

MARTON ZSUZSANNA

MAGYARORSZÁG TURIZMUSBIZTONSÁGA A FOGYASZTÓI ÉSZLELÉSEK TÜKRÉBEN

DOKTORI ÉRTEKEZÉS

Tézisfüzet

Témavezetők: Dr. Birkner Zoltán, Dr. Keller Krisztina



Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola

Veszprém

2022

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	1
2.	A kutatás célkitűzése és felépítése	2
2.1	Kutatási kérdések.....	2
2.2	Hipotézisek	4
3.	Kutatás módszertana	6
3.1	Kérdőíves felmérés	6
3.2	Mintaválasztás	6
3.3	Vizsgálati módszerek.....	7
4.	A kutatás eredményei	9
5.	Tézisek megfogalmazása.....	13
6.	Önálló, újszerű eredmények	15
7.	További kutatási irányok.....	16
8.	Alkalmazási lehetőségek	18
9.	Irodalomjegyzék.....	19
10.	Publikációs lista.....	20

1. Bevezetés

A turizmus és a biztonság kapcsolata sokkal távolabbra tekint vissza a múltban, mint gondolnánk, hiszen a turizmus működésének egyik alapfeltétele, hogy a turisták biztonságos körülmények között tudjanak akár szabadidős célból kikapcsolódni, akár hivatalos, üzleti utazásokat lebonyolítani.

Az elmúlt közel két évtized negatív eseményei (terrorcselekmények, természeti katasztrófák, járványok) jelentős változásokat idéztek elő a világ turizmusában, melynek hatásai rövidebb-hosszabb távon megmutatkoznak a katasztrófa sújtotta desztinációk gazdaságában is. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) felmérése szerint a nemzetközi turistaérkezések számát befolyásoló fő tényezők egyike a közbiztonsággal és a terrorizmussal szemben fokozódó aggodalom és félelem (UNWTO, 2016). Azok a turisztikai desztinációk, melyekhez a fogyasztók egy katasztrófát követően huzamosabb ideig veszélyt, negatív asszociációt társítanak, jelentős visszaesést tapasztalhatnak a turistaérkezések számában. Egy desztinációról korábban kialakult pozitív imázskép pillanatok alatt összeomolhat, melynek újbóli felépítése komoly feladatot ró a turisztikai desztináció menedzsmentért felelős szakemberekre. Napjainkra a biztonság a versenyképesség egyik előfeltételévé vált, melynek megteremtése és fenntartása, illetve a kockázatok kezelése számos kihívás elé állítja a döntéshozókat (OWIYO – MULWA, 2018).

Egy terrortámadás vagy egy földrengés szélsőséges példái a turizmusbiztonsági kockázatoknak, és ha csak ilyen típusú katasztrófákat veszünk számításba, akkor a turisztikai desztinációk többségét biztonságosnak tekinthetnénk. A turizmusbiztonság kutatási területe azonban ennél sokkal szélesebb spektrumban értelmezhető, és vizsgálata feltétlenül indokolt minden felelős turisztikai desztináció, így Magyarország esetében is.

Magyarországra az elmúlt években (2019-ig) több mint 50 millió külföldi állampolgár érkezett egy- vagy többnapos utazásra, akik – az élénkülő belföldi turisztikai kereslettel együtt – az állami szerepvállalásra alapozták a biztonságukat (KSH, 2018). Annak érdekében, hogy Magyarország megőrizze, illetve növelje versenyképességét, pozitív imázsát a világ turisztikai piacán, a turizmus biztonságát veszélyeztető kockázati tényezők kiküszöbölésére és mérséklésére a korábbiaknál nagyobb hangsúlyt kell fektetnie az államnak. Mivel Magyarország gazdasági életében a turizmus prioritást élvez (a hazai GDP 10%-át teszi ki közvetetten), egy, a turisták biztonságával kapcsolatos alkalmazott kutatás megvalósítása, az eredményeknek a turizmusmenedzsment gyakorlatába beépítése hiánypótló erővel bír jelenleg.

2. A kutatás célkitűzése és felépítése

A Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. „Turizmusbiztonság Kutatóműhelyének” tagjaként lehetőséget kaptam egy nagy mintán alapuló kutatás lefolytatására. Ennek során célkitűzésként fogalmaztam meg, hogy Magyarország turizmusbiztonságáról, az országban turistákat fenyegető valós és potenciális kockázatokról egy olyan átfogó képet fessek, mely a jövőben irányadó lehet a versenyképesség fenntartását támogató stratégiai intézkedések meghozatalához.

A kutatás alapvetően segíti Magyarország pozicionálását turizmusbiztonság szempontjából, valamint egy turisztikai desztinációban esetlegesen felmerülő rizikófaktorok súlyának meghatározását hazánk vonatkozásában, valamint annak megítélését, hogy Magyarország imázsában hagy-e bármiféle lenyomatot a biztonság kérdése.

Kutatásomat a releváns szakirodalom áttekintésével kezdem, mely a turizmusbiztonsághoz kapcsolódó elméleti megközelítésekre, koncepciókra (biztonság turizmus rendszerelméletében történő elhelyezése, utazási döntés folyamata, kockázateszlelés, desztináció imázs) fókuszál, emellett a turizmusbiztonság fejlődéstörténetét, illetve a turizmusbiztonságot mint kutatási területet ismertetem.

A kutatás központi, gyakorlati részében az empirikus vizsgálat folyamatának – kérdőív összeállításának szempontjai, a mintaválasztás módszertana, vizsgálati módszerek – és eredményeinek részletes bemutatására összpontosítok.

2.1 Kutatási kérdések

A kutatás során fontosnak tartom megvizsgálni és megválaszolni a következő kérdéseket:

K1: Melyek a turisták desztináció-választásában szerepet játszó tényezők, azokon belül mennyire fontos a biztonság mint befolyásoló faktor?

A szakirodalmi áttekintés során bemutatásra kerül, hogy az utazási döntés egy összetett folyamat, melyben a desztináció-választás egy külön részfolyamatként van jelen. Számos tanulmány foglalkozott az utazási döntést és desztináció-választást meghatározó faktorok vizsgálatával. Ezek a tanulmányok azonban főként egy-egy küldőterületre koncentráltak a vizsgálatok során; jelen kutatás során tíz küldőország turistáinak adatait elemzem.

K2: Melyek a „legérzékenyebb” biztonsági területek Magyarország turizmusában?

A kérdés megválaszolásának első lépéseként a hazai és nemzetközi szakirodalom alapján a kockázatok kategorizálását, szűkítését tartom elsőrendű feladatnak, melynek köszönhetően a biztonsági területeket kívánom azonosítani, és a kockázatok elemzését erre alapozva elvégezni. A kérdés megválaszolásával az a célom, hogy körvonalazzam azon biztonsági területek és az abba tartozó kockázati tényezők körét, melyek leginkább fenyegetik a Magyarországra érkező turisták biztonságát. A válasz a turisztikai és rendészeti döntéshozók számára kulcsfontosságú stratégiai és operatív szempontból is.

K3: Milyen a turisták Magyarországgal kapcsolatos biztonságérzete, és milyen tényezők hatnak a szubjektív észlelésükre?

A fogyasztói magatartáselméletből ismert, hogy az egyén szocio-demográfiai ismérvei jelentősen befolyásolhatják a fogyasztó viselkedését, döntési mechanizmusát és észlelését. A kockázatészlelés egy olyan területnek számít, mely esetében a fogyasztók (turisták) érzékenyebben reagálhatnak. A kérdés megválaszolásával szeretném bemutatni az egyes szocio-demográfiai jellemzők (lakóhely, iskolai végzettség, életkor, nemzetiség) befolyásoló erejét, és statisztikailag igazolható különbségeket feltárni bizonyos csoportok között. A szocio-demográfiai változók mellett az utazási tapasztalatnak, valamint az utazás körülményeinek (útítársak száma, közlekedési mód) kockázatészlelésre gyakorolt hatását is elemzem. A válaszadók biztonságérzetét vizsgálva továbbá képet kaphatunk arról is, hogy a turisták saját vagy küldőországukat tartják-e biztonságosabb célterületnek, mely lehetőséget kínál a desztinációk pozicionálására. A kutatási eredmények alapján a turizmusmenedzsment szakemberek és rendészeti szervek számára a biztonságosabbnak ítélt küldőországok alaposabb elemzése (marketingstratégia és rendvédelem) is ajánlatos lehet.

A kutatás és az eredmények értékelése szempontjából hangsúlyozandó, hogy az online felmérés egy viszonylag nyugodt (katasztrófáktól, terrortámadásoktól „mentes”) időszakban, 2019. november és december hónapokban zajlott, még a koronavírus-járvány kirobbanása és médianyilvánossága előtt.

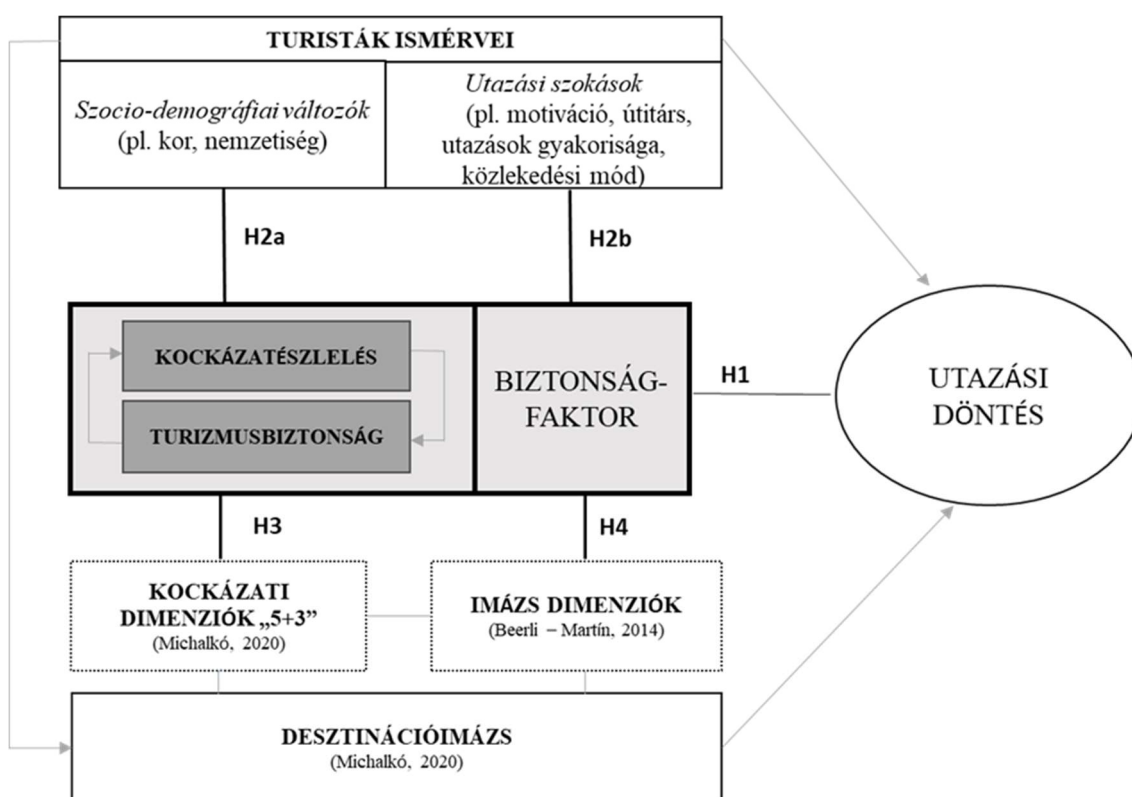
K4: Mennyire meghatározó a biztonság mint turisztikai vonzerő Magyarország észlelt imázsában?

A legtöbb turisztikai desztinációról él egy kép az emberek fejében. Ez a kép lehet pozitív vagy negatív, általános vagy egyedi jellemzőkkel bíró, melynek kialakulására számos egyéb tényező (például nemzeti kultúra, személyek szocio-demográfiai ismérvei, desztináció marketingkommunikációja) hatással van. Jelen kérdés megválaszolásával célom, hogy feltárjam, Magyarország észlelt imázsát tekintve milyen fő kategóriákba sorolhatók a válaszok, és melyek a leggyakrabban azonosított csoportok. További kérdésként merül fel, hogy a biztonság egy külön kategóriát képez-e. Fontos megjegyezni, hogy a kérdőíves vizsgálat időszakáig Magyarország hivatalos imázsába a biztonság nem került beépítésre.

2.2 Hipotézisek

Mivel a kutatás hazai szinten nem csak hiánypótlónak, de újszerűnek is számít – a minta nagyságát, összetételét, és a téma tartalmi elemeit tekintve mindenképpen –, így az alábbi feltételezések az elmélet áttekintéséből kerültek levezetésre:

- H1:** *A biztonságfaktor a turisták általános utazási döntésének első számú meghatározója.*
- H2a:** *Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére a szocio-demográfiai jellemzők hatással vannak, azokon belül is a kortényező jelentős megítélésbeli különbségeket eredményez.*
- H2b:** *Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére az utazás jellege és körülményei hatással vannak.*
- H3:** *Az észlelt kockázatokat tekintve Magyarország biztonságos turisztikai célterület, desztináció-specifikus kockázat nemzetközi összehasonlításban nem azonosítható.*
- H4:** *Mivel Magyarország észlelt imázsában a biztonság mint asszociáció nem meghatározó, ezért a biztonság mint turisztikai vonzerő nincs jelen Magyarország észlelt imázsában.*



1. ábra: A kutatás elméleti keretmodellje
Saját szerkesztés (2020)

A modell (1. ábra) az értekezés szakirodalmi áttekintésben kifejtett elméleti blokkokra épül, melynek középpontjában a turizmusbiztonság és az utazás során felmerülő kockázatok szerepelnek. Az elméletek – turizmusbiztonság, utazási döntés, desztináció imázs – közötti kapcsolatokat vonalakkal (a hatás irányultságának függvényében nyilakkal) jelöltem. A modell szerint az utazási döntést (mint függő változót) befolyásolják a turisták ismérvei, a desztináció turizmusbiztonsága (biztonságfaktor) és a desztináció imázsa. Az előbbi elemek között egyenként is megfigyelhető a közvetlen, és adott esetben a közvetett reláció is. A turistákismérvei mint független változók vannak jelen a modellben, a biztonság a függő és független változó szerepében is megnyilvánul az elemzések során.

3. Kutatás módszertana

A szakirodalom során értékelt turizmusbiztonsághoz és a turisták kockázateszleléséhez kapcsolódó elméleti koncepciókat értékelve, a kutatás empirikus, módszertani részéhez a Michalkó-féle (2020) öt biztonságterületre épülő modellt tekintem kiindulási alapnak, melyet a nemzetközi kutatások eredményeire alapozva kiegészíték további három területtel (REISINGER – MAVONDO, 2005; KARL – SCHMUDE, 2017), melyek mentén fogom vizsgálni és értékelni Magyarország turizmusbiztonságát:

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| 1. egészségbiztonság | 6. (+) terrorizmus |
| 2. közbiztonság | 7. (+) természeti katasztrófák |
| 3. fogyasztásbiztonság | 8. (+) pszichológiai kockázat |
| 4. műszaki biztonság | |
| 5. eligazodás-biztonság | |

3.1 Kérdőíves felmérés

Mivel a kutatási probléma a Magyarországra érkező, illetve belföldi turistákat érinti, akik száma évente több milliós nagyságot ölt, így egyértelmű volt, hogy kérdőíves lekérdezés formájában kívántam a szükséges információkat, adatokat begyűjteni. Ezen belül is az online paneles kutatás módszerét választottam, melynek kivitelezését a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Központ támogatta.

Az online lekérdezést a Szonda Ipsos Zrt. nemzetközi piackutató cég végezte saját cégesoportjához tartozó online paneljein keresztül az általam összeállított kérdőív alapján 2019. november és december hónapokban.

A kérdőív 90%-ban zárt kérdéseket tartalmazott, a nyitott kérdések csak a kérdőív végén fordultak elő, melynek oka, hogy a zárt kérdéseket követően a kitöltő már nagyobb rálátással rendelkezett a témával kapcsolatban, így az amúgy időigényesebb nyitott kérdések válaszadási ideje lecsökkent, a válaszok minősége nőtt.

A kérdőívben a válaszadók ötfokozatú értékelőskálán, úgynevezett Likert-skálán fejezték ki véleményüket közel 60 állítás (kockázati tényező) mentén, melyek a nemzetközi szakirodalom alapján kerültek megfogalmazásra. Nemzetközi, turizmusbiztonsági kockázatokkal foglalkozó kutatások (pl. OZASCILAR ET AL., 2019; EMAMI – RANJBARIAN, 2019, ZOU – MENG, 2020) alapján a választott skálarendszer elfogadott, validált.

3.2 Mintaválasztás

Magyarország turizmusbiztonságának megítélésében kulcsfontosságú szerepet kap a belföldi és külföldi turisták fogyasztói észlelése. A minta nagyságát a magyar lakosok körében 500 főben, külföldi turisták körében 1000 főben határoztam meg.

A megfigyelésben (kérdőíves felmérésben) részt vevő külföldi és belföldi turistákat külön mintavételezéssel választottam be a mintába, külön beválasztási-kizárási kritériumok mentén. A belföldi mintába olyan elemek, magyar lakosok kerülhettek kitöltőként, akik 18. életévüket

betöltötték a lekérdezés időpontjában és a lekérdezést megelőző egy évben legalább egy vendégéjszakát távol töltöttek otthonuktól turisztikai célból. A külföldi mintában olyan 18. életévét betöltött, Magyarország TOP10¹ küldőországában élő, külföldi személyek szerepelnek, akik a lekérdezést megelőző egy évben legalább egy vendégéjszakát Magyarországon töltöttek turisztikai célból.

Mind a belföldiek, mind a külföldiek esetében a mintavételezés nem véletlen mintavételi technikán, kvótás mintavételen alapult.

A belföldi válaszadók esetében a minta nem, kor és településtípus tekintetében reprezentatívnak tekinthető a magyar lakosság vonatkozásában.

A külföldi minta esetében a kvóták meghatározásának alapját Magyarország TOP 10 turisztikai küldő országának turistái által a lekérdezést megelőző öt évben eltöltött vendégéjszakák száma képezi.

3.3 Vizsgálati módszerek

Primer kutatásom meghatározó része kvantitatív (számszerűsíthető) adatok feldolgozására irányult, de a nyitott kérdések kvantitatív és kvalitatív információkkal egyaránt támogatták a kutatási célkitűzésemet.

A kérdőív közel 60 kockázati tényező mentén mérte fel a turisták biztonságérzetét, kockázateszlelési szintjét ötfokozatú Likert-skálán. A könnyebb kezelhetőség, szemléltetés és értelmezhetőség érdekében a szakirodalom alapján a turizmusbiztonság alterület alá eső változók számtani átlagának képzésével új változókat, úgynevezett „turizmusbiztonság indikátorokat” vezettem be az általam elfogadott, korábban említett nyolc biztonságterület mentén.

Kvantitatív vizsgálatomat leíró statisztikai elemzésekkel kezdtem, melyek arra szolgálnak, hogy az egyes változók bemutatásra, a változók közötti asszociációs kapcsolatok leírásra kerüljenek. Az alapvető statisztikai mutatók (gyakoriság, középértékek, szóródás, korreláció) bemutatását keresztábra-elemzésekkel egészítettem ki.

A kutatás egyik fő célkitűzése, hogy a turisták fogyasztói észlelését feltárja és jellemezze Magyarország turizmusbiztonságának vonatkozásában. Ennek elemzésére a többdimenziós skálázás módszerét (MDS – multidimensional scaling) találtam a legalkalmasabbnak. Az eljárás a válaszadók észleléseit és preferenciáit jeleníti meg térben. A módszer lényegében többdimenziós pontokhoz rendel egy olyan térbeli térképet, melyen a távolságviszonyok kirajzolódnak. A térbeli térképen a tengelyek gyakran megfeleltethetők egy pszichológiai alapnak, melynek mentén fogalmazzák meg a fogyasztók a véleményüket, percepcióikat (MALHOTRA, 2002:725; VERES ET AL., 2017:57). Az MDS térképeken létrejött pontkonfigurációk hibaszázalékának ellenőrzésére a „stress” illeszkedési mutatót veszem

¹ Németország, Nagy-Britannia, Ausztria, Csehország, USA, Lengyelország, Olaszország, Oroszország, Románia, Franciaország

alapul, mely az elméleti és valós konfiguráció közötti eltérésre vonatkozik. Az ábrázolás során a stressz mutató minél kisebb értékei kívánatosak (LŐRINCZ, 2011:12).

A kutatásom során arra is kerestem a választ, hogy milyen tényezők és hogyan befolyásolják a kockázatok, indikátorok alakulását, melyhez egy magyarázó modellt, varianciaelemzést (ANalysis Of VAriances = ANOVA) alkalmaztam, mely a vizsgálatba bevont sokaságok átlagai közötti különbségek összehasonlítására alkalmas. A szóráshomogenitásnak mint alapfeltételnek a teljesülését a Levene-teszttel végeztem. F-próba alkalmazásával vizsgáltam, hogy a változók között van-e szignifikáns összefüggés 5 százalékos szignifikanciaszint mellett. Ahol a varianciaelemzés szignifikáns eredményt hozott, ott post-hoc tesztekkel végeztem, azonos szórás esetén LSD módszert, eltérő variancia esetén Tamhane's T2 módszert alkalmazva.

Az elemzéseket az IBM SPSS Statistics 22 matematikai-statisztikai programcsomag használatával végeztem el.

A kvantitatív információk mellett a kérdőív nyitott kérdései kvalitatív elemzés végzésére is lehetőséget nyújtanak. A kutatás során a válaszadó turisták legfeljebb három szóban kifejezik, hogy mi jut elsőre eszükbe Magyarországgal kapcsolatosan. Ezen kívül olyan desztinációkat is meg kell jelölniük, amelyet nem éreznek biztonságosnak, és ehhez egy rövid indoklást is társíthattak. Ezen adatok feldolgozására és értelmezésére a tartalomelemzés és a szófelhő-képzés módszerét választottam. A szófelhő-képzést a WordCloud internetes szoftver használatával készítettem, és ábrázoltam az imázsasszociációkat. Mindkét elemzési módszer esetében számszerűsíthető adatokra is támaszkodtam az analízis során.

4. A kutatás eredményei

Kutatásom fő célkitűzésének Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak felmérését tekinttem a belföldi és hazánkba látogató turisták fogyasztói észlelésére alapozva. Az 1525 turista körében lefolytatott kérdőíves felmérés eredményeit nyolc biztonságterület mentén vizsgáltam, mely úgy vélem, a szakirodalom alapján is lefedi a felmerülő kockázatok körét, ezáltal egy teljes képet tudtam adni Magyarország turizmusbiztonságáról és a turisták biztonságérzetéről. A vizsgálati módszereknek köszönhetően hipotéziseim értékelésre és igazolásra kerültek. Ezek összesített eredményeként elmondható, hogy a megkérdezett turisták Magyarországot biztonságos desztinációnak tartják, a felmerülő kockázatok szintje alacsony mértékű.

H1: A biztonságfaktor a turisták általános utazási döntésének első számú meghatározója.

A szakirodalmi áttekintés során részleteztem az utazási döntés folyamatban szerepet játszó és azt befolyásoló tényezőket. Az elmúlt évtizedekben a biztonság kérdése felértékelődött a turizmusban, mely az utazási döntésre, szempontokra is kihat. Az UNWTO is utalt arra 2015-ös felmérésében, hogy egyre meghatározóbb faktor a biztonság. A hipotézis azt feltételezi, hogy a biztonság nem csak meghatározó, hanem első helyen áll más utazási döntést befolyásoló tényezőkkel szemben.

A hipotézis igazolásához mind a magyar, mind a külföldi mintát alapul vettem, utóbbinál a sorrendiség-vizsgálat mellett szórásелеmzést is végeztem. A belföldi minta egyértelműen igazolja, hogy a biztonság kérdése első helyen áll az utazási döntés, a desztináció-választás során, ugyanis a szempontok sorrendjét megfigyelve az első tíz helyen kilenc biztonsággal kapcsolatos tényező áll.

A külföldi minta esetében nem ennyire letisztult a kép, de nyolc ország megkérdezett állampolgárai esetében az első tíz helyen minimum hat tényező a biztonsághoz kötődik. A nemzeteket aggregáltan értékelve is az első tíz helyből hat, az első öt helyből négy esetében biztonság-aspektusú tényező szerepel, így a hipotézist elfogadom.

Mivel az adatok nagyobb szórást mutattak a külföldi minta esetében, szórásелеmzést végeztem, melyhez egy új változót vezettem be (Biztonságfaktor – BF) a kapcsolódó változók számtani átlagolásának módszerével. Ennek eredményeként igazolódott, hogy a nemzetek között szignifikáns különbségek mutatkoznak meg. Az USA válaszadói például statisztikailag bizonyítottan magasabb átlagértékeket rendelt az új változóhoz, azaz megkérdezett állampolgárai fontosabbnak tartják a biztonságot, mint más, kutatásba bevont országok válaszadói.

H2a: Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére a szocio-demográfiai jellemzők hatással vannak, azokon belül is a kortényező jelentős megítélésbeli különbségeket eredményez.

Egy ország turizmusbiztonságának megítélése összetett folyamat, mely a szubjektív és objektív tényezők függvénye. A kockázateszlelésre mint fogyasztói magatartás elméleti koncepcióra, akár csak a fogyasztói (utazási) döntés folyamatra számos tényező hatással van a motivációtól kezdve az információforrásokon át a személyes tapasztalatokig.

A H2a hipotézis feltételezi, hogy a fogyasztók turizmusbiztonsági kockázateszlelésének mértékét Magyarországgal kapcsolatosan meghatározzák bizonyos szocio-demográfiai ismérvek (például életkor, településtípus, iskolai végzettség).

A hipotézis ellenőrzéséhez a szórásелемzés módszerét használtam, melyhez további post hoc tesztet vontam be a különbségek feltárásához a szórásегyezőség hiányában (Levene-teszt). A szocio-demográfiai változók közül az életkor és az iskolai végzettség tekintetében volt statisztikailag bizonyítottan különbség a kategóriacsoportok között. A településtípusnak (belföldi válaszadók esetében), illetve a kitöltő nemének statisztikailag nincs bizonyított hatása a kockázateszlelésre. A hipotézis a fentiek alapján bizonyítást nyert.

H2b: Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére az utazás jellege és körülményei hatással vannak.

A H2b hipotézis azt feltételezi, hogy Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak megítélésében szerepet játszanak az utazási körülmények és az utazás jellege (motiváció, közlekedési eszköz, eltöltött vendégejszakák száma, utazás gyakorisága, útítársak, szervezés módja).

A hipotézis ellenőrzéséhez szintén a szórásелемzés módszerét alkalmaztam, melyhez további post hoc tesztet vontam be a különbségek feltárásához a szórásегyezőség hiányában (Levene teszt). Statisztikailag szignifikáns különbség a kategóriacsoportok között a 6 éven aluli gyermekkel és anélkül utazók között, az egyedül érkező turisták és a párban vagy csoporttal utazók között, valamint a határt átlépő közlekedési eszköz vonatkozásában volt igazolható. A hipotézist a fentiek alapján igazoltnak tekintem.

H3: Az észlelt kockázatokat tekintve Magyarország biztonságos turisztikai célterület, desztináció-specifikus kockázat nemzetközi összehasonlításban nem azonosítható.

Egy turisztikai célterület biztonságosságának megítélése összetett feladat, melyet a szakirodalom egyes részei (kockázatok típusai, értelmezése, esettanulmányok) is alátámasztanak. Az, hogy egy fogyasztó hogyan ítéli meg egy adott turisztikai célterület biztonságát és az ottani biztonságérzetét, milyen imázsselemeket társít egy desztinációhoz, számos tényező függvénye. A korábbi tapasztalások, a desztinációt ért vagy fenyegető cselekmények és egyéb adottságok, a politikai döntések (például terrortámadás, természeti katasztrófa, bevándorlás kérdése, bűnszervezetek) mind szerepet játszanak abban, hogy egy turista mennyire látja kockázatosnak az adott úti célt.

Magyarország turizmusbiztonsági kockázatait mind a belföldi, mind a külföldi turisták válasza alapján vizsgáltam közel 60 állítás (változó) mentén, melyeket az általam előre, a szakirodalom alapján meghatározott nyolc biztonságterülethez lehetett kategorizálni. Ezekhez új változókat (indikátorokat) vezettem be az átláthatóbb és értelmezhetőbb adatelemzés érdekében.

Harmadik hipotézisem azt feltételezi, hogy Magyarország a kockázatok tekintve biztonságos turisztikai célterület, azaz a megkérdezettek alacsony kockázati mértéket rendelnek az ötfokozatú Likert-skálán mért változókhoz, illetve egyik terület sem kiemelkedő a többi közül az átlagokat (kockázati mértéket) tekintve.

Ehhez a kockázati tényezők és az újonnan bevezetett indikátorok átlagait vizsgáltam. A kockázat mértéke egyik minta esetében sem éri el a közepes szintet (belföldi: 2,36; külföldi: 2,52). Az indikátorok vizsgálatát szubjektív (korábbi tapasztalatokra épülő), illetve objektív nézőpontból is elemeztem, mely folyamatot a két külön kérdésblokk és az újonnan képzett indikátorok segítették. Habár szignifikáns különbség nem mutatkozott a biztonsági területek (indikátorok) átlagai között, az első helyen a fogyasztásbiztonság (belföldieknél első helyen, külföldieknél második helyen) és az eligazodásbiztonság (külföldieknél első helyen) területei állnak a korábbi tapasztalatok alapján. A válaszadók objektív nézőpontú értékelésének eredményei azt mutatják, hogy a közbiztonság jelenti a legnagyobb kockázatot a vizsgált területek közül egy hazánkba látogató turista számára, melyet illetően a külföldi és belföldi válaszok egybecsengenek. Hangsúlyozandó, hogy még ezen átlagok is csak kis vagy közepes mértékű kockázatnak felelnek meg a Likert-skála alapján. Érdekes, hogy a szubjektív tapasztalatok minimálisan eltérnek az objektív meglátástól, természetesen előbbieik hatását nem lehet teljesen kiszűrni az utóbbiból.

A fentiekben ismertetett módszerek és eredmények alapján hipotézisemet igazoltnak ítélem.

H4: Mivel Magyarország észlelt imázsában a biztonság mint asszociáció nem meghatározó, ezért a biztonság mint turisztikai vonzerő nincs jelen Magyarország észlelt imázsában.

A legtöbb ország hivatalos országimázs-kommunikációjában a turisztikai adottságokra épít különböző dimenziók mentén, melyeket a szakirodalmi áttekintésben be is mutattam. Azonban vannak olyan országok, ahol egy-egy katasztrófát követően a hivatalos kommunikációba beépítésre került a biztonságosság mint imázsselem. Annak a kérdésnek a megválaszolására, hogy ez a „security-branding” szükségszerű-e vagy eredményesebb-e a turistaszám növelése céljából, még nem áll rendelkezésre elegendő tapasztalat. Magyarország egyelőre nem alkalmazza az országmárka építésben, imázsformálásban a biztonságot mint népszerűsítő tényezőt.

A hipotézis azt feltételezi, hogy a fogyasztói észlelések alapján a turistáknak Magyarország kapcsán nem a biztonság az első gondolatuk, így mint vonzerő sem jelenik meg az imázsselemek között.

Ennek felmérésére a kérdőívben a külföldi turisták megosztották azon kifejezéseket, melyek elsősorban eszükbe jutnak Magyarországról. A kifejezéseket adattisztítást követően tartalmilag elemeztem, a WorldClouds programmal illusztráltam, kategóriákba soroltam,

imázsdimenziókat hoztam létre. Ennek eredményeként a „biztonságra” vonatkozó említések száma minimális volt (öt darab) a több mint 1300 kifejezésből. Ennek alapján a hipotézis megerősítésre került.

5. Tézisek megfogalmazása

1. tézis:

A biztonságfaktor a turisták általános utazási döntésének első számú meghatározója.

A tézis arra vonatkozik, hogy a turisták utazási döntésük meghozatalában számos tényezőt mérlegelnek, ezeket fontossági sorrendbe állítva a biztonsággal kapcsolatos tényezők hét helyet foglalnak el az első tízből.

2. tézis:

Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére hatással vannak a turisták szocio-demográfiai jellemzői, illetve az utazás jellege és körülményei.

A tézis kimondja, hogy Magyarország turizmusbiztonságának megítélésében különbségek adódnak a korcsoportokon belül, az iskolai végzettség, a választott közlekedési mód és az útitárs tekintetében:

- A fiatalabb korosztályok (18-24, illetve 24-44) érzékenyebben reagálnak, magasabb kockázati értéket társítanak a közbiztonságra vagy a társadalmi státusz csökkenésére vonatkozó pszichológiai kockázatokra.
- Az alapfokú végzettséggel rendelkezők válaszadók statisztikailag bizonyítottan magasabb kockázateszlelést tanúsítottak a magasabb (közép- és felsőfokú) végzettségűekkel szemben,
- Azon turisták, akikkel utazott 6 éven aluli gyermek statisztikailag igazoltan nagyobb turizmusbiztonsági kockázatot észlelnek, mint azok a válaszadók, akikkel nem utazott ilyen korú gyermek.
- A hazánkba egyedül érkező turisták szintén magasabb kockázati szintet társítottak összességében Magyarország turizmusbiztonságával kapcsolatosan, mint azok, akik párban, csoportban (családdal, barátokkal) érkeztek.
- A motorral és kerékpárral érkezők esetében jóval nagyobb kockázati mérték azonosítható (~3,50), mint a többi közlekedési eszköz esetében (2,40-2,80).

3. tézis:

Az észlelt kockázatokat tekintve Magyarország biztonságos turisztikai célterület, desztináció-specifikus kockázat nemzetközi összehasonlításban nem azonosítható.

Magyarország turizmusbiztonságának megítélése a kis vagy alacsony mértékű kockázati kategóriába sorolható minden egyes vizsgált biztonsági területen (egészségbiztonság, közbiztonság, eligazodás-biztonság, fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság, terrorizmus, természeti katasztrófák, pszichológiai kockázatok). Szignifikáns különbség nincs az egyes területek megítélésében, így desztináció-specifikus kockázat Magyarország vonatkozásában nem azonosítható.

4. tézis:

Mivel Magyarország észlelt imázsában a biztonság mint asszociáció nem meghatározó, ezért a biztonság mint turisztikai vonzerő nincs jelen Magyarország észlelt imázsában.

A tézis arra utal, hogy a Magyarországon járt turisták hazánkról kialakult képében nem jelenik meg a biztonság kérdése, problematikája első gondolatként. Mint biztonságos desztináció nem jelent külön vonzerőt a desztináció-választás során, nem jelenik meg jól körülhatárolható imázsdimenzióként vagy más imázsdimenziók alelemeként.

Összesen öt említés történt biztonság vonatkozásában, melyek arra irányultak, hogy Magyarország biztonságos, és ez az első dolog, ami Magyarországról eszükbe jut. Egyetlen említés sem történt arra vonatkozóan, hogy Magyarország ne lenne biztonságos, illetve egyéb, turizmusbiztonságot érintő kockázat sem került megfogalmazásra a nyílt kérdés során, mely a korábbi eredményeket – összességében alacsony turizmusbiztonsági kockázat – igazolja.

Az észlelt imázsával kapcsolatos kifejezések nyolc kategóriába sorolhatók:

- I. Főváros, Budapest és látnivalói;
- II. Balaton;
- III. Borok és gasztronómia;
- IV. Hungarikumok, magyar sajátosságok;
- V. Egészségturizmus;
- VI. Történelem, kultúra és hagyományok;
- VII. Természeti környezet.
- VIII. Magyar nemzeti hangulat, légkör

6. Önálló, újszerű eredmények

Egy viszonylag új kutatási területről beszélhetünk a turizmusbiztonság vonatkozásában, melynek elméleti háttere még kiforróban van. Az elméleti részben a turizmusbiztonsághoz kapcsolódó, háttérként szolgáló fogyasztói magatartás és turizmus rendszer elméleti modellek értékelését a biztonság vezérfonalán keresztül végeztem el.

Eddig nem készült Magyarország mint turisztikai desztináció turizmusbiztonságával kapcsolatos felmérés az alábbi módszertani sajátosságokat, komplexitását tekintve:

- A kutatás egy 1525 fős (523 belföldi, 1002 külföldi) mintára épül, mely mintavételezési eljárás a külföldi turisták esetében a TOP10 küldő országra koncentrált kvótás mintavételezési technikával az elmúlt öt évben eltöltött vendégéjszakák arányában, míg a belföldi lakosok esetében nem, kor és településtípus szerint reprezentatív a minta. Mindkét esetben kitétel volt, hogy 18 éven felüli lehet a kitöltő, és legalább egy vendégéjszakát el kellett tölteni a lekérdezést megelőző egy évben hazánkban.
- A kérdőív tartalmi elemeinek összeállítását a korábban is említett nyolc biztonságterület és azokba tartozó kb. 60 kockázati tényező mentén végeztem.
- Az elemzésben alkalmazott statisztikai módszerek közül a sokdimenziós-skálázás újszerűséget mutat a kockázatok és fogyasztók észleléseinek értelmezését tekintve, mely korábbi nemzetközi, turizmusbiztonsággal foglalkozó kutatásokban nem volt jellemző.

Az elemzések során a TOP10 küldő ország kockázateszlelésében megjelenő különbségeket is szemléltettem MDS térképeken keresztül, melyek rávilágítottak arra, hogy Magyarország turizmusbiztonságát az egyes nemzetek egymástól eltérő mértékben ítélik meg. Vannak olyan országok, melyek bizonyos biztonságterületek vonatkozásában érzékenyebben reagálnak, illetve ha hipotetikusán is, de feltételezhető, hogy a Magyarországtól nyugatra, illetve keletre fekvő országok is eltéréseket mutathatnak, mely mögött korábban kialakult sztereotípiák is állhatnak.

A különböző szocio-demográfiai, utazási szokásokkal kapcsolatos ismérvek hatásainak egyszempontos varianciaanalízis vizsgálatból kiderült, hogy a magyar lakosok valamivel alacsonyabb kockázati értéket párosítanak Magyarországi turizmusbiztonságához, mint a külföldi turisták. Továbbá az alapfokú végzettséggel rendelkezők, a hat éven aluli gyermekkel utazók, a motorral vagy kerékpárral érkezők, illetve az egyedül utazók statisztikailag bizonyítottan alacsonyabb biztonságérzettel rendelkeztek Magyarországon.

Az országimázssal kapcsolatos elemzéseim eredményei arra mutatnak rá, hogy Magyarország imázsában a biztonság kérdése tulajdonképpen nincsen jelen (0,3% előfordulási arány), a kirajzolódott imázslemek összhangban állnak a hivatalos országimázs-kommunikációval. Más desztinációkat tekintve azonban éles vélemény formálódott bizonyos biztonságterületek gyengeségével, problematikájával kapcsolatosan, mely a válaszok alapján egyértelmű hasonlóságot mutatnak (pl. Egyiptom, Törökország, Tunézia, Oroszország, Olaszország), melyek negatív imázs-elemként élnek a fogyasztókban.

7. További kutatási irányok

A turizmusbiztonság a versenyképesség fenntartása érdekében alapfeltétellé vált az elmúlt években, melyet a fogyasztók elvárnak és amelyre nem vonzerőként tekintenek. Empirikus kutatásom is igazolta, hogy az utazási döntésben szerepet játszó tényezőknél a biztonsággal kapcsolatos szempontoknak nagyobb jelentőséget (fontossági mértéket) tulajdonítanak, mint az általános tényezőknek. A nemzetek között kirajzolódtak éles és kevésbé szignifikáns különbségek, melyeket statisztikai elemzések támasztottak alá, viszont az eredmények pontos ok-okozati feltárására érdemes lehet egy még mélyebb kvalitatív kutatást (például mélyinterjúk, fókuszcsoporthoz tartozó interjú) lefolytatni, mely a „miért”-ekre keresi a választ.

Az értekezésben bemutatott empirikus kutatás (online kérdőíves felmérés) 2019 novemberében és decemberében került kivitelezésre, mely a világban zajló turizmusbiztonsághoz kötődő, média szempontjából is felkapott témák (terrorcselekmények, katasztrófák, járványok) tekintetében semleges időszaknak tekinthető. Habár 2019 decemberében a koronavírus már felütötte fejét Kínában, viszont a társadalomra, az ellátórendszerekre és a turizmusiparra gyakorolt hatásait akkor még sejteni sem lehetett. A turizmus egy önmagában is sérülékeny szektor, melyet ért negatív hatások hosszú távon érezhetők.

A világszinten végigsöprő, COVID-19 névre keresztelt járvány átalakította az emberek mindennapjait, egyúttal nem csak megváltoztatta utazási szokásaikat, de korlátozta is az utazási lehetőségeket. A fogyasztók biztonságérzete megrendült, az utazási hajlandóságuk visszaesett a korlátozott lehetőségek ellenére is, mely hatalmas károkat idézett elő a turizmusiparban, a szolgáltató szektorban. Ugyan idővel a sebek és a károk enyhülnek, de a talpraállás nem lesz egyszerű az iparág számára. Biztos, hogy az egészségbiztonság kérdése, biztonsági területe jelenleg felértékelődött a fogyasztók szemében, már csak higiénias szokásaikat nézve is. Az utazók elővigyázatosságból számos óvintézkedést tesznek mindenféle külső nyomás nélkül is. Az utazási szokások, az utazás közben tanúsított viselkedés egyértelműen változásokat mutat, melyek idővel visszaállhatnak a régi kerékvágásba, de lehet, hogy lesznek maradandó nyomai.

A közösségi média tartalmak elemzése (például SentiOne szoftverrel) a járvány kirobbanását követő időszaktól kezdve, majd annak eredményeinek összevetése jelen kutatás eredményeivel új turizmusbiztonsági megközelítéseket, súlypontokat határozhat meg. Az észlelt kockázatok és az imázs viszonyának alakulására vonatkozó vizsgálat a járvány alatti és utáni időszakban szintén érdekes kutatási területet vet fel. A tartalomelemzés módszere mellett a kínálati oldal szereplőivel (döntéshozók, szakmai szervezetek, szolgáltatók) folytatott interjúk a kockázatok értékelését egy másik szemszögből is feltérképeznék, melyek összehasonlítása jelen kutatási eredményekkel még teljesebb betekintést nyújtana Magyarország turizmusbiztonságának helyzetképebe.

Számos kutatás kezdődött meg a nemzetközi térben a járvány turizmusra gyakorolt hatásait illetően, melyek a járvány időszaka alatti helyzetet mérik fel. Ezek hozhatnak érdekes eredményeket a turizmusbiztonsági kockázatok felmérését illetően, de úgy vélem, egy ilyen kutatást érdemesebb nem csak a pillanatnyi érzelmekre, benyomásokra építeni, hanem abban az időszakban is elvégezni, amikor a turisták már nem egy ilyen extrém élethelyzetben,

időszakban vannak. Ezen belül is érdemes lehet külön, ágazati szinten (például vendéglátás, szálláshelyszolgáltatás, közlekedés) vizsgálni a kockázatokat.

A kérdőíves felmérés keretében összeállt adatbázis még számos elemzési lehetőséget kínál, akár a közösségi média vagy hagyományos média szerepének a mérésére vagy egy-egy országcsoport még részletesebb vizsgálatára, a turisták tipizálására (például klaszterelemzés útján).

8. Alkalmazási lehetőségek

A kutatási eredmények 2019-es, szélsőséges eseményektől (világjárvány, szomszédos országban zajló háború) mentes időszakra vonatkoznak, így Magyarország turizmusbiztonságának alaphelyzetéről egy letisztult kép tárul elénk, mely menedzsment és marketing implikációkat rejt magában.

Az empirikus felmérés egyik fő hozadéka, amellet, hogy megerősítésre került, hogy Magyarország biztonságos úti cél, hogy azonosításra kerültek azok a turizmusbiztonság területek, melyek fejlesztésével a kockázatokat csökkenteni, a fogyasztói elégedettséget növelni lehet:

- fogyasztásbiztonság (szolgáltatók általi átverések, tiltott helyen parkolás);
- közbiztonság (vagyonátvitel lopása, éjszakai közbiztonság);
- eligazodásbiztonság (nyelvi akadályok);
- egészségbiztonság (ivóvízminőség, fürdőzés veszélyei).

A fenti területek fejlesztése során kiemelt szerepet kap a felelős szervezetek, szervek együttműködése (például rendvédelmi szervek, országos szakmai turisztikai szervezetek, szövetségek, fogyasztóvédelem, helyi önkormányzatok), melyek során konkrét akciók, programok létrehozására (például kockázatok értékelési rendszerének kidolgozása, oktatás-képzés szervezése, turizmusbiztonság applikáció fejlesztése) kellene helyezni a hangsúlyt. Ennek a folyamatnak egy turizmusbiztonság (fejlesztési) stratégia kidolgozása kiváló keretet biztosítana, mely részét képezhetné egy turizmusbiztonság (cselekvési) terv is.

A menedzsmentben rejlő alkalmazási lehetőségeken túl a fogyasztói észlelések a marketingben is fontos szerepet kapnak. Előbbiekben említésre kerültek azok a területek, melyek fejlesztésével (akár figyelmeztetések, megelőző intézkedésekre való felhívás révén) a fogyasztói elégedettséget növelni lehet a kockázatok mérséklésével párhuzamosan. Marketingkommunikáció szempontjából a döntéshozók számára megfontolandó, hogy a hivatalos marketingkommunikációban a biztonság mint imázsselem szerepeljen-e. A megkérdezett turisták válaszai alapján Magyarországgal kapcsolatos észlelt imázsban kimondhatjuk, hogy nem jelenik meg a biztonság, de ettől függetlenül vonzerőként való tudatos beépítése lehetséges, bár olyan szempontból kockázatos, hogy külső hatások (például járvány) egyik pillanatról a másikra változást idézhetnek elő. Különálló elemként tehát nem javaslom a beépítését, legfeljebb az imázsselemeket átszövő megoldást tudom elképzelni.

9. Irodalomjegyzék

1. Emami, A. – Ranjbarian, B. (2019): The Perceived Risk of Iran as a Tourism Destination (A Mixed Method Approach). *Iranian Journal of Management Studies*, 12 (1), pp. 45-67.
2. Karl, M. – Schmude, J. (2017): Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis. *Tourism Review*, 65 (2), pp. 138-155.
3. KSH – Központi Statisztikai Hivatal (2018): *A Magyarországra tett külföldi utazások száma és a hozzá kapcsolódó kiadások 4.5.1.* Elérhető: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_ogt002a.html, Letöltve: 2019.05.06.
4. Lőrincz, G. (2011): A többdimenziós skálázáson alapuló statisztikai módszerek. Diplomamunka. ELTE. Elérhető: https://web.cs.elte.hu/blobs/diplomamunkak/alkmat/2011/lorincz_geza.pdf, Letöltve: 2020.08.10.
5. Malhotra, N. K. (2002): *Marketingkutató. Közgazdasági és Jogi Kiadványok*, Budapest.
6. Michalkó, G. (2020): A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In (szerk.) Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (2020): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. Elérhető: https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15964/Web_PDF_Turizmusbiztonsag.pdf;jsessionid=921DEA14B1766B8426CE751F68C633F5?sequence=1. Letöltve: 2020.11.20.
7. Owiyo, V. – Mulwa, J. M. (2018): Safety and Security in Tourism Destinations: Its moderating role in the Destination Competitiveness Determinants and Destination Competitiveness Nexus in Western Kenya Circuit. *International Journal of Research in Management & Business Studies*, 5 (3), pp 30-33.
8. Ozascilar, M. – Mawby, R. I. – Ziyalar, N. (2019): Perceptions of risk on vacation among visitors to Istanbul. *Safer Communities*, 18 (1), pp. 16-29.
9. Reisinger, Y. – Mavondo, F. (2005): Travel Anxiety and Intensions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of Travel Research*, 43, pp. 212-225.
10. Veres, Z. – Hoffmann, M. – Kozák, Á. (szerk.) (2017): *Bevezetés a piackutatásba [Digitális kiadás.]* Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/dj219bap_57_p12#dj219bap_57_p12, Letöltve: 2020.10.11.
11. World Tourism Organisation – UNWTO (2016): UNWTO Tourism Highlights 2016 Edition, Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, Letöltve: 2018.02.10.

10. Publikációs lista

1. Marton, Zsuzsanna – Ernszt, Ildikó (2021): Tourists's experiences regarding travel risks and precautionary measures. In: In: Mezőfi, Nóra; Németh, Kornél; Péter, Erzsébet; Püspök, Krisztián (szerk.) V. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia tanulmánykötet, Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz pp. 640-650.
2. Ernszt, Ildikó – Marton, Zsuzsanna (2021): Safety and security issues of travelling by air from the perspective of passengers. In: In: Mezőfi, Nóra; Németh, Kornél; Péter, Erzsébet; Püspök, Krisztián (szerk.) V. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia tanulmánykötet, Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz , pp. 582-594.
3. Marton, Zsuzsanna – Ernszt, Ildikó. (2020): Omnipresent Social Media: Is Travelling Imaginable without Smart Devices? MANAGING GLOBAL TRANSITIONS: INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL 18 (4), pp. 301-322.
4. Ernszt, Ildikó – Marton, Zsuzsanna (2020): Suspended and Closed - Effects of Epidemics on Tourism, In: Igor, Klopota; Katalin, Czako; Victor, Beker (szerk.) Economic and Social Development 53rd International Scientific Conference on Economic and Social Development Development Book of Proceedings, pp. 61-69.
5. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó, Birkner, Zoltán (2020): Holidays to the Hells of Earth – Taking Risk as Dark Tourist?, DETUROPE: THE CENTRAL EUROPEAN JOURNAL OF REGIONAL DEVELOPMENT, 12 (1), pp. 136-153.
6. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó (2020): Women on Tour – Safety and Security in the Focus. In: Marton, Zsuzsanna; Németh, Kornél; Pelesz, Pelbárt; Péter, Erzsébet (szerk.) IV. TURIZMUS ÉS BIZTONSÁG NEMZETKÖZI TUDOMÁNYOS KONFERENCIA TANULMÁNYKÖTET, Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 458-465.
7. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó ; Birkner, Zoltán (2020): Destroying General Health Condition on Holiday – Tourism Safety Perspectives. In: Marton, Zsuzsanna; Németh, Kornél; Pelesz, Pelbárt; Péter, Erzsébet (szerk.) IV. TURIZMUS ÉS BIZTONSÁG NEMZETKÖZI TUDOMÁNYOS KONFERENCIA TANULMÁNYKÖTET Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, (2020) pp. 466-473.
8. Ernszt, Ildikó; Marton, Zsuzsanna; Rodek, Nóra (2020): The Safety and Security Issues of Overtourism, In: Marton, Zsuzsanna; Németh, Kornél; Pelesz, Pelbárt; Péter, Erzsébet (szerk.) IV. TURIZMUS ÉS BIZTONSÁG NEMZETKÖZI TUDOMÁNYOS KONFERENCIA TANULMÁNYKÖTET Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, (2020) pp. 474-482.
9. Rodek, Nóra; Marton, Zsuzsanna; Jakab, Bálint; Ernszt, Ildikó (2020): CSR szemléletű vezetés és a szállodai minőségmenedzsment kapcsolata. In: Marton, Zsuzsanna; Németh, Kornél; Pelesz, Pelbárt; Péter, Erzsébet (szerk.), IV. TURIZMUS ÉS

BIZTONSÁG NEMZETKÖZI TUDOMÁNYOS KONFERENCIA
TANULMÁNYKÖTET, Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai
Kampusz, (2020) pp. 241-248.

10. Ernszt, Ildikó; Marton, Zsuzsanna (2020): Nők. Egyedül. Úton. Az egyedüli utazás térhódítása a nők körében. In: Varga, Zoltán; Komáromy, Márk; Csákvári, Tímea (szerk.). III. ZALAEGRSZEGI EGÉSZSÉGTURIZMUS KONFERENCIA TANULMÁNYKÖTET. Pécs, Magyarország : Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar (PTE ETK), (2020) pp. 34-45.
11. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó (2020): Okoseszköz-használat nyaralás során – OFF üzemmód az új trend? In: Varga, Zoltán; Komáromy, Márk; Csákvári, Tímea (szerk.) III. ZALAEGRSZEGI EGÉSZSÉGTURIZMUS KONFERENCIA TANULMÁNYKÖTET, Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar (PTE ETK), (2020) pp. 101-110.
12. Marton, Zsuzsanna ; Ernszt, Ildikó ; Rodek, Nóra ; Máhr, Tivadar (2020): Hope and responsibility vested in younger generations: the case of Hungary, INTERDISCIPLINARY DESCRIPTION OF COMPLEX SYSTEMS 18 : 2 pp. 286-298.
13. Ernszt, Ildikó; Marton, Zsuzsanna (2020): Sensing the Destination in a Slow or in a Fast Style? – The Lessons of a Hungarian Survey. In: Proceedings of the ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVation Conference (Online) IRENET, (2020) pp. 605-615.
14. Marton, Zsuzsanna; Ernszt Ildikó (2020): „Is Social Media the 4th ‘S’ – The Extended Perspectives of ‘Sun, Sea and Sand’”, In: Proceedings of the ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVation Conference (Online) IRENET, (2020) pp. 628-635.
15. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó (2020): Consciousness from Making the Travel Decision until Sharing the Adventures, In: Igor, Klopota; Katalin, Czako; Victor, Beker (szerk.), Economic and Social Development 53rd International Scientific Conference on Economic and Social Development Development Book of Proceedings, (2020) pp. 241-249.
16. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó; Birkner, Zoltán (2019): Is it safe to be on the dark side of tourism? In: Gábor, Pintér; Szilvia, Csányi; Henrik, Zsiborács (szerk.) Innovation Challenges in the 21st Century : LXI. Georgikon Napok International Scientific Conference : Tanulmánykötet. Keszthely, Magyarország: Pannon Egyetem Georgikon Kar (2019), pp. 234-241.
17. Ernszt, Ildikó; Marton, Zsuzsanna; Rodek, Nóra (2019): The Case of Companies with Children - A Special Focus on the Protection of Children in Tourism In: Gábor, Pintér; Szilvia, Csányi; Henrik, Zsiborács (szerk.) Innovation Challenges in the 21st Century : LXI. Georgikon Napok International Scientific Conference: Tanulmánykötet. Keszthely, Magyarország: Pannon Egyetem Georgikon Kar. pp. 116-123.
18. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó (2019): Are You Brave Enough to Drink Water Anywhere on Holiday? - Tourism Safety Aspects of Drinking Tap Water In: VI. Soós

Ernő Nemzetközi Tudományos Konferencia: Víz- és szennyvízkezelés az iparban 2019 Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem, (2019) pp. 60-65.

19. Ernszt, Ildikó; Marton, Zsuzsanna (2019): Is It Really Worth? - The Hedonism of Tourism Sector Regarding Water Usage In: VI. Soós Ernő Nemzetközi Tudományos Konferencia: Víz- és szennyvízkezelés az iparban 2019 Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem, (2019) pp. 55-59.
20. Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó; Rodek, Nóra; Máhr, Tivadar (2019): Change in Responsible Consumer Behaviour Through Generations? In: Proceedings of the ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVation Conference, pp. 467-475.
21. Rodek, Nóra; Marton, Zsuzsanna; Ernszt, Ildikó; Birkner, Zoltán (2019): Are the Hungarians on the Right Track Toward Sustainable Consumption? In: Proceedings of the ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVation Conference, pp. 433-440.
22. Marton, Zsuzsanna ; Keller, Krisztina; Birkner, Zoltán; Cseke, Bence (2019): Destination's Comeback after Crisis: Image Alteration. In: Marton, Zs; Németh, K; Péter, E (szerk.) III. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia : tanulmánykötet Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 331-341. , 11 p.
23. Keller, Krisztina; Tóth-Kaszás, Nikoletta; Péter, Erzsébet; Marton, Zsuzsanna (2019): Testvértelepülési kapcsolatok alakulása a balatoni településeknél. COMITATUS: ÖNKORMÁNYZATI SZEMLE, 29: 232, pp. 114-122.
24. Cseke, Bence; Marton, Zsuzsanna; Keller, Krisztina; Birkner, Zoltán (2019): Kilátások és kihívások Dél-Zala turizmusában : esettanulmány Murafölde turisztikai helyzetképéről és perspektíváiról. TURISZTIKAI ÉS VIDÉKFEJLESZTÉSI TANULMÁNYOK, 4 : 1, pp. 47-63.
25. Marton, Zsuzsanna; Birkner, Zoltán; Keller, Krisztina; Berkesné, Rodek Nóra (2018): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. TURIZMUS BULLETIN, 18 : 2, pp. 12-20.
26. 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 pp. 71-80.
27. Marton, Zsuzsanna; Keller, Krisztina; Birkner, Zoltán (2018): A turizmusbiztonság hatása a desztináció imázsra In: Józsa, László; Korcsmáros, Enikő; Seres, Huszárik Erika (szerk.) A hatékony marketing : EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete Komárno, Szlovákia : Selye János Egyetem, pp. 312-327.
28. Marton, Zsuzsanna; Keller, Krisztina; Birkner, Zoltán (2018): A kockázatesztelés és desztináció imázs a turizmusbiztonság szemszögéből In: Pintér, Gábor; Zsiborács, Henrik; Csányi, Szilvia (szerk.) Arccal vagy háttal a jövőnek? : LX. Georgikon Napok, tanulmánykötet Keszthely, Magyarország : Pannon Egyetem Georgikon Kar, pp. 154-160.

29. Marton, Zsuzsanna; Birkner, Zoltán; Keller, Krisztina (2017): Marketingkampány a „fájdalmas hónapok” feledtetéséhez – kríziskommunikáció a turizmusbiztonság visszaállításában In: Kiglics, Norbert (szerk.) II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia : Tanulmánykötet Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 309-316.