutatkozott intézményi és egyéni szinten is. Kihívást jelentve kormányzati szinten, hogy melyek a szükséges intézkedések és azokat meddig szükséges fenntartani (Katona – Petrovics 2021).

A turizmusbiztonságra tekintettel az eddig fennálló biztonsági folyamatok módosulnak/módosultak. Az UNWTO tájékoztatása (UNWTO 2020) szerint a bevezetett utazási korlátozások enyhítéséhez differenciált kockázatalapú elemzéseket (egészségügyi és higiéniai mutatók, környezeti teljesítmény indexe) végez egyre több desztináció.

A vilá járvány kezdete óta számos ország a légi közlekedés és az utazások korlátozásával lépett fel a vírus ellen. Ugyan a légiközlekedés javarészt újra indult, azonban az utasokat továbbra is a biztonsággal és a higiéniaival kapcsolatos aggályok tántorítják el az utazástól. A PCR tesztek, a gyors tesztek előírása, a védettségi igazolványok bevezetése és a fokozott higiénias szabályok betartása nagyban segítik a turizmus fellendítését bel- és külföldön egyaránt, de ezen intézkedések csak hosszú távon fejtik ki társadalmi, gazdasági hatásukat. Az utazások korlátozásának feloldását követően a biztonságos utazásokra kell kiemelt figyelmet fordítani, ösztönözve ezáltal az utazási hajlandóságot, hiszen, ha az államhatárok átjárhatók, és a turista szabadon közlekedhet, akkor az élmények megszerzését nem veszélyezteti semmi (Németh, J. 2020).

## 3. Rendészeti kihívások és feladatok

### 3.1. Nemzetközi kitekintés

Napjaink egyik legnagyobb társadalmi és gazdasági kihívását jelenti tehát a koronavírus-járvány. A válságra adott válaszok a legtöbb területen, nemzetközi szinten hasonlóan alakultak. A legtöbb ország hasonló intézkedéseket hozott, így például intézkedéseket hoztak az iskolák bezárására, a munkahelyek lezárására átállva az otthoni munkavégzésre, a különböző rendezvényeket eltörölték, a gyülekezések létszámát, a közösségi közlekedést és az utazásokat egyaránt korlátozták és egyúttal a kijárást is időszakhoz kötötték. A rendészeti szervek közterületi fokozott jelenléte hivatott megakadályozni a tömeges összejöveteleket, megelőzve a vírus közösségben történő gyors elterjedését (Leung et al. 2004). Itt jegyezném meg, hogy a rendőrség szerepvállalásának egy közegészségügyi válsághelyzet megoldásában nincsenek ilyen volumenű előzményei, korábbi gyakorlati tapasztalatai, holott világszerte számos kormány alkalmazta (Farrow 2020).

Mindenekelőtt fontos, hogy az embereknek be kell tartaniuk a törvényeket és a kormány utasításait. Ezek nélkül lehetetlen a vírus legyőzése (Esper et al. 2005). Az országok különböző ellenőrzési intézkedések kombinációit alkalmazták, és a társadalmi távolságtartása vonatkozó kormányzati ajánlások betartásának szintje is országonként eltérő lehet, részben a különböző szintű végrehajtás miatt. A COVID19 járvány elterjedése elleni első beavatkozások egyikeként számos kormány közzétette a társadalmi távolságtartásról szóló tanácsait, ideértve azt az ajánlást is, hogy lehetőség szerint minél többen otthon dolgozzanak, csökkentve a tömegközlekedés használatát és minden más, nem elengedhetetlen kapcsolatot (Flaxman et al. 2020).

Janani és Abilasha a témában írt tanulmánya (Janani – Abilasha 2020) statisztikailag támasztotta alá, hogy a koronavírus tüneteivel és az óvintézkedésekkel kapcsolatos ismeretek fontosak és kiemelte, hogy a tudatosság magas szintű a bűnüldöző szervek és a rendőrség részéről. Bár minden közegészségügyi veszélyhelyzet egyedi a saját kihívásaival, a bűnüldöző szervek reakcióját minden

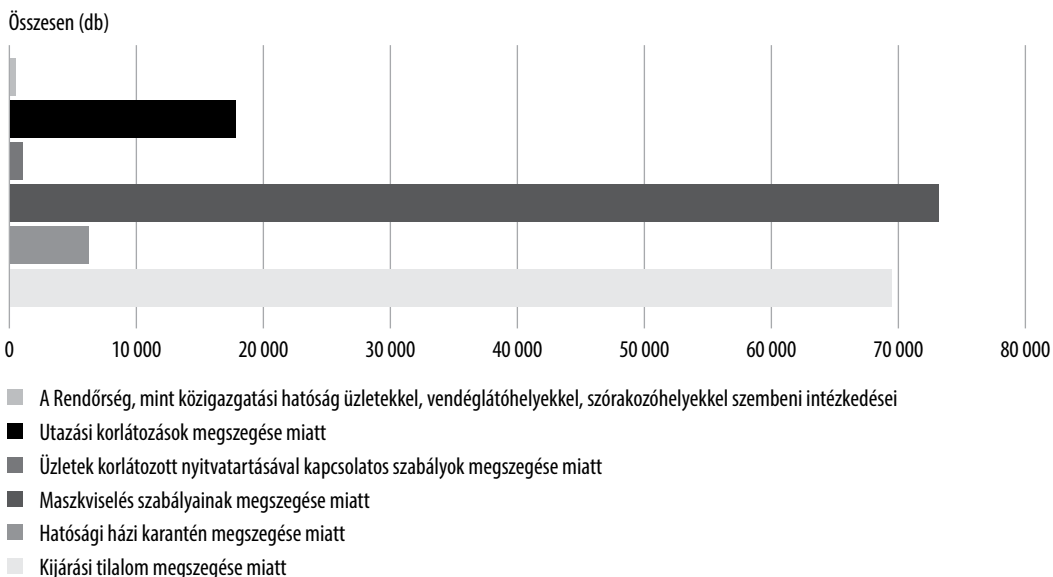
esetben össze kell hangolni a közegészségügyi, orvosi és egyéb alapvető szolgáltatást nyújtó hatóságokkal (Richards et al. 2006). Így e szervek hatékonyan tudják szolgálni a vírus elleni küzdelmet és méltó példát tudnak mutatni az állampolgárok felé.

### 3.2. Járványügyi intézkedések hazánkban

A Kormány 2020. január 31-én elsők között állította fel a koronavírus-fertőzés elleni Operatív Törzset, amely a nemzetközi ajánlásoknál is szigorúbb, széleskörű intézkedéseket hozott a járvány megelőzése, illetve leküzdése érdekében. Az Operatív Törzs napi sajtótájékoztatóin, közleményein keresztül számolt be a közvéleménynek. Ennek köszönhetően az emberek napi rendszerességgel hiteles tájékoztatást kaptak a koronavírussal és a védekezéssel kapcsolatos aktuális fejleményekről. E kézirat lezárásakor már múlt időben beszélhetünk a napi szintű sajtótájékoztatókról, mivel az Operatív Törzs készenléti jellegű adatszolgáltatásra állt át 2021. június első hetében.

A koronavírus-járvány első hullámában Magyarország az összes szárazföldi, légi és vízi belső határszakaszán újfent visszaállította a határellenőrzést (Ritecz 2021), amelyre az élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány (COVID19) következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében volt szükség. Az intézkedés időközben több alkalommal meghosszabbításra került.

A rendőrség folyamatosan ellenőrizte a járványügyi intézkedések betartását (kijárási korlátozás; hatósági házi karantén szabályainak betartása; védelmi intézkedések megsértése: úgy, mint a maszkviselés szabályainak megszegése, az üzletek nyitva tartására, a rendezvények megtartására vonatkozó szabályok megszegése, az utazási korlátozások szabályainak megsértése).



1. ábra A Rendőrség veszélyhelyzettel összefüggő összesített intézkedései 2021. június 01-éig.

Forrás: [koronavirus.gov](https://koronavirus.gov.hu) (2020) saját szerkesztés.

Az új típusú koronavírus-járvány elleni küzdelem, az emberélet megmentése azonban nemcsak a Kormány, a rendészeti szervek, illetve az orvosok és ápolók feladata. A védekezésben minden embernek részt kell vennie, mindannyiunk közös felelőssége a saját, illetve mások egészségének megóvása.

### 3.2.1. Szabálysértés? Bűncselekmény?

A járvány kapcsán több, a társadalomra kisebb fokban veszélyes kriminális cselekmények kerültek fókuszba, a szabálysértési jog által szabályozva. A veszélyhelyzet kihirdetésével a Kormány több esetben módosította a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartásról szóló 2012. évi II. törvényt (Szabs. tv.). Mindamellett, hogy a Büntető Törvénykönyvben (Btk.) lefektetett járványügyi szabályszegés bűncselekményének tényállása járvány idején – Magyarországon jelenleg is – követhető el. A rendeleti úton megalkotott szabálysértési tényállásokra vonatkozóan megállapítható, hogy azok a vírushelyzet okán a szükséges magatartási szabályok követését hivatottak elősegíteni, mely norma tartalma változó, az aktuális helyzet függvényében, adott esetben napról napra változhat. Hatálytalanná válása egybeesik a rendkívüli jogrend megszűnésének időpontjával (Skorka 2021).

Új fogalmakkal bővült a lakosság tudása is úgy, mint a karantén, a járványügyi megfigyelés, a kontaktuskutatás vagy a járványügyi ellenőrzés. A járványügyi megfigyelés és a karantén olyan személlyel szemben vált alkalmazhatóvá, aki a koronavírus-járványban szenvedő személlyel érintkezett és nagy valószínűséggel maga is beteg lehet, a lappangási idő után kimutathatóan. A szigorú formájában hatósági házi karanténra „ítéltetett” illető személy korlátozva van a mozgási szabadságában, a kapcsolattartási jogában, a foglalkozása gyakorlásában, ezek megszegése esetén büntetőjogi felelősségre vonható.

A koronavírussal kapcsolatban rengeteg valós és majdnem ugyanennyi álhír terjedt el (és terjed napjainkban is), mely az emberek nyugalmát felzaklatja. Sokan nincsenek tisztában azzal, hogy a rémhírterjesztés<sup>3</sup> bűncselekmény, és közvetve a vírussal szembeni védekezést is akadályozza. A globális járvány okozta zűrzavar miatt a COVID19-cel kapcsolatos álhírek tömeges növekedésének lehetünk tanúi, amelyek elleni harcban a rendőrség aktívan részt vesz. Ezen téveszmékkel kapcsolatban megállapítható, hogy maga az álhír létrehozásának és terjesztésének indítékai között szerepelnek a hibrid támadások, gazdasági okok vagy egyéni érdekek kielégítése is.

A fent említett Szabs. tv.-ben 2020 márciusában (azóta hatályon kívül helyezve) elfogadott módosítások sui generis szabálysértési felelősséget létesített arra az esetre, ha valaki meg nem engedett időpontban, vagy meg nem engedett módon tartózkodott vendéglátó üzletben, rendezvényen, színházban vagy egyéb felsorolt helyszínen. Továbbá szabálysértést követett el az is, aki az akkor hatályban lévő kijárási korlátozást megszegte (Ambrus 2020).

Összességében elmondható, hogy a leggyakoribb bűncselekmények a járvánnyal összefüggésben:

- a rémhírterjesztés,
- a közveszéllyel fenyegetés,
- a csalás,
- a járványügyi szabályszegés.

Míg a leggyakoribb szabálysértés:

- a kijárási korlátozás szabályainak megszegése,
- a hatósági karantén szabályainak megszegése,
- az üzletek korlátozott nyitva tartásával kapcsolatos szabályok megszegése volt (Draskovich 2020).

### 3.2.2. Egyes regisztrált bűncselekmények számának alakulása

A hazánkban 2020 márciusában megjelent koronavírus-járvány kriminogén hatása több, mint egy év elteltével részben statisztikailag is kimutatható. A járvány súlyosságát figyelembe véve egyes szervezetek és személyek eltérően reagáltak a koronavírus által támasztott kihívásokra. A jogalkotó és a rendészeti szervek célja egyaránt az élet- és vagyonbiztonság védelme, valamint a járvány elleni védekezés kö-

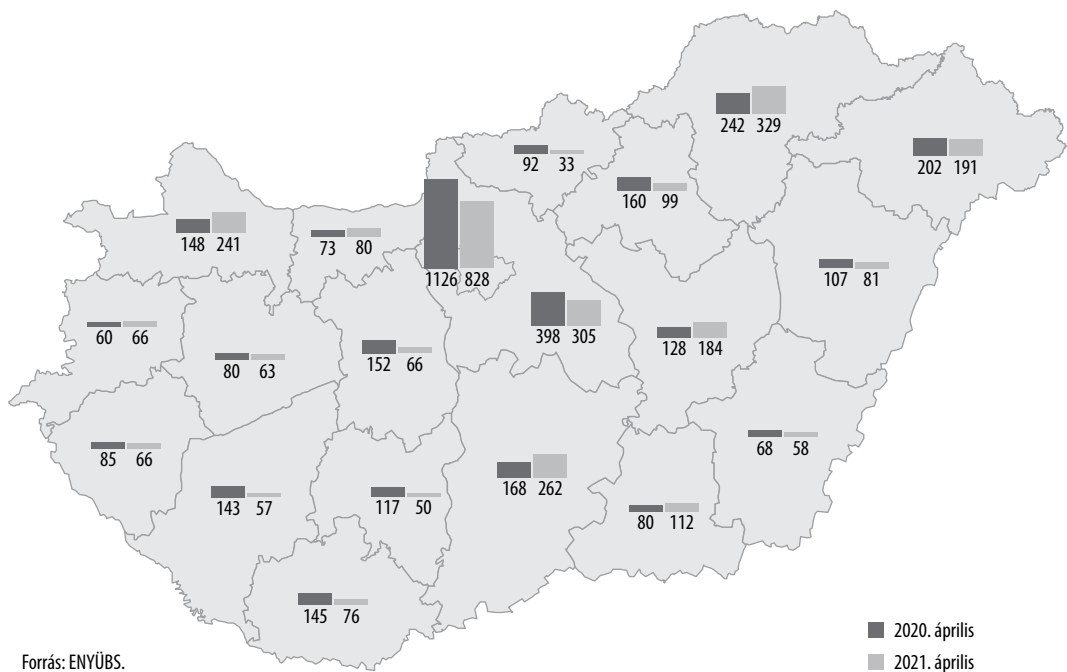
3 Btk. 337. § Aki közveszély színhelyén nagy nyilvánosság előtt olyan valótlan tényt vagy való tényt oly módon elferdítve állít vagy híresztel, amely a közveszély színhelyén alkalmas az emberek nagyobb csoportjában zavar vagy nyugtalanság keltésére, büntetett miatt három évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

rülményeinek biztosítása. Így bizonyos típusú bűncselekmények száma számottevően növekedett, míg más bűncselekmény-típusok esetében természetesen csökkenés figyelhető meg. Elvégre a bűnözés válsághelyzetben sem szünetel, inkább áthelyeződik más területekre.

Európai szinten is kimutathatóan emelkedett a kiberbűnözés, a hamisított gyógyszerekkel és az egészségügyi termékekkel való kereskedelem, a gazdasági bűnözés, az okirathamisítás és egyéb visszaélések. Ezeket általában önállóan vagy bűnszervezetben követik el.

A kiberbűnözés területén a járványhoz kapcsolódó akció az adathalászat, a zsarolóprogramok, illetve különböző rosszindulatú szoftverek által küldött üzenetek, melyek az erőteljes online jelenlét miatt kihívást jelentenek a bűnüldöző szervek munkájában. Az Európai Rendőrségi Hivatal (közismerten az Europol) már 2020 márciusától figyelemmel követi a vírushelyzet bűncselekményre gyakorolt hatását (EUROPOL 2020). A különböző csalásokat kitervelő hálózatok, amelyek a magánszemélyeket, az üzleti és közösségi szervezeteket egyaránt igyekeznek megkárosítani, szintén alkalmazkodtak a vírus okozta körülményekhez. A csalások többségében a járvány, valamint a vírus terjedésének megakadályozására hozott intézkedések köré szerveződtek. Így előfordult, hogy a csalók egy egészségügyi intézmény nevében telefonáltak egy közeli rokon sürgős ellátására hivatkozva, a számlák azonnali rendezése érdekében, vagy éppen azt adták elő a hiszékeny áldozatoknak, hogy a járványhelyzet miatt a megtakarításaik nincsenek biztonságban, azonban ők segítséget tudnak nyújtani. Néhány esetben pedig a csalók hatósági személynek kiadva magukat a járványügyi intézkedések megszegőivel szemben „intézkedtek”, helyszíni bírságot kiszabva (Felméry 2021). Ez a fajta csalás több esetben előfordult hazánkban is.

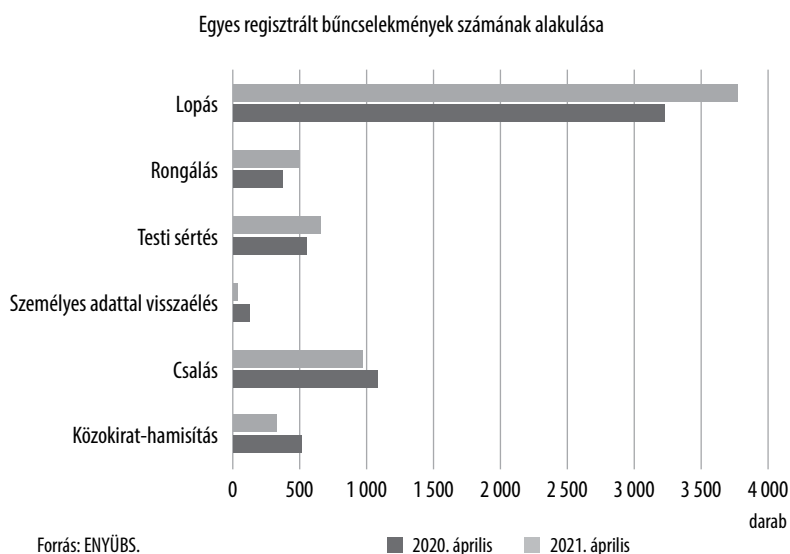
Magyarországon a Bűnügyi Statisztikai Rendszer adatai (KSH 2021) alapján a lopások száma a 2021. áprilisi adatok szerint országosan csökkent (-14,2 %-kal), azonban megyei bontásban Bács-Kiskun, Borsod-Abaúj-Zemplén, Csongrád-Csanád, Győr-Moson-Sopron, Komárom-Esztergom, Jász-Nagykun-Szolnok megyében emelkedés tapasztalható az előző év áprilisához viszonyítva. Az összesített adatok szerint 2020 áprilisában – tehát a koronavírus-járvány első hullámának idején – a regisztrált lopások száma 3788 volt, míg 2021 áprilisában – a járvány 3. hulláma alatt – 3251 esetben jelentettek lopást. Habár a csökkenés országosan értendő, ugyanakkor, ahogy a megyei elosztás is mutatja, helyi szinten több megye esetében is emelkedés volt kimutatható. Ez sok esetben magyarázható azzal is, hogy sokan elveszítették munkájukat, az életszínvonaluk drasztikusan csökkent és a megélhetés biztosítása érdekében akár bűncselekmény elkövetésére is adták a fejüket. Ha csak a turisztikai szektort nézzük – amely teljesen lenullázódott – több ezren veszítették el munkájukat és kényszerűen helyezkedtek el új munkakörben, ha egyáltalán volt rá lehetőségük.



**2. ábra** A lopások számának alakulása megyénként. *Forrás: KSH 2021.*

Hazánkban a lopások mellett a rongálások száma is csökkent, míg az okirat hamisítás, a csalás és a személyes adattal való visszaélés száma emelkedést mutat az előző év áprilisához képest. Ez a tendencia figyelhető meg európai szinten is. Ugyan a csalás esetében a növekedés nem olyan erőteljes (2020 április: 974 darab, 2021 április: 1093 darab, ami 12,2 %-os növekedést eredményez), ellenben a személyes adattal visszaélés esetében már 316,6 %-os az emelkedés (2020 április: 30 darab, 2021 április: 125 darab). Mindazonáltal a közokirat-hamisítások adatai is kimagaslóak, míg 2020-ban 326 esetben, úgy 2021 áprilisában már 523 esetben követtek el bűncselekményt, ami 60 %-os növekedést jelent. Talán nem meglepő, hogy ez utóbbi két bűncselekményi kategória mind szorosan kapcsolódik a járványügyi intézkedésekhez. Mindemellett a védettségi igazolvánnyal elkövetett közokirat-hamisítás<sup>4</sup> is megjelent, mint új elkövetési alakzat.

4 84/2020. Korm.r. 23/A. § alapján 2021.05.01-től.



**3. ábra** Egyes regisztrált bűncselekmények számának alakulása hazánkban.

*Forrás: KSH 2021.*

### 3.3. A települési biztonság garantálása, kijárási korlátozás ellenőrzése hazánkban

A lakosság életét leginkább befolyásoló intézkedés volt a kijárási korlátozás bevezetése.<sup>5</sup> A magánlakás, a lakóhely vagy a tartózkodási hely elhagyására csak alapos indokkal kerülhetett sor, melyek körét az adott hatályban lévő kormányrendelet taxatív felsorolta. E szigorú intézkedés a járványhelyzet első hullámában volt a legszigorúbb, a második és az időközben kialakult harmadik hullám idején már jóval engedékenyebb volt a jogalkotó.

A „Tarts távolságot, maradj otthon!” szabályt viselték a lakosok a legnehezebben, így a kötelező biztonsági távolságtartás bevezetése, illetve annak megsértése okán valósult meg a legtöbb szabálysértés. A jó idő beköszöntével egyre többen érezték meg a bezártság „poklát” és szegték meg a hatályban lévő kormányrendeletben foglaltakat. A távolságtartási szabályok megszegése esetén a rendőrség az alábbi intézkedésekkel élhetett: figyelmeztetés, helyszíni bírság, valamint szabálysértési feljelentés. Rendőrségi terminológia szerint ez esetben „a kijárási korlátozással kapcsolatos magatartási szabályok megszegése”, mint tényállás elkövetésével kapcsolatban történt intézkedés. A települések biztonságát, a vírus elleni védekezést segíthette a fenti intézkedés bevezetése és az azzal összefüggő demonstratív közterületi rendőri (és katonai rendész) jelenlét.

A fenti intézkedést megelőzően 2020. március 12-én a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III.11.) Korm. rendelet hatályba lépését követően – az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről szóló – a 41/2020. (III. 11.) Korm. rendeletre tekintettel a Kormány döntése alapján Magyarország és a Szlovén Köztársaság, valamint a Magyarország és az Osztrák Köztársaság határán a határellenőrzést ideiglenesen visszaállították, tranzitútvonallal kialakítása mellett. (A turizmus gyorsmértékű visszaesése is e dátumtól datálódik.) Kizárólag a kijelölt határátkelő-helyeken (ide tartozott a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér is) történő határellenőrzést követően történhetett jogszzerűen az ország területére való belépés. E kormányrendeletre tekintettel az országba történő belépést a külföldiek számára megtiltották,<sup>6</sup> kivéve, ha a rendészeti országos rendőrfőkapitány-helyettes

<sup>5</sup> 71/2020. (III. 27.) Korm. rendelet – a kijárási korlátozással kapcsolatos magatartási szabályok megszegése

<sup>6</sup> Az Alaptörvény rendelkezése alapján a magyar állampolgár (külföldről) bármikor hazatérhet. (Alaptörvény XIV. cikk (2) bek.)



különös méltánylást érdemlő esetben – egyedi magatartási szabály megállapítása mellett – felmentést adott, határozat formájában. A kivételek körébe tartozott a teljesség igénye nélkül például a katonai konvojok áthaladása, a humanitárius célú tranzitáthaladás kijelölt útvonalon, a munkavégzéssel kapcsolatos ingázás, vagy a nemzetgazdasági érdekből történő beutazás. Természetesen az ilyen célú beutazás, tartózkodás, áthaladás, vagy az egyedi kérelmekkel kapcsolatban kiadott határozatban foglalt egyedi magatartási szabályok megszegése esetén is szabálysértést követtek el. Az egészségvédelemre tekintettel jelen szabálysértés elkövetése esetén az intézkedő rendőr szóbeli figyelmeztetést nem alkalmazhatott pénzbírság kiszabása helyett. Ami azt is mutatta, hogy milyen magas szintre helyezték a vírus elleni védekezést, a vírus terjedésének a megakadályozását.

### 3.4. Lokális megmozdulások (tüntetések)

A globális pandémiával összefüggésben kialakult társadalmi ellenállást a védekezési intézkedésekkel szemben kutatta tanulmányában Stephen Reicher és Clifford Stott (Reicher – Scott 2020). A járványügyi szabályokkal kapcsolatos társadalmi ellenállás okainak elemzésekor a jogszerűtlen, aránytalan, túlzott intézkedések és a sérelemérzet vizsgálata is górcső alá került mindamelllett, hogy hangsúlyozták a hiteles, objektív kommunikáció szükségességét a társadalom tagjai felé, melynek megvalósulása esetén a társadalom részéről normakövető magatartás volt megfigyelhető.

A járvány elleni védekezés ideje alatt ugyan születhetnek kedvezőtlen döntések, intézkedések, de azoknak nem feltétlenül kell együtt járnia társadalmi konfliktusokkal, negatív társadalmi hatásokkal.

A lezárások ellen tiltakozó fiatalok gyújtottak fel egy covidtesztközpontot Hollandiában

„A koronavírus-járvány miatt elrendelt kijárási és nyitvatartási korlátozások miatt tiltakozó fiatalok gyújtottak fel egy koronavírusteszteket végző ideiglenes egészségügyi állomást a hollandiai Urk faluban, vasárnap hajnalban. Szombat este többen is tüntettek Hollandiában az aznap életbe léptetett újabb járványügyi korlátozások ellen, melyek között ott van az éjjeli kijárási tilalom is. (...) A helyi rendőrség biztonságikamera-felvételeket is mutatott arról, ahogyan a tiltakozók először betörnek a tesztléközpontba, majd felgyújtják azt. Az éjszaka folyamán rendőrautókat is megdobáltak a faluban. (...) Hollandiában hetek óta csökken az újonnan azonosított fertőzöttek száma, és a halottaké is, a parlament szűk többséggel mégis jóváhagyta a kormány által tervezett járványügyi szigorításokat, melyeket az új, fertőzőbb brit vírusvariáns megjelenésével indokoltak. A holland rendőrség országsszerte 25 olyan személyt tartóztatott le szombatról vasárnapra virradó éjjel, akik a kijárási korlátozás ellen tüntettek, ezen kívül 3600 esetben szabtak ki bírságot a tilalom megsértőire. 2021. január 24.”

*Forrás: Lezárások ellen (2021)*

A fent idézett cikk jól mutatja, hogy közel egy év után, a pandémia újabb hulláma során milyen ellenállást vált ki egy-egy újabb korlátozó intézkedés. A hollandiai kis faluban történt eset azonban nem egyedi, a nagyvárosokban is sorra tűntek fel tiltakozók. Amszterdamban a rendőröknek vízágyúkat is be kellett vetni a tiltakozó fiatalok megállítására, holott az ottani tüntetők viszonylag „békésnek” tűntek az eindhoveniekhez képest, akik üzleteket törtek be és autókat gyújtottak fel (Tiltakoztak 2021). Mindezt az elrendelt kijárási és nyitvatartási korlátozások hatására.

A lokális megmozdulások, erőszakos cselekmények Európa-szerte folytatódtak. 2021. március 9-én este Athén Nea Smyrni negyedében egy békés tüntetéshez csapódva szélsőbaloldali, anarchista rendbontók erőszakos cselekményeket követtek el a biztosító rendőri egységek tagjai ellen. Az esemény kiváltója volt, hogy járókelők lefilmezték, hogy egyes rendőrök túlkapasokat követtek el a szigorú járványügyi korlátozások megsértőivel szemben, többek között rögzítették egy több-

gyermekes család rendőrök általi bántalmazását. Az ügyben természetesen vizsgálatot rendeltek el, elítélve a rendőri túlkapást, ez azonban nem volt elegendő a baloldali pártoknak és egyéb szervezeteknek, hanem tüntetésre szólították fel követőiket. A tüntetők közé vegyültek olyan szélsőbaloldali szervezetek, mint a Syriza, a PAME és az anarchista Ruvikonas csoport tagjai, akik a helyi rendőrkapitányság épületére köveket és Molotov-koktélokot dobáltak, kukákat gyűjtöttek fel. A rendőrök válaszul könnygázt és vízágyúkat vetettek be. A békésnek induló tüntetés így egyhamar erőszakossá fajult, a biztosítást végző rendőrökkel szemben támadólag léptek fel, súlyos sérüléseket okozva nekik (Rendőrségi erőszak 2021). E megmozdulás voltaképpen várható volt, mivel a görög társadalom egy részében folyamatosan erősödik a feszültség a 2020 novembere óta érvényben lévő szigorú járványügyi intézkedések, lezárások miatt. Így egy túlzott rendőri intézkedés is heves indulatokat váltott ki, szinte pillanatok alatt (Greece 2021).

Az athéni eseményeket követően azonban újfent tüntetésektől volt hangos a média, melyek közül a legtöbbet 2021. május 1-jére időzítették. Európa-szerte, így Isztambulban, Párizsban, Brüsszelben és Berlinben is több ezren tüntettek a járványügyi korlátozások ellen (Európa –szerte 2021).

Magyarországon a koronavírus-járvány megjelenése után, 2020. március 11-én a kormány veszélyhelyzetet hirdetett ki, az emberek megszokott élete a kijárási korlátozások miatt megváltozott, a gazdaság egy része és számos intézmény működése leállt. A járvány okozta válság társadalmi-gazdasági következményeire országosan jellemző, hogy bár a negatív hatások bárkit utolérhetnek, egyes szektorok (pl. turizmus, vendéglátás, kultúra) és a bennük dolgozók kiemelten érintettek voltak. Az is bizonyos, hogy a gazdasági válság nagyságrendekkel több embert ért utol, mint a betegség, így érthető módon Magyarországon is közéleti vita alakult ki arról, hogy mi okoz nagyobb kárt, maga a járvány vagy a vírus terjedését akadályozó korlátozások.

A létbizonytalanság érzése általánosan mindenki számára megterhelő. Mindannyian más-ként tudunk megküzdeni ezzel a stresszhelyzettel és ez alól a rendőri állomány sem kivétel. A rendőrségnek reagálnia kell egy közegészségügyi válságra és elő kell segítenie olyan jogszabályok betartását, amelyek folyamatosan változnak. A rendőrség feladata többek közt a polgári nyugtalanság megakadályozása, valamint fokoznia szükséges az állampolgárokkal történő kommunikációt. A rendőri kommunikációnak világosnak, együttérzőnek kell lennie, kerülve a felesleges személyes kapcsolatokat.

A rendőri intézkedéseket fogantató állomány egyes tagjai különös mértékben kitétek a járvány miatt kialakult helyzet pszichét hátrányosan befolyásoló hatásainak. A rendőröknek is meg kell oldaniuk a családi életüket, meg kell szervezniük a gyerekeik ellátását, a mindennapi feladatokat. Mindemellert pedig el kell látniuk a rendőri szolgálattal együtt járó napi feladataikat. A fenti nemzetközi események is rávilágítottak arra, hogy a rendőrökre fokozott terhelést ró a járványhelyzet, ami némely esetben rendőri túlkapást, az intézkedések aránytalanságát és jogszerűtlenségét okozza. Ezért kiemelten fontos, hogy a parancsnokok hívják fel a rendőrök figyelmét az intézkedések jogszerű, szakszerű, indokolt és arányos, valamint kulturált és objektív végrehajtására. A kényszerítő eszközök alkalmazásának egyik alapvető követelménye a fokozatosság, illetve, hogy azok alkalmazása minden esetben csak a szükséges ideig tartson. A kollégáktól elvárt a hatályos jogszabályoknak és a belső normáknak való megfelelés, valamint a törvényes rend betartása és betartatása.

Mindezek mellett fokozott figyelmet kell fordítani a rendőri állomány fizikai, egészségügyi és pszichés állapotára, amennyiben szükséges igénybe venni konfliktuskezeléssel, problémamegoldással foglalkozó szakemberek segítségét is. A járvány mindenkire hatással van, ez alól a rendőrség sem képez kivételt.

A lokális megmozdulások és tüntetések megmutatták, hogy az egyéni szabadság, a személyes mozgási szabadság korlátozása, a boltok, éttermek bezárása, a sport és kulturális rendezvények elmaradása, egyéb korlátozó intézkedések vagy a karantén hatására milyen szélsőséges érzelmek kerülnek napvilágra, tetőznek akár erőszakos cselekményekben. A biztonság megteremtése az elsődleges cél, aminek jelen eszköze a szabadságunk korlátozásával jár(hat).

## Összegzés, következtetések, javaslatok

A COVID19 okozta világvjárvány ideje alatt az európai országok hasonló járványügyi intézkedéseket vezettek be, úgy, mint az oktatási intézmények bezárása, határzár, a nemzetközi légi forgalom korlátozása, kijárási korlátozás – kijárási tilalom, a tömegrendezvények és a közösségi közlekedés korlátozása. Az intézkedések betartásáért elsődlegesen a rendészeti szerveket tették felelőssé. A járványügyi intézkedések kapcsán jellemző „tünetként” lokális megmozdulások (tünetések) történtek, mindamellett, hogy a települési biztonság garantálása, a kijárási tilalom ellenőrzése folyamatos volt a hatóságok részéről.

A világvjárvány kitörése óta számos nemzetközi és hazai tanulmány, cikk és elemzés készült, amelyek kezdetben inkább orvostudományi célzattal íródtak, azonban a járvány lassítása, megfékezése érdekében tett intézkedések, a gazdasági, társadalmi, politikai változások és a rendészeti szervek feladatai egyaránt a figyelem középpontjába kerültek. A védekezésben a határellenőrzések ideiglenes visszaállítása, szigorítása, a védelmi intézkedések betartásának ellenőrzése, a jogsértő magatartások szankcionálása, a kórházparancsnoki rendszer működtetése révén a rendőrség is kiemelt szerepet játszott a pandémia visszaszorításában, hozzájárulva ahhoz, hogy Magyarország eredményesen tudjon védekezni a koronavírus ellen.

A kutatásból az is kiderült, hogy a rendészeti szervek munkájuk során fokozott terhelésnek vannak kitéve, így kiemelten fontos a rendőrök mentális, pszichés állapotára figyelni, a parancsnokok munkájának erre is ki kell térnie. A nemzetközi eseményekből készített példatár nagyban segítheti a vezetői munkát és rávilágíthat az állomány esetleges belső problémáira, melyet a veszélyhelyzet okozta fokozott munkatempó csak még jobban indukálhat.

Az egyes nemzetek által hozott intézkedések közvetetten átalakították az országok közötti kapcsolatokat. Míg egyes országok nem zárták be hermetikusan, addig mások csak és kizárólag (némi kivétellel) saját állampolgáraikat engedték az országukba belépni. Ezen intézkedések hatására csökken az országok közötti bizalom, ami hosszú távon mutathatja ki hatását. Lehet az akár az adott ország imázsának csökkenése, avagy későbbi segítségnyújtás elmaradása is. Ennek megelőzése érdekében a megfelelő kormányzati intézkedések meghozatala szükséges és a magas szintű kommunikáció, nemzetközi szinten is. A kommunikáció természetesen minden egyes intézkedés meghozatalakor kulcsfontosságú. Amennyiben tisztában van vele a lakosság, hogy mit és miért szükséges bevezetni, korlátozni, avagy tiltani, úgy kevesebben lesznek azok, akik ellenezni fogják azt, vagy fellépnek ellene. Az információ hatalom és eszköz, melyet használni szükséges. A hiteles és közérthető tájékoztatás mindig is kiemelt jelentőséggel fog bírni a biztonság és a biztonságérzet szempontjából (Németh K. 2020).

Végezetül megállapítható, hogy a koronavírus rákényszerítette a társadalmat, hogy éljenek a digitális világ lehetőségeivel és azt használják munkájuk során. Ugyan a vírus adta helyzet okán a gyakorlati alkalmazás megelőzte az elméletet, de ez is egyfajta lehetőséget teremtett új megoldások, új tapasztalatok megszerzésére. Azonban fontos, hogy nem a meglévő folyamatainkat kell „távolról” irányítani, hanem a meglévő folyamatokat kell áttekinteni és lehetőség szerint digitalizálni, automatizálni, újragondolni. Ez a rendészeti területek bizonyos ágazatában is megoldható, fejleszthető. Nyilván a közterületi szolgálat, vagy például a balesethelyszínelői munka nem váltható ki, de bizonyos munkafolyamatok, mint a közterületi kamerarendszerek kiépítése, szinte minden rendőri szakterületen, vagy a drónok bevetése a helyszínelői munka során nagyban segítheti a rendőrök munkáját. A koronavírus-helyzet következtében, amikor fokozott rendőri jelenlét volt szükséges – más területeken való helytállás mellett – rávilágított arra, hogy bizonyos feladatok akár távmunkában, akár automatizáltan is megoldhatók, mentesíthetők ezzel kollégák. Meglátásom szerint ezen a területen további hatásvizsgálatok lefolytatása szükséges, segítve mind a szakterületi, mind a vezetői munkafolyamatok korszerűsítését. A legjobb példa a rendészeti területen a digitalizáció úttörésére az elektronikus hatósági házi karantén ellenőrzésének a bevezetése, mellyel hatékonyabbá vált a munka,

elengedőnek bizonyult az online térben felvenni a kapcsolatot a karanténban tartózkodóval, így meg-  
soprolva sok-sok munkaórát és könnyítve az erre a feladatra beosztottak munkáját is.

## Irodalom

- Ambrus I.: *A koronavírus-járvány és a büntetőjog*. In MTA Law Working Papers 2020(5), Budapest. ISSN 2064-4515 <http://jog.tk.mta.hu/mtalwp> (letöltve: 2021.01.12.)
- Brito, C. S. – Luna, A. M. – Sanberg, E. L. (2009): *Benchmarks for developing a law enforcement pandemic flu plan*. Police Executive Research Forum, Washington.
- Draskovich E.: *A koronavírus járvánnyal kapcsolatos jogsértések*. In Infojegyzet, Országgyűlés Hivatal, Közgyűjteményi és Közművelődési Igazgatóság, Képviselői Információs Szolgálat, 2020(36). [https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet\\_2020\\_36\\_COVID\\_19\\_jogsertések.pdf/2eaa554e-ed9e-1bfd-3b4d-7c8ec8737205?t=1589189206805](https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet_2020_36_COVID_19_jogsertések.pdf/2eaa554e-ed9e-1bfd-3b4d-7c8ec8737205?t=1589189206805) (letöltve: 2021.05.04.)
- Esper, F. – Weibel, C. – Ferguson, D. – Landry, M. L. – Khan, J. S. (2005): Evidence of a novel human coronavirus that is associated with respiratory tract disease in infants and young children. *The Journal of infectious diseases* 191(4): 492-498.
- Farrow, K. (2020): Policing the Pandemic in the UK Using the Principles of Procedural Justice. *Policing: A Journal of Policy and Practice* 14(3): 587-592.
- Felméry, Z. (2021): Hogyan hatott a COVID-19 járvány a bűncselekmények alakulására? A 2020. november 11-i Europol jelentés ismertetése. *Stratégiai Védelmi Kutatóintézet Elemzések* (9)
- Janani, K. – Abilasha, R. (2020): Survey on awareness about coronavirus symptoms and precautions among law enforcement and police department. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology* 17(7): 1082-1096.
- Jennings, W. G. – Perez, N. M. (2020): The Immediate Impact of COVID-19 on Law Enforcement in the United States. *American Journal of Criminal Justice* 45(4): 690-701.
- Katona, M. – Petrovics, N. (2021): Válság és együttműködés. *Közgazdasági Szemle* 68(1): 76-95.
- Leung, G. M.- Hedley, A. J. Ho, L.-M. – Chau, P. – Wong, I. O. – Thach, T. Q. – Ghani, A. C. – Donnelly, C. A. – Fraser, C. – Riley, S. – Ferguson, N. M. – Anderson, R. M. – Tsang, T. – Leung, P.-Y. – Wong, V. – Chan, J. C. K. – Tsui, E. – Lo, S.-V. – Lam, T.-H. (2004): The Epidemiology of Severe Acute Respiratory Syndrome in the 2003 Hong Kong Epidemic: An Analysis of All 1755 Patients. *Annals of Internal Medicine* 141(9): 662-673.
- Michalkó, G. (2020): Turizmus a hadviselés árnyékában. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialog Campus, Budapest. pp. 73-85.
- Németh, J. (2020): Turizmusbiztonság a határ menti övezetekben. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialog Campus, Budapest. pp. 375-387.
- Németh, K. (2020): Klímaváltozással összefüggő biztonsági problémák a turizmusban. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialog Campus, Budapest. pp. 87-102.
- Reicher, S. – Stott, C. (2020): Policing the Coronavirus Outbreak: Processes and Prospects for Collective Disorder. *Policing: A Journal of Policy and Practice* 14(3): 569-573.
- Richards, E. P. – Rathbun, K. C. – Brito, C. S., – Luna, A. (2006): *The role of law enforcement in public health emergencies: A special considerations for an all-hazards approach*. US Department of Justice: Bureau of Justice Assistance. <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/bja/214333.pdf>. (letöltve: 2021.01.13.)
- Ritecz, Gy. (2021): Államhatár ellenőrzés és turizmus pandémia idején In *Határrendészeti Tanulmányok* (3): 35-83.

- Flaxman, S. – Mishra, S. – Gandy, A. – Unwin, H. J. T. – Mellan, T. A. – Coupland, H. – Whittaker, C. – Zhu, H. – Berah, T. – Eaton, J. W. – Monod, M. – Ghani, A. C. – Donnelly, C. A. – Riley, S. – Vollmer, M. A. C. – Ferguson, N. M. – Okell, L. C. – Bhatt, S. (2020): Estimating the effects of non-pharmaceutical interventions on COVID-19 in Europe. *Nature* (584): 257-261.
- Skorka, T. (2021): Koronavírus a szabálysértés szemszögéből. *Magyar Rendészet* (1): 99-115.
- Tokodi, P. – Ritecz, Gy. (2020): Turizmus és egészségügyi biztonság. In Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialog Campus, Budapest. pp. 253-268.
- UNWTO (2020): International Tourist Numbers Could Fall 60-80% In 2020. *UNWTO Reports*. <https://www.unwto.org/news/covid-19-international-tourist-numbers-could-fall-60-80-in-2020> (letöltve: 2021.01.13.)
- Vida, Cs. (2020): A koronavírus-járvány hatása a biztonságra: Paradigmaváltás a biztonsági rendszerben. *FELDERÍTŐ SZEMLE* 19(1): 20-22.

### Online források

- ENYÜBS (2021): *Bűncselekményi adatok* <https://bsr.bm.hu/Document> (letöltve: 2021.06.04.)
- Európa –szerte (2021): *Európa-szerte összecsapásokkal végződtek a május 1-jei tüntetések* <https://kepek.444.hu/2021/05/02/europa-szerte-osszecsapasokkal-vegzodtek-a-majus-1-jei-tuntetesek> (letöltve: 2021.05.02.)
- EUROPOL (2020): *How COVID-19-related crime infected Europe during 2020*. <https://www.europol.europa.eu/> (letöltve: 2020.11.12.)
- Greece (2021): *Νέα Σμύρνη: Οι κουκουλοφόροι έδρασαν με σχέδιο – Ο ανηλεής ξυλοδαρμός των δυόμισι λεπτών του αστυνομικού* <https://www.protothema.gr/greece/article/1102983/nea-smurni-oi-koukouloforoi-edrasan-me-shedio-o-anileis-xulodarmos-ton-duomisi-lepton-tou-astynomikou/> (letöltve: 2021.03.11.)
- Koronavirus.gov (2020): <https://koronavirus.gov.hu/> (letöltve: 2021.06.01.)
- KSH (2021): *KSH heti monitor* <https://www.ksh.hu/heti-monitor/buncselekmeny.html> (letöltve: 2021.06.04.)
- Lezárások ellen (2021): *A lezárások ellen tiltakozó fiatalok gyújtottak fel egy covidtesztközpontot Hollandiában* <https://444.hu/2021/01/24/a-lezarasok-ellen-tiltakozo-fiatalok-gyujtottak-fel-egy-covidtesztkozpontos-hollandiaban> (letöltve: 2021.02.10.)
- Muckenfuss, A. (2020): *Policing the pandemic of 1918*. National Law Enforcement Museum. <https://lawenforcementmuseum.org/2020/03/24/policing-the-pandemic-of-1918/> (letöltve: 2021.01.12.)
- Rendőrségi erőszak (2021): *Összeverekedtek a rendőrökkel a rendőrségi erőszak ellen tüntetők Athénban* <https://telex.hu/kulfold/2021/03/09/gorogorszag-athen-tuntetes-eroszak-osszecsapas> (letöltve: 2021.03.09.)
- Tiltakoztak (2021): *A hollandok szétzúzott üzletekkel, felgyújtott autókkal és kockakövek dobálásával tiltakoztak a lezárások ellen* <https://444.hu/2021/01/25/a-hollandok-szetzuzott-uzletekkel-felgyujtott-autokkal-es-kockakovek-dobalásával-tiltakoztak-a-lezarások-ellen> (letöltve: 2021.01.25.)



# Fenntarthatóság a koronavírus árnyékában, a zöld turizmus új lehetőségei és kihívásai

*Németh Kornél*

## Bevezetés

A koronavírus járvány nagyon rövid idő alatt rávilágított arra, hogy a globalizált világ mennyire sebezhető és milyen nagymértékű, kontinenseket, országokat, ágazatokat, anyag és energiaáramokat behálózó függőségi viszonyok vannak jelen a legegyszerűbb termelési és ellátási folyamatokban is. A koronavírus-válságnak fokozottan kitett ágazatok közt a turizmus is komoly károkat szenvedett el és egyre nyilvánvalóbb, hogy az elmúlt évtizedekben megszokott utazási, szabadidőeltöltési formák nem térhetnek egyhamar vissza a megszokott kerékvágásba. Bár a járvány okozta helyzet időlegesen felülírta a turizmus környezetre gyakorolt hatásainak tárgyalását, azért a téma egyáltalán nem veszített aktualitásából. Sőt a COVID19 egyfajta figyelmeztető jelzésnek is tekinthető. Túlzóan optimista lenne az a feltételezés, hogy a turizmus újraindulása kapcsán a környezeti fenntarthatóság kap prioritást, de az ágazat kereslet-kínálat oldali szereplőinek mielőbbi „zöld” pályára állítása elkerülhetetlen. A fejezet célkitűzése, hogy kellő tudományos megalapozottsággal, de mégis közérthetően tárja az olvasó elé a turizmus környezetre gyakorolt ismert valós, és potenciális jövőbeni hatásait, a „zöld fordulat” alternatíváit, jó gyakorlatait.

A turizmus a XX. század második felében bekövetkező óriási fejlődésének eredményeként mára a világgazdaság egyik vezető szektorává nőtte ki magát. A fejlődés számos tényező együttállásának eredménye. Az árutermelésben és a szolgáltatóiparban dolgozók számának emelkedésével a bérek nőttek, a modernizáció, a gépesítés és a kényelmes lakhatási lehetőségek sokak életét megváltoztatták. A növekvő szabadidő hasznos, élménydús eltöltésének lehetősége előtt megnyílt az út, melynek újabb lökést a közlekedési eszközök fejlődése, valamint a tömegkommunikációs eszközök megjelenése adott. Utóbbiak (kezdetben kevésbé, majd később egyre tudatosabban) „képeket varázsoltak”, vágyakat, igényeket gerjesztettek mind a közeli, mind pedig a távolabbi tájak, városok, természeti értékek megismerésére. A felfedezés öröme, a bevált helyekre való visszatérés, de ugyanúgy a hivatásturizmus jelensége (egy-egy ország, térség, és ezzel összhangban a családok gazdasági helyzetének függvényében, azzal párhuzamosan fejlődve) beépült az egyes generációk mindennapjaiba. A növekvő utazási kedvre épülő turisztikai szolgáltatások mára széleskörűvé váltak és jelentősen megerősödtek, számos ország, térség, vagy éppen település gazdasági előrelépésének zálogává, kulcstényezőjévé nőttek ki magukat.

Ropp – Kleshchenko (2020) tanulmányukban felhívják a figyelmet a turisztikai ágazat összetettségére, amely rendszer magába foglalja többek között a közlekedést, az építőipart és épületüzemeltetést, a kapcsolódó infrastruktúrákat, az élelmiszer- és hulladékgazdálkodást. Tasnádi (1998) megfogalmazásában a turizmust, mint rendszert a kereslet és a kínálat szimbiózisát megtestesítő piac és a hozzá közvetlenül, illetve közvetve kapcsolódó gazdasági, társadalmi, politikai, technológiai és természeti környezet alkotja.

# 1. A turizmus szektor felelősségvállalása, fenntarthatóság

## 1.1. Turizmus és fenntarthatóság

Az előzőekben bemutatott, tömegturizmushoz vezető folyamatok kapcsán nem meglepő, hogy a turizmus szektor útkeresése és a megatrenddév váló környezeti fenntarthatóság eszméje az ezredfordulóra egymásra találtak. Számos olyan probléma került felszínre, melyet az iparág hosszú távú fejlődése, egyes esetekben fennmaradása, vagy éppen egyéb globális célkitűzések (például klímavédelem) érdekében meg kell oldani. A fenntarthatóság kérdésköre a XXI. század egyik legnagyobb kihívása. A gondolkör magába foglalja emberi tevékenységek természetire gyakorolt káros hatásainak tudatos mérséklését, a környezetterhelés csökkentését, az értékes erőforrások megőrzését a jövő generációi számára.

Butler (1999, 1993) kutatásaiban a fenntartható fejlődés turisztikai alkalmazhatóságával kapcsolatos sajátosságokat elemezte. Megfogalmazásában a fenntartható fejlődés a turizmus összefüggésében vizsgálva annyit tesz, mint olyan turizmus, amely végtelen ideig fennmarad, és nem károsítja vagy változtatja meg a környezetét olyan mértékben, hogy az megakadályozza más tevékenységek és folyamatok sikeres fejlődését és fennmaradását. A fenntarthatósági elvek érvényesítésekor tapasztalható, hogy a gazdasági szempontok nehezebben jeleníthetők meg és ez lehet a széleskörű elterjedés egyik legfőbb akadálya. Erre utal Swarbrooke (1999) is, megfogalmazása szerint a fenntartható turizmusnak gazdaságilag életképesnek kell lennie úgy, hogy nem rombolja le azokat az erőforrásokat, amelyekből a jövő turizmusa függ, nevezetesen a fizikai környezetet, és a fogadó közösség társadalmi felépítését.

## 1.2. A turizmus szektor felelősségvállalása, a körforgásos gazdasági modell megjelenése

A környezeti, társadalmi és az etikai szempontok előtérbe kerülése sokféle kihívás elé állítja a vállalatokat (Lukács 2015). A fenntarthatóság témakörének, gyakorlati megvalósíthatóságának újszerű megközelítései közt van jelen a vállalatok társadalmi felelősségvállalásának (Corporate Social Responsibility – CSR) témaköre, amely azt az elkötelezettséget jelenti, amely során a vállalatok a társadalmi és környezeti megfontolásokat (a törvényi előírásokon túlmenően) beépítik az üzleti folyamataikba. Vagyis a fenntarthatóság vállalati környezetben való érvényesülésének lehetőségéről, a környezeti, társadalmi kihívásokra történő reagálás gyakorlati megvalósításáról van szó (Kovács 2020, Kotler – Lee, 2007, Vogel 2005).

A turizmus szektorban tevékenykedő vállalati szereplőknek egyértelműen kiemelkedő szemléletformáló szerepe van a társadalmi felelősségvállalás terén. Az üzleti életképesség és a felelősségvállalás kérdéskörének turisztikai vonatkozásai többek közt a hazai Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégiában is megjelennek (Magyar Turisztikai Ügynökség 2017). Szintén egy új megközelítésként, egyfajta ernyőfogalomként kezd népszerűvé, megatrenddév válni a körforgásos gazdasági modell, amely definíciószerűen az Európai Bizottság által 2015-ben közzétett „Anyagkörforgás megvalósítása – a körforgásos gazdaságra vonatkozó uniós cselekvési terv” című dokumentumban (Európai Bizottság 2015) jelent meg először. Ebben a körforgásos gazdaságot olyan modellként írják le, amelyben a termékek, alapanyagok és erőforrások értékét a lehető legtovább megőrzik a gazdaságban, a hulladék keletkezését pedig a minimálisra csökkentik.

Beresford et al. (2020) megfogalmazása szerint egyértelműen eljött a jelenlegi gazdasági modellek újragondolásának időszaka, a körforgásos gazdaság ideje. Naydenov (2018) a körforgásos gazdasági modell és a turizmus kapcsolatát vizsgálva egyértelműen amellel érvel, hogy az idegenforgalmi ágazat szereplői (utazók, vendéglátók, az egyes attrakciók fenntartói, üzemeltetői, utazásszervezők, beszállítók) rendkívül sokat tehetnek a zöld gazdaság fejlődéséért a modell elveinek érvényesítésével, gyakorlati alkalmazásával.



### **1.3. Járványhelyzet, az ellátási láncok és fogyasztási minták újragondolásának időszaka**

A 2019-ben megjelenő COVID19 egy légúti, illetve légzőszervi megbetegedés, amelyet a SARS-CoV-2 nevű koronavírus okoz (WHO 2020). A járvány globális terjedése 2021-re soha nem látott egészségügyi és gazdasági válságot okozott. Bár a járvány terjedését megakadályozó oltások világszerte megkezdődtek, a járvány vége egyelőre nem látszik. A pandémia a gazdaság szinte minden területét érintette, a turizmus szektor gazdasági, társadalmi kárai szintén óriásiak. Az Európai Bizottság 2020-ban közzétett „A 2030-ig tartó időszakra szóló uniós biodiverzitási stratégia” című közleményében foglaltak szerint a COVID19 világjárvány még inkább ráirányította a figyelmet az emberi társadalom és az ökoszisztémák állapota közötti kapcsolatokra (illetve annak hiányára) és még sürgetőbbé tette a természet védelmét és helyreállítását. Rávilágított azon fenntartható ellátási láncok és fogyasztási minták jelentőségére, melyek tiszteletben tartják a bolygó teherbírását. A világ GDP-jének több, mint a fele a természettől és annak szolgáltatásaitól függ, több kulcsfontosságú gazdasági ág nem is létezhetne ezek nélkül (Európai Bizottság 2020a). A szakmai anyag felhívja a figyelmet arra, hogy a természet védelmébe és helyreállításába való beruházás a COVID19 okozta válságból való kilábalás szempontjából is döntő jelentőséggel bír. A gazdaság újraindításakor nem eshetünk vissza a régi rossz szokásokba, a gazdaságélénkítési terveknek kihagyhatatlan eleme kell legyen a fenntarthatóság kérdésköre.

A COVID19 világjárvány tehát egy új típusú, rendkívül komplex, minden szempontból példa nélküli, gazdasági recesszióban tetet öltő, társadalmi kihívásokkal teli, beláthatatlan következményekkel járó válság megjelenéséhez vezetett. A válsagnak fokozottan kitett ágazatok között van jelen a turizmus. A fenntarthatóság és a turizmus kapcsolatrendszerének előzőekben bemutatott néhány megközelítését 2021-ben, tehát a koronavírus járvány újabb és újabb hullámainak árnyékában vizsgáljuk. A jövőben az turizmus terén (is) olyan megoldásokat kell előtérbe helyezni, melyek a gazdasági szempontok érvényesítése mellett a környezeti fenntarthatóságot és a reziliencia területeit is középpontba helyezik. A további fejezetekben a turizmus környezetre gyakorolt hatásainak egyes részterületei; a járványhelyzet által fókuszba kerülő, a szűkebb témakört érintő folyamatok; valamint a zöld turizmus egyes újszerű lehetőségei és kihívásai kerülnek részletezésre.

## **2. A turizmus rendszere, hatásainak jellemző lehatárolásai, fenntartható turizmus napjainkban**

### **2.1. A turizmus rendszere, gazdasági, társadalmi és természeti környezetre gyakorolt hatásai**

A korábbi fejezetekben egyértelműen kirajzolódott a turisztikai ágazat összetettsége. Ahogy az UNWTO (2020) statisztikái, valamint Mestanza-Ramón – Jiménez-Caballero (2021) és Mooser et al. (2018) tanulmányai is rámutatnak: a szektor megélhetést biztosít emberek millióinak, lehetővé teszi az utazók számára, hogy megismerjenek más térségeket, jobban megbecsüljék saját és mások kultúráját, a természeti értékeket. A turizmus ipar az utóbbi években történő gyors növekedésnek köszönhetően a világ harmadik legnagyobb exportkategóriájává vált az üzemanyagok és vegyszerek után.

A fenntartható turizmus kialakításához, fejlesztéséhez le kell tudni határolni és meg kell ismerni a turizmus hatásait, sőt azok eredetét is fel kell tárni. A turizmus hatásai több szempont alapján csoportosíthatók (Kósi – Baranyi 2006, Puczko – Rátz 2001, 1998). A fenntarthatóságában betöltött (pozitív és negatív) szerepét elemezve:

- környezeti,
- gazdasági,
- társadalmi tényezőket kell vizsgálni.

Az adott hatás szintje alapján:

- lokális,
- regionális,
- globális hatások emelhetők ki.

A turizmus ágazat minden más tevékenységi körnél jobban függ a tágabb értelemben vett környezettől. Az előzőekben felsorolt kategorizálással összefüggésben az elmúlt években számos tanulmány látott napvilágot. Stefănica és Butnaru (2015) kutatásukban rávilágítanak, hogy a környezeti kérdések (így például a biológiai sokféleség pusztulása, a szennyezés, a globális felmelegedés, a hulladék növekedése, a természeti erőforrások kimerülése) ugyanúgy befolyásolják a turizmust, mint más globális gazdasági, társadalmi kérdések (például a gazdasági válság vagy a terrorizmus).

A turizmus ágazat országokon belüli és országokon átívelő kedvező gazdasági teljesítményére, a pozitív regionális hatásaira (például a regionális aszimmetriák csökkentése) számos tanulmány rávilágít (Leick et al. 2020, Zhang et al. 2019, Andraz et al. 2015). A turizmus gazdasági növekedésre és CO<sub>2</sub>-kibocsátásra gyakorolt hatásait vizsgálva Paramati et al. (2016) rámutatnak az országok gazdasági fejlettségi szint szerinti osztályozásának fontosságára az egyes összefüggések mélyebb megértése érdekében. Szintén felhívták a figyelmet a kapcsolódó szakpolitikai vonatkozásokra, a politikai, kormányzati szerepvállalás jelentőségére.

Az ezredfordulót követően az állandóan, vagy időszakosan nagy népszerűségnek örvendő helyszíneken a turizmus túlzott negatív hatásai a befogadó közösségekre és/vagy természeti környezetre gyakorolt hatásai egyre nagyobb aggodalomra adtak okot (Benner 2019, Capocchi 2019; Koens et al. 2018). Az overturizmus jelensége, a klímaváltozás problémaköre egyre inkább ráirányították a figyelmet a turizmus fenntarthatósági kérdésköreire. A látogatói magatartás, a szezonális, a területi koncentráció, a közlekedés károsanyag kibocsátása a témakör központi kérdései közt szerepelnek (Kiss – Hinek 2020). A fenntartható turizmus megvalósítása szükségessé teszi a témakör iránti teljes elkötelezettséget és annak megértését, hogy a fogyasztói igények növekedése és a fenntartható fejlődés ideológiája jelenleg összeegyeztethetetlenek egymással (Higgins-Desbiolles 2010).

A turizmus szektor kereslet-kínálat oldali szereplői tehát a – fenntarthatósági szempontokat előtérbe helyező – megújulás összetett kihívásai mellett találták magukat szembe a járványhelyezettel 2020-ban.

## **2.2. Fenntarthatóság a koronavírus árnyékában**

2019-re a nemzetközi turisták érkezése az évtizedes megszakítás nélküli növekedésnek köszönhetően elérte az 1,5 milliárdot. Mintegy 330 millió munkahelyet teremtve a globális GDP 10,3% -át tette ki (Fotiadis et al. 2021, Shao 2020). A pandémia ebben a helyzetben érte és sokkolta a turizmus szektort, hiszen a globális határzár és a helyi korlátozások miatt a turizmus volt az egyik olyan ágazat, amelyet a kialakult helyzet leginkább érintett. A koronavírus-válságnak közvetlenül kitett ágazatok (így tehát a turizmus) mellett a közvetetten kitett (például autóipar) ágazatoknak mind rövid, mind pedig hosszú távon komolyabb kihívásokkal kell szembesülniük. Mindemellett a gyógyszeripar, az egészségügyi eszközöket gyártó vállalatok, de ugyanígy az infokommunikáció területe növekedni is tudott a járványhelyzet időszakában.

A COVID19 világjárvány rávilágított az országok, régiók szilárd és ellenállóképes, önálló gazdasági rendszereinek fontosságára, amely „minden körülmények között” működik, és amely képes az elegendő mennyiségű és megfizethető termékekhez, szolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosítani. Az Európai Bizottság (2020b) közleményében foglaltak szerint a járvány tudatosította az egészségügy, az ökoszisztémák, az ellátási láncok, a fogyasztási minták és a bolygó tűrőképességének határai közötti összefüggéseket. Egyértelmű, hogy sokkal többet kell tennünk annak érdekében, hogy megőrizzük magunk és bolygónk egészségét. A jelenlegi világjárvány mellett az egyre gyakoribb aszályok, áradások, erdőtüzek és az új kártevők folyamatosan emlékeztetnek arra, hogy a rendszerünk veszélyben van, és fenntarthatóbbá és minden korábbinál ellenállóbbá kell válnia.

Az Állami Számvevőszék „A turizmus helyzete – a járvány előtt és alatt” című elemzésében (Németh E. 2021) megfogalmazottak szerint a járvány egyértelműen megmutatta a hazai turizmus erősségeit, de felszínre hozta annak gyengeségeit is: a kimondottan külföldi látogatókra szakosodó, a belföldiek számára nehezen, vagy egyáltalán nem elérhető szolgáltatások jelentős száma; az alacsony bérezés és technológiai fejlettség; az indokolatlanul szűk turista szezon. Mindemellett a tömegturizmus környezetre gyakorolt hatásának figyelmen kívül hagyása szintén csökkenheti a turizmus válságállóságát, és rontja a helyiek életminőségére gyakorolt pozitív hatását. A felsorolt problémák egyben rámutatnak az ágazat főbb jövőbeli fejlesztendő területeire.

Mestanza-Ramón – Jiménez-Caballero (2021) tanulmánya felhívja a figyelmet arra, a tényre, hogy a kialakult helyzet módot ad a turisztikai ágazat újragondolására, és új lehetőségeket kínál a népszerű turisztikai célpontok, de ugyanúgy más, konfliktusok vagy egyéb társadalmi problémák által elhanyagolt helyszínek számára. A legfrissebb kutatások által tárgyalt tématerületek szerteágazók: a fenntartható turizmus makrogazdasági hatásainak kutatásától (Islam – Fatema 2020) a vendéglátó-ipari kisvállalkozások fenntarthatósági elveit, jövőképét vizsgáló tanulmányokig (Sobaihab et al. 2021), egy-egy térség éghajlatváltozással szembeni ellenálló képességének vizsgálatáig (Sheller 2021), vagy éppen a közlekedési szektor turizmust érintő fenntarthatósági kérdésköréig (Więckowski 2021, Varjú et al. 2020) széles palettán mozognak.

A fenntartható gazdasági rendszerekre való áttérés a turizmus szektorban környezeti, társadalmi előnyökkel és megfelelően átgondolt megoldások mellett gazdasági haszonnal is járhat. A jelenlegi válságot követően egy a korábbiaknál sokkal fenntarthatóbb pályára állíthatja az ágazatot. Scott et al. (2020) tanulmányukban azonban rávilágítanak arra a tényre, miszerint a jelenleg kialakult turisztikai üzleti modellek és megélhetési stratégiák a fenntarthatósági kérdések egyes témaköreinek előtérbe helyezésével számos kihívás elé néznek.

### **3. A zöld turizmus új lehetőségei és kihívásai**

#### **3.1. Az újraindítás feltételezett kihívásai, kirajzolódó feladatok**

A turizmus velejárója a válságokkal és katasztrófákkal szembeni sérülékenység. Az ezredforduló időszakig visszatekintve néhány esemény a teljesség igénye nélkül: 2001-ben az Egyesült Államok szeptember 11-i terrortámadásai; több ázsiai országot érintő a 2004-es szökőár; 2011-ben a fukusimai nukleáris katasztrófa Japánban; 2015-től több, önkéntes merénylők által elkövetett támadás Európában; a 2019-es amazonasi erdőtüzek; 2020-ban és 2021-ben a pusztító ausztráliai erdőtüzek, melyek a legnagyobb városok külterületéig is elterjedtek. Ezen eseményekkel párhuzamosan a turizmusbiztonság szerteágazó témaköreiben egyre több irodalom és ismeret áll rendelkezésre. A tanulmányok jellemzően egyrészt a turizmus kedvezőtlen helyzeteire való felkészültségre, azok tematizálására (Michalkó et al. 2020, Mátyás 2018, Brondoni 2016, Mansfeld – Pizam 2006), másrészt az azokra adott válaszokra (Reddy et al. 2020, Song et al. 2019, Samitas et al 2018, Ruan et al. 2017) fókuszálnak.

A jelenlegi helyzet merőben más, mint a korábban említett események: ugyanúgy gyorsan bekövetkező jelenségről van szó, azonban elhúzódó hatásai nem csupán egy-egy térségben, hanem a világ gazdaság egészében érzékelhetőek. Érintette a társadalom minden rétegét, alapvetően változtatta meg nemcsak a mindennapokat, hanem a politika, az intézmények, a kormányzás és a kommunikáció működését is. A járványhelyzet soha nem tapasztalt gazdasági és politikai nyomást gyakorolt a kormányokra. Az orvostudomány komoly erőfeszítéseinek ellenére nagy a kockázata a pandémia további elhúzódásának. A korábbiakban megfogalmazottak szerint túlzóan optimista lenne a feltételezés, hogy a turizmus újraindulása kapcsán a környezeti fenntarthatóság kap prioritást, de nem húzódhat sokáig a kereslet-kínálat oldali szereplők fokozatos „zöld” pályára állítása. A legfontosabb cél jelenleg minden országban a gazdaság helyreállítása és a munkahelyek megtartása. Ez pedig – egy pesszimista forgatókönyv szerint – ismételten háttérbe szoríthatja a „zöld” célokat.

Az ágazat újraindítására irányuló törekvések mellett, azzal párhuzamosan a fogyasztói reakciók figyelemmel kísérése is kiemelt szerepet kell, hogy kapjon. Ezek közül a személyes egészség védelme, a fizikai távolságtartás igénye, a zsúfolt helyek kerülése, a távolsági utazások minimalizálása jó időre borítékolható. Ezen reakciók egyértelműen a túlszűfolt helyek (kötelező látnivalók) helyett a szabad-téri és a természetközeli élmények, vagy éppen a digitális világ (például a napjainkban nagy népszerűségnek örvendő virtuális túrák) felé mozdítják a turizmus szektor szereplőit. A túlszűfolt természetközeli helyszíneken a látogatók a korábbiaknál is nagyobb nyomot hagynak maguk után (1. ábra).



**1. ábra** Kirándulók „lábnyoma” egy tanösvényen és egy kis építési törmelék egy népszerű túraútvonalon – a jövőben minden érintett szereplőtől elvárható a fokozottabb odafigyelés.

*Forrás: a szerző saját felvétele.*

Egyértelműen felértékelődik a szemléletváltás, a fogyasztói tudatosság, a nevelés és a kapcsolódó oktatás szerepe. Mind a kirándulók, mind pedig az attrakciók üzemeltetői, fenntartói számára fontos, hogy a korábbiaknál is nagyobb figyelmet szenteljenek a tevékenységüknek. Chang et al. (2020) szerint a jelen és minden jövőbeni válságot a fenntarthatóság lehetőségévé kell alakítani. A felhalmozódó tapasztalatokat és a korszerű, XXI. századi technológiákat a zöld gazdaság szolgálatába kell állítani.

Egy-egy járvány mindig is mérföldkő volt, amely arra kényszerítette az érintetteket, hogy átértékeljék, újragondolják a fejlődés irányait. Az új helyzetekre adott lehetséges reakciók a történelem során számos esetben élénk vitákat váltottak ki, rámutatva az éppen aktuális társadalmi-gazdasági struktúrák sebezhetőségére, valamint arra, hogy át kell gondolni a fejlődés jelenlegi módját (Lakner et al. 2021). A turizmus szektorban is időszzerűvé, egyes részterületein sürgetővé vált az olyan – fenntarthatósági kihívásokat érintő – készségek és megközelítések meghonosítása, amelyek az előzőekben tárgyalt témakörben képesek összetett problémákat rendszerszinten is megragadni és azokra átfogó válaszokat adni. A szükséges változások központi eleme lehet a körforgásos gazdasági modell széleskörű gyakorlati alkalmazása. Az erőforrás hatékonyságra és a teljes értéklánc lezárására törekvő elképzelés, igyekszik elválasztani a gazdasági növekedést a nem kívánt környezeti hatásoktól. A korábbi fenntarthatósági elveket ernyőfogalom jelleggel magába foglaló körforgásos modell a zöld turizmus kérdéskörében is egyre nagyobb szerepet kap, a járványhelyzet kapcsán még inkább felerősödni látszik.

### 3.2. A zöld turizmus jövője: körforgásos gazdaság és a fogyasztói tudatosság a fenntarthatóság szolgálatában

Ahogy az előző és a korábbi fejezetekben említésre került, a körforgásos gazdasági modell áthidalhatja a korábbi évtizedek fenntarthatósággal kapcsolatos legjelentősebb kérdését: megvalósítható-e úgy a környezeti és társadalmi szempontok érvényesítése, hogy az érintett folyamatok gazdasági oldala ne sérüljön?

A hulladék minimalizálása, erőforrásként való kezelése alapvető eszköze az erőforrás-hatékonyság növelésének, a jelenlegi lineáris folyamatok (elvesz – termel – eldob) újragondolásának és egy valóban körforgásos gazdaság (tudatosan vesz el – hatékonyan termel – újrahasznál, újraeloszt) létrehozásának (Németh K. 2021, Dabrowski et al. 2019). Az Európai Bizottság körforgásos gazdaság nyomkövetési keretrendszeréről szóló közleményében megfogalmazottak szerint az átállás óriási lehetőséget kínál a gazdaság átalakítására és fenntarthatóságának javítására, hozzájárulhat az éghajlat-politikai célkitűzések megvalósításához, a helyi szintű munkahelyteremtéshez, továbbá versenyelőnyhöz juttathatja Európát (Európai Bizottság 2018).

A zárt ciklusú anyag és energiaáramok megvalósításának elvei, megközelítései a termékgyártásban és az ellátási láncokban az elmúlt évtizedben számos területen megjelentek a gyakorlatban (Adami – Schiavon 2021). Így többek közt az építőiparban (Orsini – Marrone 2019) a műanyagiparban (Paletta et al. 2019), a városüzemeltetésben (Petit-Boix – Leopold 2018, Zhijun et al. 2007), az agrár-élelmiszeriparban (Zambon et al. 2018, Esposito et al. 2020), de ugyanúgy a turizmus terén is (Tseng et al. 2019, Valls et al. 2019). A körforgásos gazdasági modell elveinek gyakorlatba való átütetése az alapját képezheti a jövő zöld turizmusának is. Einarsson et al. (2020), valamint Neumanné – Fehérvölgyi (2021) tanulmányaikban rávilágítanak arra, hogy a turisztikai vállalkozások innovációs képességüket egyértelműen fokozhatják azáltal, hogy támogatják a körforgásos gazdasági elemek integrálását a szolgáltatásaikba, termékeikbe és üzleti modelljeikbe, továbbá szoros partneri együttműködést alakítanak ki.

A járványhelyzetet követően a hagyományos lineáris modell hosszú távon a turizmus szektorban sem fenntartható. Az Európai Bizottság körforgásos gazdaságra vonatkozó 2020-as új cselekvési tervben (Európai Bizottság 2020c) nevesített kulcsfontosságú értékláncok (élelmiszerek, víz és tápanyagok; építőipar és épületek; elektronika, információs és kommunikációs technológiák; akkumulátorok és járművek; csomagolás; textilipar; műanyagok) közvetlenül vagy közvetetten, de egyértelműen érintik a turizmus szektor működését is, így kiemelt szerepet kell, hogy kapjanak.

Előzőekhez kapcsolódóan hazánkban is rendkívül előremutató kezdeményezésekkel találkozhatunk. A környezettudatos működés egyre inkább beépül a turisztikai vállalkozások működésébe: a gazdasági érdekek és a környezeti szempontok érvényesítése jól megférnek egymás mellett. Utóbbira egyre nagyobb a fogyasztói oldali érdeklődés és igény.

A Magyar Turisztikai Szövetség Alapítvány és a Magyar Turisztikai Ügynökség előbbi kedvező folyamatok további erősítése, az elért eredmények elismerése és népszerűsítése érdekében a „cselekvő” turisztikai vállalkozások és szervezetek számára 2019-ben hirdette meg a CheckInn Green pályázatot. A díj életre hívása mögött az a szándék állt, hogy a Magyarországon működő és a turizmushoz kapcsolódó cégeket, szervezeteket megszólítsák, és arra buzdítsák, hogy mutassák be innovatív, fenntarthatósági, társadalmi felelősségvállalási kezdeményezéseiket (CheckInn Green 2020). 2019-ben a díj nyertese a Békutatuj utazási iroda, ahol az utasoknak lehetőségük van facsometék örökbefogadásával és/vagy elültetésével kompenzálniuk utazásuk környezetterhelését. A 2020-as fődíjat a Katica Tanya Élmenyközpont kapta, amely Patcán, a Zselicben található. Az élmenyközpont a természetközeli és a hagyományos életmódot felelevenítő, aktív pihenést elősegítő szolgáltatóként van jelen a turisztikai piacon. A jövőben csak olyan attrakciókat kívánnak fejleszteni, amelyek nem fogyasztanak energiát, vagy ha igen, akkor azt saját maguk állítjuk elő megújuló forrásokból. Mindemellett a látogatókat aktívan bevonják a környezettudatos gondolkodásba.

## Környezettudatosan is lehet szuper az élmény!

A Katica Tanya elkötelezett a fenntarthatóság mellett. Éppen ezért aktívan teszünk azért, hogy megóvjuk környezetünket és kisebb ökológiai lábnyomot hagyjunk. A látogatásod során igyekszünk Téged is erre ösztönözni!

A környezettudatosság szuper élmény is lehet, éppen ezért összegyűjtöttük Neked, hogy mit tehetsz a környezetedért, amíg kikapcsolódsz nálunk!

Szelektív hulladékgyűjtés – Környezetünk megóvásának egyik legegyszerűbb módja és csupán egy kis odafigyelést igényel! Gondoltad volna, hogy a háztartásban a keletkező szemét 90-95%-a újrahasznosítható, ha szelektíven gyűjtjük? Keresd a Katica Tanyán is a szelektív kukákat összesen 25 darabot találsz belőlük!

Hulladék beváltás – Hozz magaddal 5 db használt elemet, lámpatestet vagy égőt, helyezd ezeket legújabb gyűjtőink valamelyikébe, és cserébe jár egy Katica Pötty a Klubkártyádra! Egy család belépésekor maximum 10 db visszaforgatásra váró terméket tudunk elfogadni, és csak tagsági kártyával rendelkező személy vehet részt az akcióban.

Hulladéktózsde, fizess hulladékkal! – Hozd el otthonról a PET palackot (üdítő műanyag palack), az aludobozt vagy a papírt és mi beszámítjuk azt a belépőjegy árába. A belépőjegy akár 10%-át tudod hulladékkal fizetni.

Mobilgyűjtés – 2019 őszén mi is csatlakoztunk a Jane Goodall Intézet használt mobiltelefon gyűjtő kampányához. Továbbra is hozhatod hozzánk a régi, használaton kívüli mobiltelefonokat, melyeket újrahasznosítás céljából gyűjtünk össze. Minden telefon egy pöttyöt ér a Pöttyös Katica Klubkártyádon. (Egyszerre személyenként maximum 2 Pöttyöt tudunk adni).

Elektromos gokart – Legújabb környezettudatos fejlesztésünk az elektromos versenygokart, mely környezettudatos száguldási élményt nyújt az egész családnak egy 420 méteres versenygokart pályán, amely 100%-ban megújuló, napelemek által termelt energiát használ.

Egyszer használatos ám környezetbarát – Nálunk az összes, a kiszolgálásban használt pohár, szívószál vagy ételhordó természetes alapanyagból készül és a használat után azt újrahasznosítjuk. Így nincs felesleges hulladék és a már használt pohár, szívószál vagy ételdoboz vagy energiát ad, vagy humusz lesz belőle.

*Részlet a Katicatanya honlapján közzétett „Környezettudatosan is lehet szuper az élmény!” című összefoglalóból.*

*Forrás: <https://katicatanya.hu/hirek/élet-a-tanyan/kornyeztudatosan-is-lehet-szuper-az-elmény!.html> (letöltve: 2021.05.30.)*

Előző, „Környezettudatosan is lehet szuper az élmény!” című írásban foglalt innovatív ötletek és tevékenységek rávilágítanak napjaink számos fenntarthatósági problémájára és a turisztikai szereplők (generációkon átívelő és élményt nyújtó) aktivitására buzdítanak. Az esettanulmányban bemutatott kezdeményezések értelemszerűen nem alkalmazhatóak mindenhol, de a törekvés minden kínálat oldali szereplőtől elvárható, de ugyanúgy a fogyasztási szokások megváltoztatására is szükség van. Minderre a „holnap”, a „majd” és a „legközelebb” nem lehet megfelelő válasz: a tökéletes időpont az itt és a most.

## Összegzés, következtetések, javaslatok

A koronavírus-válságnak fokozottan kitett ágazatok közt a turizmus is komoly károkat szenvedett el. Az utóbbi egy-két évtizedben az utazási szokások jelentős változásokon mentek át: a különböző technológiai megoldásoknak és trendeknek köszönhetően az emberek mobilitása könnyebbé és nem utolsósorban megfizethetőbbé vált. Mindemellett az online tér jelentősen megkönnyítette az utazások tervezését. Előzőeket a koronavírus-járvány pillanatok alatt felülírta. Még az oltási programok felgyorsultával és biztató eredményei mellett is egyre nyilvánvalóbb, hogy az elmúlt évtizedekben megszokott utazási, szabadidőeltöltési formák nem térhetnek egyhamar vissza a megszokott kerékvágásba. A zöld turizmus lehetőségeit és kihívásait, a fenntarthatóság komplex kérdéskörét immáron a koronavírus árnyékában kell tervezni.

A gazdaság egészére vonatkozóan, de ugyanígy a turizmus szektor újraindításának kérdésében több nézőponttal találkozhattunk az elmúlt időszakban, melyeket a járvány egyes hullámai rendre felülírtak. Számos globális kihívást azonban nem, vagy csak időlegesen írt felül a pandémia. Ezek közé tartozik – többek közt – a klímaváltozás problémaköre, a zöld gazdaság kiépítésére irányuló törekvések, egyes gazdasági tevékenységek környezetre gyakorolt hatásainak mérséklése. A járványhelyzet egyértelműen rávilágított az ellátási láncok és fogyasztási minták újragondolásának szükségére. Jelen tanulmányban feldolgozott témakörök alapján az alábbi megállapítások tehetőek.

Minden országban tapasztalható, hogy a legfontosabb cél a gazdaság helyreállítása, a munkahelyek megtartása. Ez pedig ismételten háttérbe szoríthatja a „zöld” célokat. Nincs ez másként a turizmus szektorban sem, éppen ezért olyan megoldásokat kell találni, melyek megpróbálják feloldani a fenntarthatóság kérdéskörének legnagyobb kihívását: megférhet-e egymás mellett a gazdasági és a környezeti szempontok együttes érvényesítése? Ennek egyik „megoldóképlete” lehet az egyre népszerűbb körforgásos gazdasági modell gyakorlati alkalmazása. A jelenlegi „elvesz–használ–eldob” módszereket váltó zárt ciklusú anyagáramok forradalmasíthatják az üzleti modelleket.

A körforgásos modell elveinek alkalmazása (az egyéb, már működő, jól bevált fenntarthatósági kezdeményezések mellett, azokat kiegészítve) a turizmus szektorban is óriási lehetőséget kínál a megújulásra, az ágazat fenntarthatóságának javítására. A gyakorlati alkalmazás széleskörű elterjedése hozzájárulhat a turistaforgalmat érintő éghajlat-politikai célkitűzések megvalósításához, az erőforrások megőrzéséhez, a helyi szintű munkahelyteremtéshez, továbbá versenyelőnyhöz juttathat bizonyos desztinációkat.

A járványhelyzet okozta sokk gyértelműen felértékelte a fogyasztói tudatosságot is. A nem feltétlenül a mértéktartásról ismert turizmus szektorban a szemléletváltás, az oktatás-nevelés szerepe is előtérbe kell, hogy kerüljön. Előremutató lehet, ha mindez nem csak az elvek mentén, hanem kézzelfogható, élményt adó megoldásokon keresztül történik. Az attrakciók üzemeltetői, fenntartói mellett fontos, hogy az utazók a korábbiaknál is nagyobb figyelmet szenteljenek tevékenységüknek legyen szó akár aktív turizmusról, vagy éppen egy szállodai pihenésről.

A járványhelyzet csupán egy lélegzetvételnyi időt adott és ráirányította a figyelmet a fejezetben tárgyalt témakörök átgondolására. A világ környezeti állapotára vonatkozó jelentések alapján a jövő gazdasági tevékenységeinek – beleértve a turizmus szektort – újragondolására és magára a konkrét beavatkozásokra sincs sokkal több idő. Mindez azonban nem aggodalomra, hanem aktív cselekvésen alapuló pozitív szemléletre kell, hogy buzdítsa a szektor kereslet-kínálat oldali szereplőit.

## Irodalom

- Adami, L. – Schiavon, M. (2021): From Circular Economy to Circular Ecology: A Review on the Solution of Environmental Problems through Circular Waste Management Approaches. *Sustainability* 13(2) 925.
- Andraz, J. M. – Norte, N. M. – Gonçalves H. S. (2015): Effects of tourism on regional asymmetries: Empirical evidence for Portugal. *Tourism Management* 50 (C): 257-267.
- Benner, M. (2019): *From overtourism to sustainability, A research agenda for qualitative tourism development in the Adriatic*. Heidelberg University, Muenchen. pp. 1-19.
- Beresford, N. – Häggmark, B. – Moreno, C. (2020): *Lessons from 2020: time for a circular economy*. 03.11.2020., <https://asiatimes.com/2020/11/lessons-from-2020-time-for-a-circular-economy/> (letöltve: 2021.01.08.)
- Brondoni S. M. (2016): Global Tourism and Terrorism. Safety and Security Management. *Symphonya, Emerging Issues in Management* (2): 7-16.
- Butler, R. W. (1999): Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism Geographies* (1): 7-25.
- Butler, R. W. (1993): Tourism – an Evolutionary Perspective. In Nelson, J. G. – Butler, R.W. – Wall, G. (Eds): *Tourism and Sustainable Development Monitoring, Planning, Managing*, University of Waterloo, pp. 7-25.
- Capocchi, A. – Vallone, C. – Pierotti, M. – Amaduzzi A. (2019): Overtourism: A Literature Review to Assess Implications and Future Perspectives. *Sustainability* 11(12) 3303.
- Chang, C-L. – McAleer, M. – Ramos V. (2020): A Charter for Sustainable Tourism after COVID-19. *Sustainability* 2020, 12(9) 3671.
- Einarsson, S. – Sorin, F. (2020): *Circular Economy in travel and tourism: A conceptual framework for a sustainable, resilient and future proof industry transition*. CE360 Alliance, pp. 1-46. <https://www.academia.edu/43439991/> (letöltve: 2021. május 10.)
- CheckInn Green (2020): *Pályázati kiírás, nyertesek*. <https://green.check-inn.hu> (letöltve: 2021. május 7.)
- Dabrowski, M. – Varjú, V. – Amenta, L. (2019): Transferring Circular Economy Solutions across Differentiated Territories: Understanding and Overcoming the Barriers for Knowledge Transfer. *Urban Planning* 4(3): 52-62.
- Esposito, B. – Sessa, M. R. – Sica, D. – Malandrino, O. (2020): Towards Circular Economy in the Agri-Food Sector. A Systematic Literature Review, *Sustainability* 12(18) 7401.
- Európai Bizottság (2020a): *2030-ig tartó időszakra szóló uniós biodiverzitási stratégia*. Brüsszel, 2020.05.20., COM (2015) 380 final
- Európai Bizottság (2020b): *A „termelőtől a fogyasztóig” stratégia a méltányos, egészséges és környezetbarát élelmiszerrendszerért*. Brüsszel, 2020.5.20., COM (2020) 381 final
- Európai Bizottság (2020c): *A tisztább és versenyképesebb Európát szolgáló, körforgásos gazdaságra vonatkozó új cselekvési terv*. Brüsszel, 2020.3.11. COM (2020) 98 final
- Európai Bizottság (2018): *Az Európai Bizottság és az Európai Parlament rendelete a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról*. COM(2018) 353 final 2018/0178 (COD)
- Európai Bizottság (2015): *Az anyagkörforgás megvalósítása – a körforgásos gazdaságra vonatkozó uniós cselekvési terv*. Brüsszel, 2015.12.02., COM (2015) 614 final
- Fotiadis, A. – Polyzos, S. – Huan, T-C. T.C. (2021): The good, the bad and the ugly on COVID-19 tourism recovery. *Annals of Tourism Research* (87) 103117.
- Higgins-Desbiolles, F. (2010): The elusiveness of sustainability in tourism: The culture ideology of consumerism and its implications. *Tourism and Hospitality Research* 10(2): 116-129.
- Islam, M. M. – Fatema, F. (2020): Covid-19 and Sustainable Tourism, Macroeconomic Effect and Policy Comparison among Europe, the USA and China. *Asian Business Review* 10(1): 53-60.



- Katicatanya (2020): *Környezettudatosan is lehet szuper az élmény!* <https://katicatanya.hu/hirek/élet-a-tanyan/kornyezettudatosan-is-lehet-szuper-az-elmany!.html> (letöltve: 2021.05.07.)
- Kiss, R. – Hinek, M. (2020): Az overtourism érzékelt társadalmi és kulturális aspektusai az ázsiai és európai egyetemi hallgatók körében. *Marketing & Management* 54(3): 29-38.
- Koens, K. – Postma, A. – Papp, B. (2018): Is Overtourism overused? understanding the impact of tourism in a city context. *Sustainability* 10(12) 4384.
- Kotler, P. – Lee, N. (2007): *Vállalatok társadalmi felelősségvállalása, Jót tenni – egy ügyért és a vállalatért*. HVG Kiadó, Budapest.
- Kovács, Gy. (2020): *A posztmodern turizmus fenntarthatóságának kérdései, a társadalmi felelősségvállalás vizsgálata a szálloda- és vendéglátóipar területén*. Doktori (PhD) értekezés, Pécsi Tudományegyetem Természettudományi Kar Földtudományok Doktori Iskola.
- Kósi, K. – Baranyi, R. (2006): A fenntartható turizmus mérése indikátor-módszer alkalmazásával. *Turizmus Bulletin* X(2): 27-34.
- Lakner, Z. – Plasek, B. – Kiss, A. – Soós, S. – Temesi, Á. (2021): Derailment or Turning Point? The Effect of the COVID-19 Pandemic on Sustainability-Related Thinking. *Sustainability* 13(10) 5506.
- Leick, B. – Schewe, T. – Kivedal, B. K. (2020): Tourism Development and Border Asymmetries: An Exploratory Analysis of Market-Driven Cross-Border Shopping Tourism. *Tourism Planning & Development* 0(0): 1-26.
- Lukács, R. (2015): A vállalat társadalmi felelősségvállalás kommunikációjának elvei és eszköztudománya a marketingben. *Vezetéstudomány - Budapest Management Review* 46(9-10) 2.
- Magyar Turisztikai Ügynökség (2017): *Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia*. Magyar Turisztikai Ügynökség, Budapest.
- Mansfeld, Y. – Pizam, A. (2006): *Tourism, Security and Safety*, Routledge, London & New York.
- Mátyás, Sz. (2018): A nemzetközi és a hazai bűnözésföldrajzi kutatások, *Magyar Tudomány* 179(2): 245-254.
- Mestanza-Ramón, C. – Jiménez-Caballero, J. L. (2021): Nature Tourism on the Colombian - Ecuadorian Amazonian Border: History, Current Situation, and Challenges. *Sustainability* 13(8) 4432.
- Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (2020): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest.
- Mooser, A. – Anfuso, G. – Mestanza, C. – Williams, A. (2018): Management Implications for the Most Attractive Scenic Sites along the Andalusia Coast (SW Spain). *Sustainability* 10(5) 1328.
- Naydenov, K. (2018): Circular tourism as a key for eco-innovations in circular economy based on sustainable development. *18th International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM*, pp.135-142.
- Neumanné, V. I. – Fehérvölgyi, B. (2021): A körforgásos gazdasági koncepció vizsgálata - lehetőségek a turizmusban. *V. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötete*, Pannon Egyetem, Nagykanizsa. pp. 506-519.
- Németh, E. (szerk.) (2021): *Elemzés, A turizmus helyzete – a járvány előtt és alatt*. Állami Számvevőszék, EL-3039-007/2021.
- Németh, K. (2021): *A körforgásos gazdaság alapjai*. Egyetemi jegyzet, Pannon Egyetemi Kiadó, Veszprém.
- Orsini, F. – Marrone, P. (2019): Approaches for a Low-Carbon Production of Building Materials: A Review. *Journal of Cleaner Production* (241) 118380.
- Paramati, S. R. – Alam, S. – Chen C-F. (2016): The Effects of Tourism on Economic Growth and CO2 Emissions: A Comparison between Developed and Developing Economies. *Journal of Travel Research* 56(6): 712-724.

- Paletta, A. – Leal Filho, W. – Balogun, A. L. – Foschi, E. – Bonoli, A. (2019): Barriers and Challenges to Plastics Valorisation in the Context of a Circular Economy: Case Studies from Italy. *Journal of Cleaner Production* (241) 118149
- Petit-Boix, A. – Leipold, S. (2018): Circular Economy in Cities: Reviewing how Environmental Research Aligns with Local Practices. *Journal of Cleaner Production* (195): 1270–1281.
- Puczko, L. – Rátz, T. (2001): *A turizmus hatásai, 2. átdolgozott kiadás*. Aula Kiadó, Budapest.
- Puczko, L. – Rátz, T. (1998): *A turizmus hatásai*. Aula Kiadó, Budapest.
- Reddy, M.V. – Boyd, S. W. – Nica, M. (2020): Towards a post-conflict tourism recovery framework. *Annals of Tourism Research* (84) 102940.
- Ropp, A. – Kleshchenko, L. (2020): *Sustainable Tourism after COVID-19*. [https://www3.wipo.int/wipogreen/en/news/2020/news\\_0034.html](https://www3.wipo.int/wipogreen/en/news/2020/news_0034.html) (letöltve: 2021. március 12.)
- Ruan, W-Q. – Li, Y-Q. – Liu, C-H. S. (2017): Measuring Tourism Risk Impacts on Destination Image. *Sustainability* 9(9) 1501.
- Samitas, A. – Asteriou, D. – Polyzos, S. – Kenourgios, D. (2018): Terrorist incidents and tourism demand: Evidence from Greece. *Tourism Management Perspectives* (25): 23-28.
- Scott, D. – Steiger, R. – Ruttly, M. – Pons, M. – Johnson, P. (2020): Climate Change and Ski Tourism Sustainability: An Integrated Model of the Adaptive Dynamics between Ski Area Operations and Skier Demand. *Sustainability* 12(24) 10617.
- Shao, Y. – Huang, S. – Wang, Y. – Li, Z. – Luo, M. (2020): Evolution of international tourist flows from 1995 to 2018: A network analysis perspective. *Tourism Management Perspectives* (36) 100752.
- Sheller, M. (2021): Reconstructing tourism in the Caribbean: connecting pandemic recovery, climate resilience and sustainable tourism through mobility justice. *Journal of Sustainable Tourism* 29(9): 1436-1449.
- Sobaih, A. E. E. – Elshaerac, I. – Hasaneinb, A. M. – Abdelaziz A. S. (2021): Responses to COVID-19: The role of performance in the relationship between small hospitality enterprises' resilience and sustainable tourism development. *International Journal of Hospitality Management* (94) 102824.
- Song, H. – Livat, F. – Ye, S. (2019): Effects of terrorist attacks on tourist flows to France: Is wine tourism a substitute for urban tourism? *Journal of Destination Marketing & Management* (14) 100385.
- Stefánica, M. – Butnaru, G. I. (2015): Research on Tourists' Perception of the Relationship between Tourism and Environment. *Procedia Economics and Finance* (20): 595-600.
- Swarbrooke, J. (1999): *Sustainable tourism management*. CABI Publishing, New York.
- Tasnádi, J. (1998): *A turizmus rendszere*. Kereskedelmi és Gazdasági Főiskola, Szolnok.
- Tseng, M.-L. – Chang, C.-H. – Wu, K.-J. – Remen Lin, C.-W. – Kalnaovkul, B. – Tan, R.R. (2019): Sustainable Agritourism in Thailand: Modeling Business Performance and Environmental Sustainability Under Uncertainty. *Sustainability* (11) 4087.
- UNWTO (2020): *World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2020*. UNWTO World Tourism Barometer: Madrid. (18)
- Valls, J.-F. – Mota, L. – Vieira, S.C.F. – Santos, R. (2019): Opportunities for Slow Tourism in Madeira. *Sustainability* (11) 4534.
- Varjú, V. – Farkas, O. – Farkas, J. Zs. – Vér, Cs. (2020): Az egyéni munkacélú személygépkocsi-közlekedés COVID-19 járvány következtében történő változásának néhány környezeti aspektusa. Budapest, *Tér és Társadalom* 34(2) 183-188.
- Vogel, D. (2005): *The Market for Virtue - The Potential and Limits of Corporate Social Responsibility*. Brookings Institution Press, Washington, D. C.

- Więckowski, M. (2021): Will the Consequences of Covid-19 Trigger a Redefining of the Role of Transport in the Development of Sustainable Tourism? *Sustainability* 13(4) 1887.
- World Health Organisation – WHO (2020): *WHO Director-General's remarks at the media briefing on 2019-nCoV on 11 February 2020*. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-ncov-on-11-february-2020> (letöltve: 2020. március 12.)
- Zambon, I. – Colantoni, A. – Cecchini, M. – Mosconi, E.M. (2018): Rethinking Sustainability within the Viticulture Realities Integrating Economy, Landscape and Energy. *Sustainability* 10(2) 320.
- Zhang, S. – Zhong, L. – Ju, H. – Wang, Y. (2019): Land Border Tourism Resources in China: Spatial Patterns and Tourism Management. *Sustainability* 11(1) 236.
- Zhijun, F. – Nailing, Y. (2007): Putting a circular economy into practice in China. *Sustainability Science* 2(1): 95-101.

# A tanulmánykötet szerzői

**Birkner Zoltán, PhD** történelem-földrajz szakos tanár, pénzügyi szakközgazdász. PhD-fokozatát a Pannon Egyetem Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskolájában szerezte, amelynek témája a kkv-k innovációs képességének felmérése, fejlesztése. A Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampuszának alapítója és első igazgatója. A regionális együttműködések, az innovációs, a kapcsolati és fenntarthatósági potenciálok vizsgálata területén másfél évtizedes tapasztalattal rendelkezik. A szolgáltatás-innováció kiemelt területével, a turizmus megújulási képességével, ezen belül a biztonság témakörével foglalkozott kutatótársaival az elmúlt években.

**Ernszt Ildikó, PhD** egyetemi docensként dolgozik a Pannon Egyetem Nagykanizsa – Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központban. 2002-2011-ig nemzetközi jogot oktatott a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán. Jogi diplomáját 2001-ben szerezte a Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karán, ahol PhD tanulmányait is folytatta, doktori fokozatát 2007-ben szerezte meg. Doktori értekezését a nemzetközi jog területén, a “nemzetközi légiközlekedés biztonsága” címmel írta. Posztgraduális tanulmányokat folytatott a Nyugat-Magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Karán, ahol jogász-közgazdász végzettséget szerzett. Külföldi tanulmányokat folytatott többek között a Bécsi Egyetem, a Rodoszi Tengerjogi- és Politikai Akadémia, a Hágai Nemzetközi Jogi Akadémia, a firenzei Európai Jogi Akadémia, a Xiameni Nemzetközi Jogi Akadémia ösztöndíjasaként. Jelenleg fő kutatási területe a turizmus és a biztonság összefüggéseinek vizsgálata.

**Fehérvári Dávid** politológus, leendő államtudományi doktor, a Nemzeti Közszerzési Egyetemen, a Technológiai és Ipari Minisztérium Fenntarthatósági és Szemléletformálási Főosztály munkatársa. Kutatási területe a hulladék keletkezés csökkentése és megelőzése. Fontos számára a mindennapokban is a fenntarthatóság és a lakossági szemléletformálás. Alapító elnöke a Kisvárosi Önkéntes Szemléletformálók Egyesületének.

**Kaszás Nikoletta, PhD** a Pannon Egyetem Nagykanizsa – Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ oktatója, főigazgatója. Közgazdász turizmus-vendéglátás szakon, és okleveles közgazdász vezetés-szervezés szakon. Egyetemi tanulmányai során két alkalommal köztársasági ösztöndíjat nyert, 2010-ben a Magyar Turizmus Zrt. által kiírt „Az év turisztikai témájú szakdolgozata” felhíváson 2. helyezést ért el. Kutatási területe elsősorban a projektmenedzsment, különös tekintettel a pályázati projektekre, valamint a fenntartható projektmenedzsmentre. Ezen kívül kutatási témái között kiemelten foglalkozik a turizmus, turizmusmarketing, valamint a desztinációmenedzsment kérdéseivel.

**Keller Krisztina, PhD** egyetemi docens, a Budapesti Corvinus Egyetem Turizmus Tanszékének oktatója 2019 óta, előtte 15 évig a Pannon Egyetemen dolgozott. A Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetemen (Budapesti Corvinus Egyetem jogelődje) végzett, itt szerezte PhD fokozatát is. Tanulmányokat folytatott többek között a heidelbergi Ruprecht–Karl Egyetemen és a Bonni Egyetemen (Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn) is, míg külföldi kutatómunkát Vilniusban, Oslóban és Salzburgban végzett. Kutatásai középpontjában a turizmusbiztonság, a regionális együttműködések, az okos turizmus és a rendezvények állnak.

**Marton Zsuzsanna** okleveles közgazdász, közgazdász-tanár. A Pannon Egyetem Nagykanizsa – Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ Alkalmazott Gazdálkodástani Intézetének tudományos segéd-munkatársa, a Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola doktorandusza. Közgazdász diplomáit turizmus-vendéglátás és marketing szakon szerezte a Budapesti Corvinus Egyetemen, tanári oklevelét a Budapesti Műszaki Egyetemen vette át. Fő kutatás területe, doktori értekezésének témája a turizmusbiztonság, illetve annak marketing aspektusú megközelítése. A turizmusbiztonság mellett kutatási érdeklődése kiterjed a szolgáltatásmarketing, illetve a stratégiai marketing területére.

**Mátyás Szabolcs, PhD** rendőr őrnagy, geográfus, a Nemzeti Közszerződési Egyetem docense, a Debreceni Egyetem óraadója. Korábban a Károly Róbert Főiskola Turizmus és Területfejlesztési Tanszékének adjunktusa, ahol oktatta és kutatta a turizmus és a bűnözés viszonyát. Több mint száz tudományos közlemény és számos ismeretterjesztő könyv, illetve egyetemi jegyzet szerzője. Fő kutatási területe a bűnözésföldrajz, a kriminalisztika és a turizmusbiztonság. Kutatási eredményeit számos hazai és nemzetközi konferencián mutatta be illetve hazai és nemzetközi folyóiratban publikálta. Alapítója és főszerkesztője a Criminal Geographical Journal című angol nyelvű bűnözésföldrajzi folyóiratnak.

**Michalkó Gábor, az MTA doktora,** geográfus, turizmuskutató, a Budapesti Corvinus Egyetem professzora, a CSFK Földrajztudományi Intézet tudományos tanácsadója. Három évtizedes szakmai pályafutását a turizmus transzdiszciplináris tudománnyá formálásának, valamint a turisztikai szakképzés és felsőoktatás fejlesztésének szentelte. Az általa írt tankönyvekből több ezren sajátították el a turizmussal kapcsolatos tudományos gondolkodás alapjait, valamint a turizmus tér- és időbeli sajátosságait. A turizmusbiztonság mellett fontosabb kutatási témái a városi turizmus, a bevásárló-turizmus, az egészségturizmus, a turizmus és életminőség, a turisztikai termékek és desztinációk, valamint a turizmusoktatás és -kutatás.

**Németh József, PhD** rendőr ezredes, a Nemzeti Közszerződési Egyetem címzetes egyetemi docense. PhD fokozatát a Nemzeti Közszerződési Egyetem jogelődjén a Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem Hadtudományi Doktori Iskolájában szerezte, melynek témája a Rendőrség feladatai az illegális migráció és a nemzetközi terrorizmus elleni fellépés terén. 2007-óta kutatja a turizmusbiztonság különböző területeit, továbbá a szervezeti kutatás-fejlesztést és az innováció támogatását. A Rendőrségi Tanulmányok szakmai, tudományos folyóirat szerkesztőbizottsági tagja, felelős kiadója.

**Németh Kornél, PhD** egyetemi docens, a Pannon Egyetem Nagykanizsa – Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ, Alkalmazott Gazdálkodástani Intézetének igazgatója. Kutatásai fókuszában a fenntarthatóság széles körű értelmezése, a körforgásos gazdaság, az ökoinnováció áll, különös tekintettel a vidéki régiókra, városokra, a kisebb települések szerepére, napjaink kihívásaira adott válaszokra összpontosítva. A turizmus területén munkáiban a turizmusbiztonság tényezőinek feltárására, a klímaalkalmazkodás kihívásaira és a környezeti fenntarthatóság kérdéseire helyezi a hangsúlyt. Tanulmányaiban feltárja a társadalmi, gazdasági és környezeti tényezők komplex kapcsolatát, szem előtt tartva a helyi érdekeket és értékeket.

**Péter Erzsébet, PhD** gazdasági szakember, turizmuskutató, a Pannon Egyetem Nagykanizsa – Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ Alkalmazott Gazdálkodástani Intézetének egyetemi docense. Több szakmai szervezet, tudományos bizottság tagja. Másfél évtizedes kutatásaival kiemelkedő szerepet tölt be a helyi gazdasági élet egyes szegmenseinek formálásában. Szakmai pályafutását a turisztikai és kereskedelmi-marketing szakképzés és felsőoktatás fejlesztésének szentelte. Megjelent könyvei a turisztikai szakemberek, menedzserek számára szolgálnak új kutatási eredményekkel. A turizmusbiztonság mellett fontosabb kutatási témái a kereskedelem gazdaságtana, menedzsment, az egészségturizmus, a turisztikai termékek és desztinációk, valamint az ehhez kapcsolódó oktatás és -kutatás.

**Rentz Tamás** biológus, közgazdász, szlavisztika szakos bölcész. Idegenvezetőként dolgozott Bulgáriában, majd egy informatikai vállalatnál volt projektvezető, jelenleg minisztériumban főosztályvezető. Publikációs tevékenysége a fenntarthatóság, körforgásos gazdaság, turizmus, szláv nyelvészet, valamint a menedzsment területére terjed ki. Közigazgatási szakemberként különböző szakpolitikai területek stratégiai tervezésében vesz részt.

**Rítecz György, PhD** nyugállományú rendőr ezredes, három évtizedes hivatásos határőrtiszt pályája során dolgozott a nyugati határszakaszon, majd tíz évig a határőrtisztek képzésében vett részt, ezután a Határőrség Országos Parancsnokságán és a BM-ben dolgozott különböző vezetői beosztásokban hazánk EU-s és schengeni felkészülését segítette. Jelenleg a Nemzeti Közszerződési Egyetem témavezetője, a Rendészettudományi Doktori Iskola oktatója. Kutatási területe az államhatárhoz kapcsolódó biztonság vizsgálata, ebből adódóan a nemzetközi turizmushoz kapcsolódó biztonsági kérdéseket is évek óta elemzi és eredményeit publikálja.

**Rodek Nóra, PhD** adjunktus- bölcész angol irodalom és nyelvészet szakon, közgazdász turizmus vendéglátás szakon. 2008 óta a Pannon Egyetemen oktatói és kutatói feladatokat lát el. PhD fokozatát 2018-ban szerezte Gazdálkodás- és Szervezéstudományok területen. Kutatási területe a felelős és fenntartható vállalatirányítás, a CSR (Corporate Social Responsibility) mérése és tudatos, menedzsment szintű alkalmazása. 2020-tól az EU Agenda 2030 Tanácsi Munkacsoportban Magyarországot képviselte, az Innovációs és Technológiai Minisztérium Körforgásos gazdasági stratégiához készülő háttér tanulmány (SRSP projekt) szakmai vezetője, az ENSZ EGB Környezetpolitikai Bizottság munkájában résztvevő tag, az ESDN - fenntarthatósággal foglalkozó kormányzati szakértők informális európai hálózatának (European Sustainable Development Network) tagja, az EIONET - Európai Környezetvédelmi Ügynökség (European Environmental Agency, EEA) szakértői hálózatának tagja.

**Tokodi Panna, Dr.** jogász, turizmusbiztonság-kutató, a Nemzeti Közszerződési Egyetem doktorandusza, az ORFK Rendészeti Főigazgatóság Közlekedérendészeti Főosztály rendőrtisztje. Kutatási területe a turizmusbiztonság rendészettudományi aspektusainak vizsgálata, témája kiterjed a magyarországi turisztikai célterületek biztonságának a vizsgálatára. Doktorandusként segítette a Rendőrség Tudományos Tanácsa munkáját „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” című kiemelt projektben, ahol a „Turizmusbiztonság és versenyképesség: az állami szerepvállalás interdiszciplináris dimenziói” című Államtudományi Műhely kutatási tervének megvalósításában kutatói státuszban aktívan közreműködött.

**Torma-Paluska Ágnes** idegenforgalom- és szálloda (turizmus-vendéglátás) szakon végzett, majd okleveles közgazdász diplomáját marketing szakirányon szerezte. A Pannon Egyetem Nagykanizsa Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ munkatársaként elsősorban a marketing a fő területe, a turizmusbiztonság területén végzett kutatásokba 2020-ban kapcsolódott be.

**Tóth Dávid** a müncheni Franz Josef Strauss Nemzetközi Repülőtér terminálmenedzsere. Az európai repülőterek működése területén egyévtizedes tapasztalattal rendelkezik. Okleveles közgazdász diplomáját a Budapesti Metropolitan Egyetemen szerezte turizmus menedzsment szakon. Jelenleg a Pécsi Tudományegyetem Regionális Politika és Gazdaságtan Doktori Iskola PhD hallgatója. Kutatási területe a közlekedés regionális fejlesztése, a repülőterek és a helyi társadalom kapcsolata, különös tekintettel a repülőterek nem utazási célú keresletére.

**Veitné Molnár Anikó** biológia-technika szakos általános iskolai tanár, minőségfejlesztés mester-szakos tanár. Négy évtizedes szakmai munkájában tanárként, intézményvezetőként valamint a közigazgatásban dolgozott, majd 2006-tól 2020-ig a Kanizsa Felsőoktatásáért Alapítvány kollégiumát irányította a Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampuszán. Publikációs tevékenysége az önkormányzati, térségi minőségfejlesztési stratégiák, intézkedési tervek kidolgozására terjedt ki. Felsőoktatásban dolgozó szakemberként a tehetséggondozás térségi programjainak kidolgozásában vett részt.







A kiadvány 12 lektorált tanulmányban mutatja be a COVID19 világjárványnak a magyarországi utazási piacra gyakorolt hatását. A 2016-ban létrejött Turizmusbiztonság Műhelyhez kötődő kötet nemzetközi kontextusba helyezve tárja fel a téma geopolitikai vonatkozásait, a globális szervezetek viszonyulást, az államhatárok újraértelmezését, a turizmusorientált válságkommunikációt, a turisztikai kínálatra, azon belül is a vonzerők üzemeltetőire, a közlekedési vállalatokra, a szálloda- és vendéglátóiparra gyakorolt hatását, a lakosság szabadidőeltöltésében és az utazási szokásaiban bekövetkezett változásokat, az új típusú rendészeti feladatokat, továbbá a fenntarthatóság vonatkozásában nyílt páratlan lehetőségeket.

