

36. Országos Tudományos Diákköri Konferencia
Had- és Rendészettudományi Szekció
Budapest, 2023. április 18-20.
Nemzeti Közzolgálati Egyetem
Rendészettudományi Kar

Pályamunka címe

Biztonságtudatosság szerepe a magánbiztonságban

Jelige: safety of the guests

Pályamunka lezárásának időpontja: 2022. szeptember 19.

2023.

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	3
2. FOGALMAK TISZTÁZÁSA	5
2.1 SZÁLLODA FOGALMA	7
3. A SZÁLLODAIPAR TÖRTÉNETE	9
4. SZÁLLODÁKAT ÉRINTŐ FENYEGETETTSÉGEK	11
4.1 BŰNCSELEKMÉNYEK	11
4.2 TERRORIZMUS	14
4.3 VILÁGJÁRVÁNY HATÁSAI A SZÁLLODAIPARRA	17
4.4 TERMÉSZETI KATASZTRÓFÁK	18
4.5 ADATVÉDELEM ÉS INFORMÁCIÓ BIZTONSÁGA	21
5. BIZTONSÁG MEGTEREMTÉSE	25
5.1 MEGELŐZÉS ÉS A SZEMÉLYZET SZEREPE	25
5.2 FIZIKAI VÉDELEM	27
4.3 BIZTONSÁGI ŐRSÉG	29
5.4 EGYÜTTMŰKÖDÉS	30
5.5 INFORMÁCIÓ BIZTONSÁGI MEGOLDÁSOK	32
5.6 VÁLSÁGKEZELÉSI TERV	34
6. KÉRDŐÍVES KUTATÁS	36
7. ÖSSZEGZÉS	45
8. IRODALOMJEGYZÉK	46
9. INTERNETES JEGYZÉK:	47
10. FELHASZNÁLT JOGFORRÁSOK:	48
11. ÁBRAJEGYZÉK	49

1. Bevezetés

Témám kiválasztása azért a biztonságtudatosságra esett, mert véleményem szerint egy roppant fontos tényező a tudatos gondolkodás a biztonság megteremtésében. Itt egy olyan gondolkodásmódról beszélünk, amelynek az ereje magában az egyénben rejlik. Ha az emberek figyelembe veszik egy gondolatmenet során a biztonsági szempontokat, az nagyban hozzájárul a saját és értékeik biztonságának növeléséhez. A szervezetek oldaláról tekintve pedig vannak olyan tényezők, mint az üzletmenetfolytonosság, amelynek biztosítása érdekében elengedhetetlen az előre gondolkodás, hogy fentmaradásukat biztosítani tudják. Ezért dolgozatomban ezt a preventív tevékenységet fogom bemutatni, azonban a téma nagysága miatt nem tudok az abban érintett összes területre kitérni. Ennél fogva a biztonságtudatosság fontosságát a turizmuson és azon belül is a szállodákra gyakorolt hatásain keresztül mutatom be.

Azért választottam a turizmust, mivel én magam is gyakran megfordulok nyaralásaim során szállodákban, illetve tanulmányaim kezdetén szakmai szempontból a szállodabiztonság világába nyerhettem először betekintést. Számomra ez olyan meghatározó élmény volt, hogy mindenképp szerettem volna tovább foglalkozni ezzel a témakörrel. Erre megfelelő lehetőséget biztosított számomra ezen dolgozat elkészítése, ugyanis itt teljes mértékben megfigyelhető a biztonságos gondolkodás a szállodák dolgozói és a vendégek oldaláról egyaránt. Ezen felül a szállodák érintettek olyan fenyegetettségekben, mint egy terrortámadás, amelynek bekövetkezése végzetes következményeket vonna maga után, ha preventív munkával nem előzik meg azt. Ennek érdekében szükségét érzem a biztonságtudatos gondolkodás térnyerésének az ösztönzését.

A vizsgálni kívánt hipotézisemet is ezzel kapcsolatban állítottam fel. Az állításra azon gondolatmenet során jutottam, amely szerint a biztonság kivitelezésében minél több személy részt vesz, annál erősebb védelmet vagyunk képesek létrehozni. A bevonáshoz azonban szükséges képezni az embereket a témával kapcsolatban. Tehát ez alapján azt a hipotézist merem állítani, amely szerint:

Az egyéni biztonság tudatosság fejlesztése elengedhetetlen a biztonság közös küldetésének megteremtésében.

Kutatásom minél átfogóbb és szakmaibb kidolgozása érdekében felkerestem a budapesti Ritz-Carlton szálloda biztonsági igazgatóját, Thieme-Eső Milánt. Segítségével rávilágítást

kaptam olyan tényezőkre, amelyre csak egy szakmában jártas vezető tudja felhívni a figyelmet. Emellett felmerült bennem az a kérdés hogy maguk a vendégek mennyire gondolkodnak biztonságosan egy nyaralás során. Ennek kiderítése érdekében összeállítottam egy kérdéssort, amelyet közzétettem az interneten, majd a válaszokat kiértékeltem a dolgozatomban.

A munkámat négy fő részre bontottam. Az első negyedben a dolgozat értelmezéshez szükséges fogalmakat mutatom be. A második negyedben azokkal a releváns fenyegetettségekkel foglalkozok, amelyek veszélyeztethetik egy magyar szállodának a működését. Megnevezés szerint a bűncselekményekkel, terrorizmussal, járvány által okozott kihívásokkal, természeti katasztrófák által gyakorolt hatásait a szállodaiparra nézve és végül az adatvédelmi és információ biztonsági veszélyeket. A harmadik negyedben azokkal a megoldásokkal foglalkozok, amelyek a biztonsági gondolkodás szerint megfelelő védelmet nyújtanak a turizmus számára. Az utolsó negyedben pedig a kérdőíves kutatásom eredményét írom le.

2. Fogalmak tisztázása

Ebben a fejezetben azokat fogalmakat fogom bemutatni, amelyek ismerete nélkül nem tudunk érdemben beszélni a biztonságtudatosságról. Elsőként azt kell meghatároznunk, hogy mi is az a biztonság. Különbőféle szakirodalmak sokféleképpen definiálják a biztonságot. A biztonsági vezető kézikönyv megfogalmazása szerint a biztonság szó a „*securus*” latin szóból ered. A jelentése egy olyan gond nélküli állapot ahol nincs jelen fenyegetettség, de fenyegetettség kivédésének képességével rendelkezünk.¹ Ez egy tágan értelmezett állapot, amely tartalmazza a gazdasági, kulturális és morális javak fenyegetettségének a hiányát is. A fogalom azt határozza meg, hogy nincsen jelen veszélyforrás, amely veszélyeztetné a biztonságunkat. A fenyegetéstől mentes állapot elérésének érdekében szükséges mindenkit bevonni. A cél elérését nem csak az állami szerveknek kell biztosítani, hiszen a biztonság egy társadalmi össztermék, amelynek elérése közös érdek és alapvető emberi szükséglet.

A Maslow által készített piramis² is szemléletesen bemutatja az emberi szükségletek fontossági sorrendjét, amelynek első és egyben az alapfoka a fiziológiai szükségletek. Ide tartozik a légzés, az élelem, a víz, az alvás, a reprodukciós szükségletek és az anyagcsere. Ezek mind olyan emberi igények, amelyek szükségesek a létezésünk fenntartásához. A második pillér a személy biztonsági szükségletéhez fűződik, ebbe bele tartozik az ember saját testi épségének a védelme, a saját anyagi javainak a biztonsága, az egészségéhez és az erkölcsi oltalmához kapcsolódó szükségletek. Az embereknek alapvető fontosságú a biztonság és a kiszámíthatóság az életükben, ennek köszönhetően helyezkedik el a biztonság ilyen közel az élethez alapvető szükségletekhez.

Azonban a védelem érdekében gondolati síkon is szükséges elültetni a biztonság magját az emberek a fejében. Ennek érdekében kell megismerni a biztonságtudatosságot és annak a definícióját. A fogalomra az interneten rákeresve többnyire információ-biztonsággal, munka és tűzvédelemmel kapcsolatos szakirodalmakat lelhetünk fel. Pedig a biztonságtudatosság nem csak ezen a három területen található meg, hanem az egész biztonsági szakmára kihat, sőt, ha tovább visszük ezt a gondolatmenetet, akkor ráismerhetünk arra is, hogy az egész életünkben jelen van a tudatos biztonság megteremtése. A legegyszerűbb mindennapi példa erre az

¹ Christián László – Rottler Violetta: A magánbiztonság és az önkormányzati rendszet fogalomrendszere. In Bartóki-Gönczy Balázs, Christián László (szerk): Biztonsági Vezetői Kézikönyv Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2019. p 13-36

² Pákozdi Márta, Torba Attila: A Magyar Honvédség személyi állományának motivációhierarchiája. HONVÉDSÉGI SZEMLE: A MAGYAR HONVÉDSÉG KÖZPONTI FOLYÓIRATA, 2020 148 (2). pp. 38-47. ISSN 2060-1506

életünkben a közlekedés, biztonságosan eljutni „A” pontból „B” pontba olyan módon, hogy a megtett út minél rövidebb legyen és a legkisebb baleseti kockázat érjen bennünket az utazás során. Az egyénnek ehhez szüksége van, hogy tudatosan átgondolja, milyen módon szeretné megtenni az utat és ehhez milyen a közlekedéshez kapcsolódó szabályokat kell betartania. A definíció tisztázását több szakirodalom is megtette. Véleményem szerint a legpontosabb megfogalmazást a Rendészettudományi Lexikon szószeredete tartalmazza,³ amely szerint a biztonságtudatosság azt feltételezi, hogy az érdekelt fél ismeri azokat az érdekeket, tárgyakat és viszonyrendszereket, amelyek számára értékkel bírnak, de tisztában kell lennie azzal, hogy az ellenérdekelt félnek ez mit jelent. A biztonságtudatosság nem csak azt jelenti, hogy valamihez pozitívan viszonyulunk, hanem tartalmaz egy aktivitást, amellyel megakadályozzuk, hogy a számunkra értékkel bíró dolog ne szűnjön meg vagy alakuljon át. Erre az egyén esetében az érzelmi befolyás a mérvadó, míg szervezeti oldalról a viszonyrendszert fenntartó racionalitás.

A biztonságtudatosság alapvetően függ ismereteink, a gyakorlatunk, tapasztalataink és az észlelésünk minőségi szintjétől. Oktatással e képességeinket tudjuk fejleszteni, ugyanis minél mélyebb képzést kapunk valamiről annál jobban tudjuk megállapítani azt a határt, amelynek átlépése már kockázatos lenne a biztonság létrehozásának az érdekében. Ezenfelül munkánk művelése során is milliónyi tapasztalat ragad ránk, amelyet a jövőbeni feladatok elvégzése érdekében kamatoztatni tudunk.

Meglátásom szerint egy tudatosan átgondolt biztonság létrehozásához elengedhetetlen a megfelelő oktatás és gyakorlat megléte. Hiszen így fogunk rendelkezni olyan átfogó tapasztalattal és tudással, amelyet hatékonyan tudunk alkalmazni egy felmerülő probléma megoldásakor.

A biztonságtudatosság fogalmában sarkalatosan látható, hogy az kettéválasztja az egyént és a szervezetek által fontosnak tarott szempontokat. Az egyénnél az érzelmi oldal meghatározó a tudatosság felmérésében, miközben a szervezeti struktúrában a racionalitás az irányadó perspektíva. Meglátásom szerint ez a magánbiztonsági vagy bármelyik más szervezetnél a piacorientáltság miatt történik, mivel ott sokkal hangsúlyosabbak a gazdasági szempontból meghozott döntések, mint az érzelmek által befolyásoltak.

³ Szabó Lajos: Biztonságérzet és biztonság tudatosság. In Dr. Birkner Zoltán, Dr. Emszt Ildikó (szerk): IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet. Pannon Egyetem, Nagykanizsa 2020. pp 151-166.

2.1 Szálloda fogalma

A téma pontos körüljárásnak az érdekében szükségesnek érzem a szállodákhoz fűződő definíciók meghatározását. A fogalmak mind fellelhetőek a magyar jogszabályokban. A szálloda fogalmát a szálláshely szolgáltatást szabályozó kormányrendelet⁴ tartalmazza.

A szálloda egy olyan szálláshely szolgáltatást nyújtó létesítmény, amelyben a reggeli mellett rendelkezésre bocsájt többetszolgáltatásokat a vendégek számára és legalább 11 szobával rendelkezik, ahol vendégeket tud elszállásolni. A szállodák, a kereskedelmi szálláshelyek közé sorolhatók, amelyek nem csak az éjszakai alvóhelyet és a reggelit biztosítják, hanem emellett többetszolgáltatásokat is nyújtanak. Ebbe beletartozik minden olyan szolgáltatás, amelyek a vendégek kéréseinek a kielégítését szolgálják; ilyen szolgáltatás lehet akár a pihenéshez fűződő wellness részleg szolgáltatásai is. Ezen felül meghatározza minimum rendelkezésre álló szobák mennyiségét, amely szám szerint 11 darab szobát jelent; ettől számítva tudunk egy szálláshely szolgáltatót szállodának minősíteni. Ez egy nagyon kis számnak mondható, mivel léteznek olyan szállodák, amelyek a vendégek részére rendelkezésre bocsátott szobáinak a száma meghaladja a több százat vagy akár a több ezret is.

A szálloda fogalmának értelmezése érdekében a szálláshely és a szálláshely-szolgáltatás jelentését is át kell tekintenünk. A szálláshely⁵ az az épület vagy épületrész, amelyet szálláshely szolgáltatás céljából használnak. A szálláshely szolgáltatás⁶ pedig egy olyan üzletszerű gazdasági tevékenység, amelyet az emberek általában rövid idejű tartózkodásra vesznek igénybe, továbbá bele tartoznak olyan a szállás által nyújtott szolgáltatások, amelyek a vendégek pihenéséhez közvetlenül kapcsolódnak. A két meghatározás szorosan összefügg, hiszen ahhoz, hogy egy vállalkozás szálláshely szolgáltatást tudjon nyújtani szükséges hozzá maga a szálláshely, amelyet üzletszerűen bérbe tudnak bocsátani a vendégek számára, valamint a szobák használója is gyakrabban változik, mintha egy albérletről beszélnénk. Ez az időtartam lehet egy-két nap, de akár több hét is.

A tartózkodásnak pedig mindig van valamilyen célzata, így több utazási motivációt is ismerünk, amely miatt valaki szálláshely szolgáltatást vesz igénybe. Az egyik gyakori ok a nyaralás. Ilyenkor a vendégek pihenéssel és olyan szabadidős tevékenységgel akarják eltölteni az idejüket, amelyeket a szálloda biztosít számukra. Emellett a nagyobb szállodák rendelkeznek

⁴ 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről.

⁵ 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről.

⁶ 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről

olyan termekkel, amelyek kapacitásuk révén sok embert képesek befogadni. Ez lehetőséget biztosít arra, hogy rendezvények helyszínként használják, mint például továbbképzések, üzleti konferenciák és kongresszusok. Emiatt érkeznek a szállodákba olyan személyek is, akik a munkájuk miatt fogják igénybe venni a szálláshely szolgáltatást, ugyanakkor jelen vannak olyan vendégek is, akik csak az országon vagy egy adott területen akarnak keresztül utazni. A történelem pedig nagyban befolyásolta az utazásnak a célját és vendéglátók által nyújtott szolgáltatások sokszínűségét, azonban ezt a munkám következő részében fogom kifejteni.

3. A szállodaipar története

Szálloda és a vendéglátás története visszanyúlik egészen az őskorig, ahol már a vendéglátók kezdetleges sátrakban és kunyhókban fogadták a megszállni kívánó vendégeiket. Ezeknek az első írásos feljegyzései 3.500 évre nyúlnak vissza.⁷

Az emberi történelem évezredei során beleivódott a nemzetek kultúrájába a vendéglátás. Az izraelita kultúrában például, külön védőszentje van a vendégeknek, aki nem más, mint Ábrahám a Vendégek Atyja.⁸ Ábrahám többször is fáradt idegen utazókat vendéglát meg a sátrában, ahol szállást és ételt biztosított számukra, amiért később Isten megjutalmazta őt. Ugyanakkor a többi közel-keleti kultúrában is felelhetők olyan normák, amelyek a külföldi vagy idegen népek utazóit hivatott védeni olyan módon, hogy ne bánjanak velük ellenségesen, hanem vigyázzanak rájuk az ott töltött idejük alatt. Az indai kultúrában úgy hiszik, hogy Isten álruhába öltözve idegennek kiadva magát járja a világot, akivel ha kedvesen bánnak, akkor busás jutalomban lehet majd részük a jó tettük miatt.

Az ókortól kezdve jöttek létre olyan intézmények, amely a vendégek fogadását volt hivatott ellátni, ilyen volt a „*lesché*”, amely a napjaink szállodájának volt az első kezdetleges formája. Ezeket az épületeket az állam tartotta fent, főként olyan helyszíneken létesítettek szálláshelyeket ahol rengeteg embert kellett elszállásolni, például zarándokhelyeken és az ókori olimpia közelében.

A középkorban a zarándokútra induló hívők tették ki az utazók jelentős számát, de jelen voltak a kereskedők és a keresztes lovagok is. Az útra kelő embertömegek nagy száma segítette elő, hogy még több fogadó jöjjön létre. Több szálláshely típus igénybevételére volt lehetőség, például a tavernákéra, ahol az utazóknak ételt és italt biztosítottak. Ugyanakkor a szerzetesrendek kolostorai is nyitva álltak a vándorok előtt, amelyek több fajta szolgáltatást is képesek voltak nyújtani az élelem mellett és a középkori erős vallásosság miatt sokkal biztonságosabbak voltak, mint az útszéli fogadók. Emellett a szerzetesek gyógyításban való jártassága miatt sérüléseket is képesek voltak ellátni. Az egyik legismertebb a Szent Caterina monostor, amely a Sinai hegy lábánál található. A monostor később a világörökség része lett.

⁷ Dr. Juhász László PHD. Bevezetés a szállodák világába. In Szállodaipar és története. Budapest. 2012.

⁸ J. Lwener, B. Gottschalk, Molnár Ernő (Ford.) : Ősatyák. Budapest 1934.



1. ábra Szent Caterina monostor napjainkban, forrás: Google.com (letöltve: 2022.09.19.)

Az újkor kezdetén (1492, Amerika felfedezése idején) terjedtek el a postakocsik. A köznép körében még mindig jellemzőek a fogadók, de már megjelennek a mai értelmezés szerinti szállodák is. Ezek olyan fényűző szálláshelyek és kastélyok, ahová az emberek nem csak utazásuk során éjszakai állomásként térnek be, hanem a pihenni kívánó felső réteghez tartozó vendégek üdülési célzattól hosszabb időre szállnak meg.

Az ipari forradalom által okozott robbanásszerű fejlődés miatt és a feudális viszonyok megszűnése nagyban hozzájárult a turizmus fejlődéséhez. Megjelentek új közlekedési eszközök, úgymint a gőzmozdonyok és a robbanó motorral szerelt járművek. Ennek hatásaként lerövidült az utazási idő, így a távolságok sokkal kisebbek lettek. Továbbá, megnövekedett azon a társadalmi rétegek száma, akiknek igényük lett a turizmusra és ehhez rendelkezésükre is állt a megfelelő anyagi forrás. Következésképpen kialakult egy olyan kereslet, amely miatt még több szálláshely tudott létesülni ezen kíváncsi kielégítése érdekében. Az új szállodák hatalmas épületekben kaptak helyet, amik tartalmazták az időszak új technikai vívmányait.

Az 1900-as évekre megjelentek a mai napig a turizmusban meghatározó szerepet betöltő szállodaláncok, mint például a Ritz-Carlton Hotel.⁹ Akik az Amerikai Egyesült Államok keleti partján elhelyezkedő nagyobb városokban kezdtek el szállodákat építeni, így Bostonban, Philadelphiában és Atlantic Cityben. Azonban az 1927-ben nyílt Bostoni szálloda volt az, amely forradalmasította a vendéglátást az Egyesült Államokban és új innovatív szolgáltatásokat vezetett be.

⁹ The History Of The Ritz-Carlton Hotel Company. <https://www.ritzcarlton.com/en/about/history> (letöltve: 2022.09.19.)

4. Szállodákat érintő fenyegetettségek

Sok olyan esemény és történés van jelen a világban, amely közvetve, vagy közvetlenül is fenyegetheti egy szálloda működését. Egy hotel számára elengedhetetlen, hogy a mindennapi működése zavartalanul történjen és semmilyen külső tényező azt ne tudja megváltoztatni. Emiatt kijelenthető, hogy az üzletmenet folytonosság egy gazdasági társaság számára (esetünkben egy szállodának) elengedhetetlen.

Egy biztonsági vezető munkája során találkozhat olyan külső tényezők által generált eseményekkel, amelyeket preventív munkával megelőzhet, viszont történhetnek olyan dolgok, amelyre kihatása nem biztos, hogy elegendő. Az ilyen kockázatokat szükségszerű olyan szintre lecsökkenteni, ami megfelel az optimális biztonságnek. Száz százalékos biztonságot természetesen nem lehet elérni, ennek több oka is van. Az egyik, hogy nem lehet mindenre felkészülni és történhetnek olyan események, amelyek bekövetkezésére nem számítunk. A másik pedig hogy a biztonsági terület fejlesztésére, működtetésére általában a szervezetek nagy része nem kíván nagyobb pénzüsszeget fordítani. Ennek több kiváltó oka is lehet, például hogy nincs elegendő pénzügyi keret rá, vagy a vezető nem látja lényegesnek a fejlesztéseket, mert a rá fordított tőkét nem biztos, hogy vissza fogja termelni.

4.1 Bűncselekmények

Hazánkban a regisztrált bűncselekmények száma¹⁰ felére esett vissza a 2009-es statisztikához képest, amely a véleményem szerint sok különböző hatás együttesének köszönhető. Az egyik a javuló közbiztonság, a másik pedig a 2008-as gazdasági világválság hatása, ugyanakkor nagymértékben közrejátszik a rendészeti szervek és magánbiztonsági szektorban dolgozó munkatársak szoros együttműködése is; ezáltal feltételezhető a szállodák elleni bűncselekmények visszaesése is. Amennyiben egy országos átlag javul, akkor pedig annak a szállodákra eső részének is csökkennie kell. Azonban fontos kitérni arra is, hogy a látenciának köszönhetően a bűncselekmények számának majd kétharmada nem jut a bűnüldöző szervek tudomásáig. Az Országos Kriminológiai Intézet kutatásai¹¹ kimutatták, hogy a sértettek

¹⁰ Központi Statisztikai Hivatal. Regisztrált bűncselekmények, https://www.ksh.hu/stadat_files/iga/hu/iga0003.html (letöltve: 2022.09.19.)

¹¹ Barabás Tünde: Általános viktimológia, látencia. In: Dr. Irk Ferenc (Szerk). In Kó József, Dünavölgyi Szilveszter (szerk): Áldozatok és vélemények I. Országos Kriminológiai Intézet. Budapest 2004. pp 157-199

jelentős száma nem tesz feljelentést az ellene elkövetett jogsértés miatt, ami pedig nagy torzulást okozhat a statisztikai mutatókban.

Szállodában elkövetett bűncselekményeket több részhalmazba tudjuk csoportosítani. Külön kell választanunk azokat a bűncselekményeket, amelyeket a szállóvendégek ellen követnek el és azokat, amiket maguk a vendégek követnek el a szálloda ellen. Ezen felül ki kell térni a személyzet által elkövetett visszaélésekre is.

Szállóvendégek által elkövetett bűncselekmények alapvetően nem jellemzőek, azonban előfordulnak kisebb jogsértések. A lopás jellemzően ilyen jogsértés, viszont általában ez is csak a szabálysértési értékhatárba esik bele, hiszen főként kisebb értékű használati tárgyakra terjednek ki, mint például egy köntös vagy tisztálkodó szerek eltulajdonítása. Emellett előfordulhat biztosítási csalással való próbálkozás is, amikor a vendég hamisan állítja azt, hogy tőle értéktárgyat tulajdonítottak el és ezért ő valamilyen kárpótlást akar kicsikarni a szállodából.

A vendégek ellen elkövetett bűncselekményeket az elkövető kiléte alapján két részre tudjuk bontani. Elkövető lehet külsős idegen személy vagy a személyzet egyik tagja. Külsős idegen személyek által elkövetett bűncselekmények fenyegetettsége¹² már nem sorolható a jellegzetes veszélyforrások közé, köszönhetően a képzett személyzetnek, akik könnyen kiszűrrik az olyan személyeket, akik nem a szállóvendégek közé tartoznak. Másrészt pedig köszönhető a biztonságtechnikai eszközöknek, amelyek meggátolják, hogy illetéktelen személyek olyan területre jussanak be ahová nincs jogosultságuk belépni.

A személyzet által elkövetett visszaélések felderítése és kiszűrése, véleményem szerint az egyik legnehezebb feladatnak mondható. Egy szállodában vannak olyan munkakörök, mint például a takarító szolgálat vagy a szobalányi teendők. A feladatuk elvégzéséhez szükséges olyan helyekre bejárást engedélyezni, természetesen azt a vendégek szobáiba, ahol megnő az esély a kapott jogosultsággal való visszaélésre.

Az egyik leggyakrabban előforduló eset a lopás, ami irányulhat a vendégszobában hagyott vagyontárgyaira, mint például kézpénzre, ékszerekre vagy könnyen elrejtethető elektronikai eszközökre, mint a telefonok vagy laptopok. Legtöbbször a kézpénz az, amire leggyakrabban történik a jogsértés, mivel a visszakövetése nehezebb, mint bármi másé. Az ilyen visszaélések nagyban hozzá járulnak egy szálloda negatív megítéléséhez, hiszen ki akarna

¹² Thieme-Eső Milán készített interjú 2022.08.12

egy olyan helyen megszállni, ahol értékei meglétét a személyzet veszélyezteti. Emellett a lopások irányulhatnak a szálloda tulajdonában álló dologra is, amelyekre a kis értékük miatt nem biztos, hogy időben fény derül, viszont ha az elkövetés rendszeres, akkor az, jelentős vagyoni kárt okozhat a szálloda számára. Az ilyen visszaéléseknél apró dolgok eltulajdonítására kell gondolnunk, eltűnik a szappan, egy guriga toalett papír, vagy a konyhában egy-két kilóval több hús fogy el, mint ami általában szükséges.

A recepción is történhetnek csalások,¹³ hiszen az alkalmazottak hozzáférnek az adminisztratív rendszerekhez, és ha kiismerik a gyengepontjait, akkor azzal könnyen visszaélhetnek. Találhatóak az interneten olyan esetek, amelyekben a recepción dolgozó személyek olyan szoftvereket fejlesztettek ki, ami a szállodában használt rendszerrel teljesen megegyezett. Ennek segítségével képesek voltak hamis számlákat ki állítani és ezek szinte teljesen hasonlóak voltak az eredeti számlával. Emellett a napi árak változtatásával is törbe tudják csalni a gyanútlan vendégeket, akik emeltebb áron veszik ki a szobát, majd ezután az eredeti árakra visszaállítják a rendszert és a különbözetet zsebre teszik a recepciósok. A gyanútlan turistákat külsős szolgáltatókkal összefogva is képesek törbe csalni. Tudtuk nélkül olyan szolgáltatásokat fizettetnek ki velük, amelyeket nem is kértek.

Mindezek alapján azt gondolom, hogy egy egészséges bizalmi kapcsolatot kell kialakítani a személyzettel, ami viszont ez semmiképp sem billenthet át a feltétlen bizalom irányába, hisz akkor már nem számolnánk az ilyen események megtörténésével.

¹³ Munkahelyi visszaélések tabuk nélkül. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/munkahelyi-visszaelesek-tabuk-nelkul-1122495> (2022.08.12)

4.2 Terrorizmus

A terrorizmus, mint fenyegető veszélyforrás bemutatása érdekében, kiemelten fontos meghatároznunk annak definícióját. Dolgozatomban a NATO¹⁴ által meghatározott fogalmat veszem irányadónak, amely szerint: „*a terrorizmus erő, vagy erőszak személyek vagy vagyontárgyak elleni törvénytelen alkalmazása, illetve azzal való fenyegetés abból a célból, hogy kormányokat vagy társadalmakat befolyásoljanak, vagy félemlítsenek meg valamilyen politikai, vallási vagy ideológiai cél elérése érdekében*”.¹⁵

Ha feltesszük azt a kérdést, hogy a szállodák miért kerültek a terrrorszervezetek célkeresztjébe¹⁶ akkor rengetek választ találhatunk rá. A szállodák alapvetően olyan magánterületnek számítanak, amelyek nyitottak a közforgalom számára és kevésbé ellenőrzött nagyszámú személy és gépjárműforgalom zajlik le azok területén, és jellegükből adódóan a potenciális támadóknak lehetőségük van azt feltűnésmentesen megközelíteni. Fontos szempont az is hogy, a nemzetközi szállodákban gyakran külföldi vendégek, delegációk, hírességek és magas beosztású gazdasági vagy politikai vezetők szállnak meg, emiatt egy támadás ugyanolyan üzenetet közvetít mintha egy jobban megerősített kormányzati épület ellen követtek volna el támadást. Emellett a média is nyomon követi a turizmussal kapcsolatos történéseket, így a terrrorszervezetek számára ez kedvező, mivel a támadás okozta pánikhelyzet és félelem a sajtótudósítások miatt gyorsan végig terjed a világsajtóban.

A szállodák alapvetően puha célpontnak minősülnek. A kifejezésnek nincsen tudományosan meghatározott definíciója. Katonai szempontból¹⁷ tekintve páncélozatlan és könnyen támadható célpontot jelent. Viszont ha, biztonsági szempontok¹⁸ alapján vesszük figyelembe, akkor olyan célpontként jellemezhetjük, amely könnyen sebezhető és az adottságait figyelembe véve kihasználhatóbbak, emiatt a támadás sikere magasabb lesz. Ez egy

¹⁴ Észak-atlanti Szerződés Szervezete.

¹⁵ NATO's military concept for defence against terrorism. MC 0472/1 (Final). North Atlantic Treaty Organization, 2016. https://www.nato.int/cps/en/natohq/topics_69482.htm (letöltve 2022.08.11)

¹⁶ Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágón, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.

¹⁷ Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágón, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.

¹⁸ U.S. Department of Homeland Security: Soft Target and Crowded Place Security 1. https://www.cisa.gov/sites/default/files/publications/DHS-Soft-Target-Crowded-Place-Security-Plan-Overview-052018-508_0.pdf

szállodára levetítve abban nyilvánul meg, hogy a területei nyitottak az emberek számára, ezáltal könnyen bejuthatnak olyan személyek is, akik oda ártó szándékkal érkeznek.

Egy terrortámadás végrehajtáshoz többféle elkövetési módot is ismerünk. Az egyik legjellemzőbb a robbanószerkezetek használatával végrehajtott támadás. A robbanószerkezetet általában valamilyen gépjárműbe szerelik be. A járművel leparkolnak a szálloda környékén vagy behajtanak a parkolóba, a mélygarázsba. Ez az elkövetési mód azért hatásos, mert nagy mennyiségű robbanószert tudnak közel juttatni a célponthoz és ez által az okozott kár hatás foka is nagyobb lesz. A robbanást többféleképpen is elindíthatják; távirányító segítségével vagy a gépjárműben ülő öngyilkos merénylővel, aki magára robbantja az autót. Ugyanakkor a támadásnak természetesen a hátrányai is megvannak, hiszen a robbanószerkezet elkészítése időigényes és megfelelő szakértelem szükséges hozzá. Nem beszélve arról, hogy a robbantás pontatlan lehet és helyi lakosok is meghalhatnak, amely csökkentheti a terrorszervezet támogatottságát a régióban.

2008. szeptember 20-án történt az egyik legerőteljesebb robbantásos támadás Pakisztánban az islamabadi Marriott szálloda¹⁹ ellen. Annak ellenére, hogy a szálloda kemény célpontnak számított, hiszen fegyveres biztonsági szolgálat védte az objektumot, rendelkeztek csomagátvizsgáló berendezésekkel és bombakereső kutyákkal, illetve külső védelmi gyűrű is védte a szálloda területét. A támadást az iszlám ünnep, a ramadán idején hajtották végre. A szállodában több mint 1 500 személy volt jelent. A merénylő egy teherautóval akart behajtani a területre, amely 600 kilogrammnyi RDX és TNT robbanószerrrel volt megpakolva, emellett aknavető lőszereket is tettek a raktérbe a nagyobb hatásfok elérésének érdekében. A jármű a külső védelmi gyűrűn nem tudott átjutni, a kapuhoz telepített hidraulikus sorompó megakadályozta. Két robbanás történt. Az első a merénylő életét oltotta ki és a teherautó kigyulladt. A második robbanás volt a nagyobb, amely néhány perccel az első után következett be. A robbanás óriási károkat okozott az épületben. Keletkezett egy mély kráter, amely 17 méter széles és nyolc méter mély volt. A szálloda szinte teljesen megsemmisült, az épület kétharmada kiégett.

A támadók nem érték el teljes mértékben a kitűzött céljukat, mivel az autó nem tudott átjutni telepített védelmi eszközökön. A védelmet szolgáló eszközök leküzdése érdekében a terrorszervezetek át álltak arra a megoldásra, hogy öngyilkos merénylőket küldenek be, akiket

¹⁹ New York Fusion Center Threat Assessment: Major Terror Attacks Against Hotels 2002-2011.
<https://publicintelligence.net/nysic-hotel-attacks/> (letöltve: 2022.08.11)

robbanó mellénnyel szerelnek fel. Ennek ereje jóval kisebb, mint ha autóval robbantanának, viszont, ha képesek át jutni a védelmet szolgáló hálón, akkor sikeresen tudnak merényletet végrehajtani.

A másik gyakori támadási forma, amelyet szállodák ellen végre szoktak hajtani, az a komplex támadás, ami már jóval nagyobb előkészületet igényel; alapos tervezés és rengeteg erőforrás szükséges hozzá, hogy minél nagyobb kárt tudjanak okozni. Ezen felül a támadásban résztvevő merénylezők harcászati jártassága is magasabb szintet igényel, mint egy egyszerű robbantás esetében. Komplex támadás olyan esetekben történik, amikor a terrorszervezet egy kemény célpontot akar megtámadni, vagy egyszerre egy időben több helyszínen akar lecsapni.

A 2008. november 26-ai, mumbai²⁰ terrortámadás pont egy ilyen komplex támadásnak minősül. A pakisztáni radikálisan vallásos szervezet a „*Tiszták Hadserege*” hajtotta végre a támadást. A tíz főből álló egység Mumbai különböző helyszínein hajtott végre fegyveres akciót, köztük a Taj Mahal Palace Hotelben, amely támadás 175 ember halálát okozta és legalább 300 ember megsérült. Az összes helyszín puha célpontnak számított, mivel nem rendelkeztek olyan biztonsági megoldásokkal, amelyek megfékezték volna a merényletet.

A már említett biztonsági vezetővel készített interjú során a terrorfenyegetettség kérdése is szóba került, amelynek alapján arra a következtetésre jutottam, hogy egy Magyarország elleni terrorcselekmény bekövetkezésének az esélye igen alacsony, amely szám soha nem redukálható nullára. A nagyobb szállodák természetesen fel vannak készülve egy ilyen esemény eshetőségére,²¹ rengeteg olyan védelmi intézkedésekkel rendelkeznek, amelyek a terrortámadás elhárítására irányulnak, mint például a válságkezelési terv és a biztonságtechnika megoldások. Ugyanakkor a terrorizmus elleni védekezés nagy terhet ró a szállodákra, és különösen nehéz a védelmet oly módon kialakítani, hogy a vendégeket ebből ne tapasztaljanak semmit.

²⁰ Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágon, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.

²¹ Thieme-eső Milán interjú 2022.08.12.

4.3 Világjárvány hatásai a szállodaiparra

Fontosnak érzem kitérni a 2020-ban kialakult világjárvány által okozott válsághelyzetre, mivel az rendkívül súlyos hatással volt a szállodák általános működésére. Kijelenthetjük azt a tényt, hogy a szállodaipar a turizmus egyik legnagyobb ágazata; a világban több százezer szoba várja a vendégek érkezését, amelyek óriási vendégéjszaka számot generál.

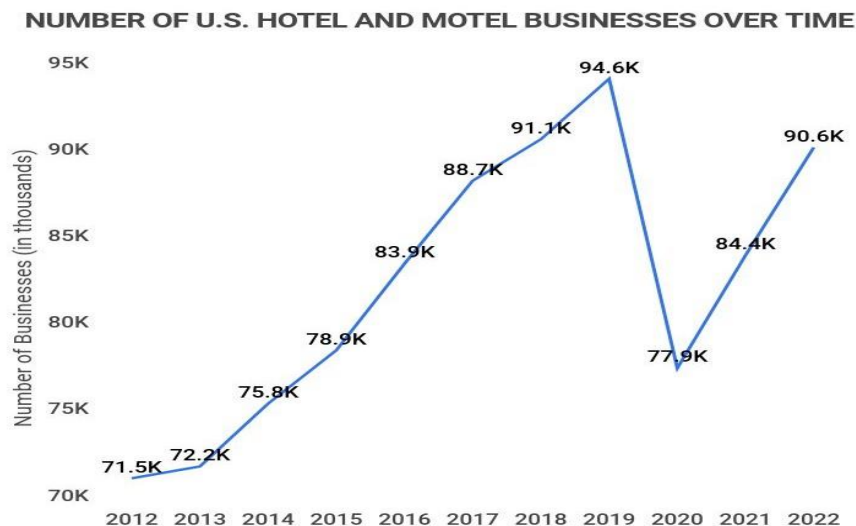
A járványhelyzet kezelésére hozott intézkedések a szállodákat érintették a legjelentősebben. Nagyobb hatással volt, mint a 2008-as gazdasági világválság vagy a 2001. szeptember 11-ei terrortámadás. A szállodák többsége bezárta kapuit a vendégek előtt. A bevezetett határizár és a vírus terjedését megakadályozó rendeletek miatt nem érkeztek se belföldi se külföldi vendégek, ennek következtében kihasználatlanság alakult ki a szállodák körében és nem volt gazdaságos a továbbiakban a nyitva tartás.

A Központi Statisztikai Hivatal (Ksh) adatai²² szerint 2019-ben összesen 1 051 szálloda várta a vendégeit több mint 51 566 szobával. 2020-ban ez a szám drasztikusan lecsökkent, mindössze 905 szálloda volt jelen az iparágban, amely csökkenés a GDP-re²³ is kihatott. A turizmus nemzetgazdasági hozzájárulása 2019-ben 6,4 százalékra volt tehető, ez a szám 2020-ra 5,1 százalékra csökkent, azonban ha nyugatabbra tekintünk ugyan ezek a tendenciák figyelhetőek meg. Az Amerikai Egyesült Államokban is mélyrepülést okozott a járvány. 2019 és 2020 között 16,7 ezer szálloda és motel zárta be kapuit.²⁴ Ennek ellenére, a statisztikai mutatók alapján kijelenthetjük, hogy az amerikai turizmus gyorsabban képes volt talpra állni. 2022-ben mindössze 4 000 szállást szolgáltató egységgel volt kevesebb az országban, mint a járvány előtt.

²² Központi Statisztikai Hivatal: Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása szállástípusonként https://www.ksh.hu/stadat_files/tur/hu/tur0016.html (letöltve: 2022.09.19.)

²³ KSH: Csökkent a turizmus közvetlen hozzájárulása a GDP-hez 2020-ban <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/csokkent-a-turizmus-kozvetlen-hozzajarulasa-a-gdp-hez-2020-ban-1179129> (letöltve: 2022.08.06.)

²⁴ HOTEL INDUSTRY STATISTICS (2022): HOSPITALALITY TRENDS AND MARKET DATA <https://www.zippia.com/advice/hotel-industry-statistics/> (letöltve: 2022.08.06.)



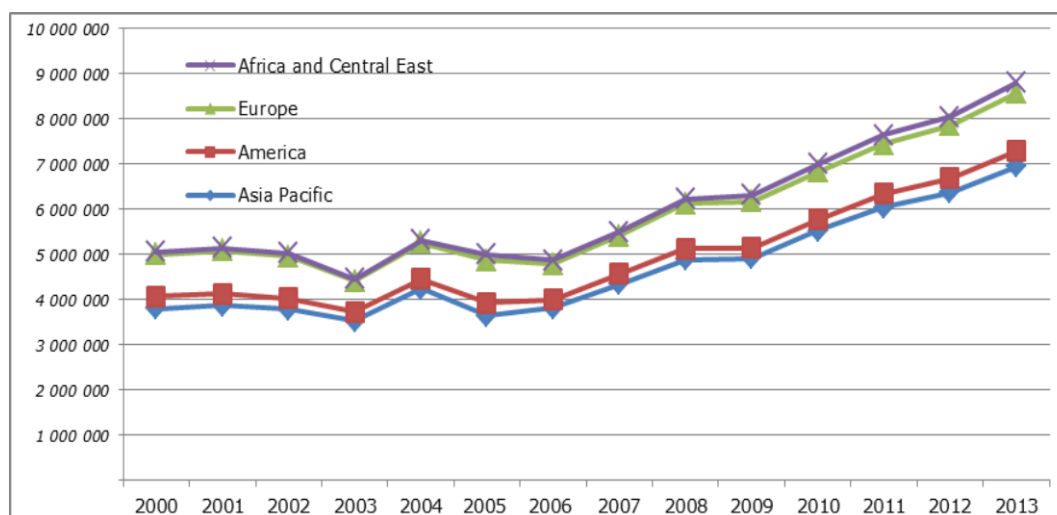
2. ábra Az egyesült államokbeli szálloda- és motelvállalkozások száma az idő függvényében, forrás: Zippia,.com (letöltve: 2022.09.19.)

2022-re a helyzet a megváltozott, a feloldott intézkedések hatására a turizmus állapotra rendre javult. A bel- és külföldi vendégek áramlása szinte visszatért a járvány helyzet előtti tendenciára, ellenben a munkaerőpiacról ugyanezt nem állíthatjuk. A világjárvány következtében vendéglátásban dolgozó személyzet jelentős része pályaváltásra kényszerült a kiszámíthatatlan körülmények miatt kialakult a szakmában egy magas fluktuáció is. A tapasztalt munkavállalók része már nem akar újra visszatérni a vendéglátásba, mivel félnek egy következő hullámtól, amely miatt ismételten veszélyben kerülhet a munkahelyük. Ez magas biztonsági kockázatot eredményez, amelyre nehezen találhatunk megfelelő megoldást, mivel munkaerőre szükség van, de tapasztalt jelentkező kevés, így abból kell építkezni, ami rendelkezésre áll. Ezáltal számos „porszem” kerülhet az olajozottan működő gépezetbe és megnövekedhet a belső visszaélések száma is.

4.4 Természeti katasztrófák

Magyarország földrajzi elhelyezkedés szempontjából olyan szerencsés helyzetben van, hogy a természeti katasztrófák kialakulásának az esélye alacsony, viszont ha globális szinten tekintjük meg a problémát, az láthatjuk, hogy Földünknek vannak olyan régiói, ahol nagyon is jellemző fenyegetettség lehet például a földrengés, vagy a szökőár jelensége. Ilyen területnek számítanak a Dél és Kelet Ázsiai régiók, valamint a Karibi térség, ahol rendszeresen előfordulnak az ilyen események, amelyek veszélyeztetik a turisták jelenlétét a régióban.

A természeti katasztrófák hatását a szállodákra egy Indonéziáról készült kutatási eredményen keresztül tudom egyszerűen bemutatni. Az ASEAN Journal on Hospitality and Tourism folyóirat publikált egy kutatást Indonézia turisztikai teljesítményéről.²⁵ A kutatás a külföldi turisták látogatását ábrázolja, amely 13 évet ölel fel 2000-tól 2013-ig tartó időszakban. Ezt annak az érdekében tették, hogy nagyobb rálátást szerezzenek, arra hogy mi az oka a csökkenésnek és a növekedésnek a régióban.



3. ábra: Indonézia turista látogatottsága 2000. és 2013 között. (Forrás: *Tourism and disaster: the review of Government policy toward the impact of natural disaster on tourism industry performance.* (letöltve: 2022.09.19.)

A fenti statisztika alapvetően növekedő tendenciát mutat. Viszont két esetben is 2003-ban és 2005-ben csökkenést figyelhetünk meg. Feltételezések szerint az első csökkenést a 2002-ben Baliban történt terrortámadás, a másodikat pedig 2004-es Aceh-ben bekövetkezett földrengés és azt követő tsunami okozta. Az adatokból láthatjuk, hogy három évre volt szükség a szökőár után arra, hogy a turisták száma elérje az események előtti látogatottságot. Ebből levonhatjuk azt a következtetést, hogy gazdaságilag igen jelentős problémákat képes okozni egy katasztrófa a turizmus számára.

A természeti katasztrófák veszélyessége nem csak az okozott kárban keresendő, hanem az általa generált pánikhelyzet is súlyos következményeket okozhat. Ilyen esetben az emberek életüket féltve keresnek menedéket. Katasztrófa helyzetben természetes, hogy minden közeli intézmény segíteni próbál a bajbajutottakon köztük a szállodák is, mivel senkit nem fognak kint hagyni egy veszélyhelyzet esetén, de a beérkező tömegnek a mozgását kontrollálni kell a

²⁵ Rindrasih, Erda. "Tourism and disaster: the review of Government policy toward the impact of natural disaster on tourism industry performance.". ASEAN Journal on Hospitality and Tourism, 2010. Vol 14. pp 24-34

menekítés során. Hazánkban is megtörtént már egy hasonló eset, amely a 2006. augusztus 20-ai ünnepség²⁶ alatt következett be. Az ünnepséget hagyományosan este a Duna parton zárták egy tűzijáték keretében, azonban a látványos show kezdetét egy vihar zavarta meg. A vihar mindössze 30 percig tartott, amíg átvonult Budapest felett. A média értesítette az embereket a hidegfront érkezéséről, ugyanakkor a meteorológiai szolgálat nem tudta előre megállapítani hol várható pontosan heves esőzés. A jelenlévő nagyjából másfél millió ember között pánikhelyzet tört ki a hirtelen érkezett vihar miatt és egymást taposva próbáltak menekülni. A kialakult káoszban négy ember az életét vesztette és 300 ember, sérülést szenvedett el. Tény, hogy az események nem egy szálloda területén történtek, azonban az esetből lehet okulni. Ugyanilyen eset bekövetkezhet egy hotelben vagy annak közelében, ha az ijedt tömeg nincs kontrollálva az emberek saját magukban is kárt tudnak okozni.

Véleményem szerint a szállodák számára az éghajlatváltozás és a globális felmelegedés is problémát fog okozni a jövőben. Első sorban gazdaságilag lesznek káros hatásai, csökkentheti a turisták jelenlétét és ezzel arányosan a vendégéjszakák számát is. A természetben végbemenő változásokat globális szinten tekintve láthatjuk, de saját bőrünkön is megtapasztalhatjuk azt. Ha belegondolunk hazánk jelenlegi helyzetébe, arra a következtetésre juthatunk, hogy a felmelegedés hatásai szabad szemmel láthatóak, a négy évszak határvonalai teljesen egybemosódtak. Az átlagos csapadékmennyiség 1901 óta nem volt ilyen alacsony, mint 2022-ben,²⁷ annak átlagos mennyisége a felére csökkent. A folyókban és tavakban rendkívül alacsony a vízállás, a Velencei-tó szintje rekord alacsony szintet ért el idén.²⁸ Emellett a nyári időszakban tapasztalható szárazság az erdőtüzek²⁹ gyakoriságát is megnövelte, köszönhető újfent a csapadék hiánynak, az éves átlaghőmérséklet növekedésének és a sorozatos hótakaró nélküli teleknek.

Globális szinten is megfigyelhetők ezek a tendenciák, ugyanakkor jelentős problémát okoz az átlaghőmérséklet növekedése, ami elősegíti a gleccserek olvadását és a tengerszint emelkedését. Ezek szintén jelentős problémákat fognak okozni a turizmus számára mivel olyan populáris helyek szűnhetnek meg, amelyeknek a látogatottsága jelentős az ipar számára, például

²⁶ H. Tómesz. Tímea: Objektivitás vagy pánikkeltés?

²⁷ Az idei csapadék közel fele hiányzik. <https://www.idokep.hu/hirek/az-idei-csapadek-kozel-fele-hianyzik>

²⁸ Rekordalacsony vízállást ért el a Velencei-tó. <https://www.idokep.hu/hirek/rekord-alacsony-vizallast-ert-el-a-velencei-to> (letöltve: 2022.09.19.)

²⁹ Hazai erdőtüzek. <http://erdotuz.hu/hazai-erdotuzek/> (letöltve: 2022.09.19.)

partszakaszok vagy síparadicsomok. A turizmusnak fel kell készülnie a változásokra és alternatív megoldásokat kell találniuk a kieső vendégforgalom megoldására.

Minezek alapján a szállodaiparnak mindig mérlegelnie kell az elhelyezkedése szerint milyen természeti csapásra számíthat, és hogy milyen változások következnek be az éghajlatváltozásban. Jövőbe mutató elemzések segítségével megállapítható lehetne, hogy milyen új veszélyek lesznek jellemzőek a jövőben, így a kiküszöbölésükre újszerű megoldásokkal kell előállnia az iparágnak, ha a fennmaradásukat a jövőben is biztosítani akarják.

4.5 Adatvédelem és információ biztonsága.

Az adatok birtoklása és kezelése a XXI. századra felértékelődött. Ez annak köszönhető, hogy a világunkban nap, mint nap rengeteg adat keletkezik, amelyek fontos információkat tartalmaznak. Ezeknek az adatoknak pedig nagy szerepe van az üzletmenet folytonosságában, emiatt az elérhetőségét biztosítani kell, illetve arról is szükséges megbizonyosodnunk, hogy az nem kerül illetéktelen kézbe. Ezzel arányosan a szállodák adatkezelése természetesen ugyanúgy megnövekedett, mint a világ legtöbb üzletágának.

Az adatvagyon tárolására több lehetőség is biztosítva van, ami lehet hagyományos papír alapú fizikális módú tárolás is. Azonban a digitalizáció térnyerésével az adatok tárolása és kezelése átkerült az elektronikus információs rendszerekbe. Manapság az adatok nagyobb százaléka van már tárolva egy hardveren vagy egy felhő alapú szolgáltatáson, mint papírformában. Ez főként a megnövekedett mennyiségnek az okaként tudható be. Könnyebb és átláthatóbb egy szoftveres rendszeren keresztül információkat tárolni és kinyerni, mint papír alapú módszerekkel.

Téma körül járásához három kifejezést³⁰ kell megtekintenünk, amelyek során szükséges határvonalat húznunk az adatvédelem, az információs biztonság és az elektronikus információs rendszerek biztonság kifejezés között. Az adatvédelem, mint kifejezés a személyes adatok és a személyiségi jogokkal összefüggő adatok védelmére vonatkozó tevékenységet jelenti. Az információbiztonság pedig ennél egy tágabb kifejezés, amibe beletartozik minden olyan kommunikáció, amely elhangzik szóban, írásban, rajz formájában vagy informatikai és

³⁰ Muha Lajos, Krasznay Csaba. Az elektronikus információs rendszerek biztonságának menedzselése. NKE Budapest. 2022.

elektronikai rendszereken keresztül, vagy bármely más módon érkező információ biztonságát szolgálja. Míg az elektronikus információs rendszer biztonság csak az elektronikusan kezelt információkra és az azt kezelő rendszer védelmére terjed ki.

Az elektronikus információs rendszerekkel kapcsolatban van három tulajdonság, amellyel szükséges, hogy rendelkezzen a megfelelő védelem érdekében. Ez a bizalmasság, sértetlenség és a rendelkezésre állóság.³¹ A bizalmasság azon tulajdonsága az elektronikus információ rendszernek, amelynek a célja, hogy a benne tárolt adatokat csak olyan személy ismerhesse meg, akinek jogosultsága van hozzá. Illetve csak is olyan információkat, amelyekre jogosultsága kiterjed. A sértetlenség pedig azt biztosítja, hogy az információk hitelesek legyenek és a forrása visszakövethető legyen. Továbbá az információ rendeltetéséhez felhasználható legyen. A harmadik pedig a rendelkezésre állás, amely azt jelenti, hogy az illetékes személyek számára az információk bármikor hozzáférhetőek legyenek, és létrehozásának céljából fel tudják használni azt.

Kijelenthetjük azt, hogy az adat és információ biztonság olyan komplex feladat, amelyekről külön-külön nem tudunk beszélni csak összességében, hiszen teljesen, összefüggenek egymással.

Elektronikus információs rendszer alkalmazáskor kiváltképp szükséges említést tenni a kibertámadások jelentőségéről. Szállodák azért kerültek a hackerek célpontjává mivel nagy mennyiségű kártyás tranzakció zajlik le a recepción, az étteremben, a wellness részlegen vagy akár a parkolás során. Ezáltal nagy mennyiségű ügyféladat jön létre, amelyet megszerezve kompromittálni tudják azt. Nagyszámú elkövetési módot ismerünk, amelyek közül nem mindegyiket az adatszerzés céljából követnek el, hanem hogy az informatikai rendszert működésképtelenné tegyék. Ilyen lehet akár egy túlterheléses DDos támadás, amelynek célja a rendelkezésre állásnak a megakadályozása. Ennek a lényege, hogy a célpontra egyszerre egy időben hatalmas felcsatlakozást vagy üzenetküldést generálnak, hatásaként jobb esetben a rendszer csak belassul, rosszabb esetben pedig teljesen elérhetetlenné válik. De ide sorolhatjuk a „Ransomware”, más néven zsaroló vírusokat is, aminek a célja hasonló. Azonban abban eltér, hogy itt az elérhetetlenséget olyan módon valósítják meg, hogy a célrendszert lekódolják és csak a váltságdíj kifizetése ellenében adják meg a feloldó kulcsot. Az interneten rengeteg cikket lelhetünk fel az ilyen támadásokról. Sőt történt olyan eset 2017-ben Ausztriában egy

³¹ Muha Lajos, Krasznay Csaba. Az elektronikus információs rendszerek biztonságának menedzselése. NKE Budapest. 2022.

négycsillagos szállodánál, hogy a rendszerbe bejutó zsaroló vírus nem csak a szobafoglalásért és a fizetésért felelős szoftvereket zárta, hanem a szobák zárját működtető rendszert is.

Az adatok szerzésére hatásos módszer az adathalászat más néven „*phising*”. Számtalan³² módszert ismerünk, hogy hogyan csalják ki az adatokat személyektől vagy cégektől. Tipikus technika az emberek megtévesztése. Ezeket általában e-mail üzeneteken keresztül követik el. Írnak egy csali levelet, amelynek tartalma szinte teljesen hasonlít egy fontos vagy számuk érdekes e-mail-re. A csalók célja ezzel az, hogy a célpont figyelmét felkeltsék, hogy az üzenetben található weboldalra látogasson. Ezáltal olyan információkat és adatokat szerezhet meg az áldozattól, amelyet későbbiekben felhasználhat visszaélések során vagy haszonszerzésre. De akár a böngészőn keresztül kártékony programokat is képes installálni a számítógépére. Szállodák ellen eddig elkövetett legnagyobb adatlopás 2017-ben történt³³. A Marriott International szállodalánc egyik leányvállalatánál a Starwood Hotelnél. A hackerek hozzáfértek a hotel adatbázisához, amely 500 millió személy adatát tartalmazta. Ebből 327 millió embernek a személyes adatai kerültek a támadók kezébe. Ugyanakkor voltak, akik ennél is rosszabbul jártak és a bankkártya adataikat is megszerezték.

A felsorolt támadás módszerek csak néhány abból a több tucatból, amelyek segítségével a hackerek megbéníthatnak egy szállodát vagy olyan adatokat szivárogtathatnak ki, ami sérti a személyiségi jogokat. Azonban a védelem kiépítési embert kívánó feladat, hiszen a támadónak csak egyszer kell szerencsésnek lennie és már meg is történt a katasztrófa.

A Szállodák adatvagyonra a gazdasági adatok, a munkavállalók adatai a vendégek személyes adatai, illetve néhány esetben harmadik személy személyes adataiból tevődik össze. Az európai unió által létre hozott GDPR (General Data Protection Regulation) szabályzat a természetes személyek adatainak a védelmét szolgálja. A jogszabály ismeretére azért van szükség, mivel a szállodák a kezelnek és tárolnak személyes adatokat. Fontos meghatározni mit tekintünk személyes adatnak és adatkezelésnek. Személyes adat minden olyan információt,³⁴ amely alapján egy természetes személyt közvetlen vagy közvetett módon be lehet azonosítani. Adatkezeléshez pedig olyan személyes adatok tartoznak, amiket valamilyen nyilvántartó

³² Kaczur Gábor: Spear phishing.. In Bodó Attila Pál, Cser Orsolya Anikó (szerk): Célzott kibertámadások. NKE Budapest. 2018. pp 102-118.

³³ A Marriott félmilliárd vendégének adatait lopták el. <https://www.hwsz.hu/hirek/59705/marriott-biztonsag-hotel-szalloda-adatlopas.html> letöltve:2022.08.23)

³⁴ 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról.

rendszerben tárolnak. Az adatkezelés tényéről a vendégeket szükséges tájékoztatni,³⁵ ezt megtehetjük többféle módon. Legegyszerűbb a szálloda weboldalán feltüntetni, vagy az épületben tájékoztatókat elhelyezni, melynek tartalmaznia kell az adatkezelőnek a kilétét, a célját és hogy az adatot mennyi ideig tárolják.

Ugyanakkor említést kell tenni a rendszerek leggyengébb láncszeméről magáról az emberekről,³⁶ azokról a felhasználókról, akik nap, mint nap betekintést nyernek munkájuk során az adatvagyonot tartalmazó rendszerekbe. Az IT eszközök védelmi megbízhatósága folyamatosan fejlődik, viszont ugyan ezt sajnos a felhasználók biztonsági tudatosságáról nem állíthatjuk. Ennek olyan emberi tulajdonságok a kiváltó okai, mint a kíváncsiság, hiszékenység, naivság és a segítőkészség. Mivel az emberek nem számítanak arra, hogy rosszindulatú célzattal keresik fel őket. de a munkavállalók nem megfelelő képzettsége, a figyelmetlensége és hanyagsága is növelheti a kockázatot. Emiatt a hackerek és csalók előszeretettel használják ki ezeket a tulajdonságokat különféle módszerek segítségével. Ezek közül előzőleg már bemutattam néhány olyan támadást, amelyet a kibertéren keresztül hajtottak végre, mint az adathalászat. De akár legendák használatával is képesek ugyan ezeket a célokat elérni. Ennek apropóján fontos hangsúlyozni az oktatás szerepét, hiszen fel tudjuk készíteni a személyzetet hogy, felismerjenek egy esetleges próbálkozást munkájuk során.

³⁵ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

³⁶ Dr.habil. Christián László, Thieme-Eső Milán: Az újraértelmezett biztonság hatása a szállodák védelmére In Dr. Birkner Zoltán, Dr. Emszt Ildikó (szerk): IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet.: Pannon Egyetem, Nagykanizsa 2020. pp 325-331.

5. Biztonság megteremtése

A tudatos biztonság megteremtése véleményem szerint egy roppant komplex feladat, kiváltképpen, ha egy szálloda biztonságáról beszélünk, mivel olyan módszereket szükséges alkalmazni, amelyek a vendégeket nem zavarja az ott töltött idejük alatt. Ezáltal a biztonságnak egy árnyékban meghúzódó olajozott gépezetnek kell lennie és különösen ügyelni rá, hogy ezt ne zavarja meg semmi. A vendégekben tudatosulnia kell annak a gondolatnak, hogy jelen vannak azok a szereplők, akikhez bátran fordulhatnak bármilyen probléma esetén, hiszen azért vagyunk ott, hogy óvjuk a biztonságukat a szállodában töltött idejük alatt.

A biztonságos körülmények megalakításához több tényező együttes alkalmazása szükséges. Mindennek előtt, a megelőzés, amelyre a legnagyobb hangsúlyt kell fektetni. További fontos szerepet tölt be a mechanikai-fizikai védelem, az élőerős őrzés, a biztonságtechnika rendszerek használata, a kibervédelem, a szabályzatok kialakítása és betartatása, a rendészeti szervekkel és más szállodákkal való folyamatos együttműködés; illetve a személyzet biztonsági tevékenységbe történő bevonása és biztonságtudatossági képzések. Továbbá, a vendégek biztonságtudatossági hozzáállása is jelentős szerepet játszik a biztonság megteremtésében. Véleményem szerint e tényezők megléte szükséges a biztonság létrehozásához. Azonban a biztonság előkészítésekor szükséges figyelembe venni a világban lezajló eseményeket.

Alapvetően azt gondolom a biztonságról, hogy a létrehozása egy olyan feladat, amelyhez partnernek kell lennie mind a két félnek. Természetesen a főszerep a megteremtésben a szállodára esik, hiszen ők rendelkeznek megfelelő háttérrel a védelem kialakításához. Ugyanakkor ebben a vendégek olyan módon tudnak részt venni, hogy a szállodában töltött idő során is biztonságtudatosságukat nem el felejtve használják azon szolgáltatásokat, amelyeket a szállodák pluszban nyújtanak a vendégek számára a biztonság érdekében.

5.1 Megelőzés és a személyzet szerepe

Kijelenthető, hogy a megelőzés a felsorolt fenyegetettségek elleni védelemben ugyanolyan fontos, mint más biztonsági intézkedések. Véleményem szerint egyszerűbb a problémákat megelőzni, hiszen kevesebb erőfeszítésbe kerülhet egy probléma megelőzése, illetve kevesebb anyagi erőforrást is igényel, mint az általa generált nagyobb komplikáció megoldása.

A szállodákra igen nagy teher hárult a járványhelyzet miatt kialakult fluktuáció miatt. A munkáltatók számára nehéz feladat a megfelelő személyzet kiválasztása, azonban nem bízhatjuk a véletlenre, hogy kiket alkalmazunk. A szűrést a legcélszerűbb már a felvételnél elvégezni, ennek legegyszerűbb módja megbizonyosodni róla, hogy az adott személy nem büntetett előéletű-e. Erre megfelelő módszer, hogy kérünk egy erkölcsi bizonyítványt a jelentkezőtől, ezáltal a büntetett előéletű személyek kikerülnek a képből. Ilyen módon csökkenteni tudjuk az olyan jelentkezők számát, akik potenciális veszélyforrást jelentenek. Ezen felül egy interjú során érzékelhetünk olyan intő jeleket, amelyekből arra következtetésre juthatunk, hogy biztonsági szempontból nem ő a lesz a megfelelő választás, például zűrés családi háttér, vagy gyakori munkahelyváltás.

A személyzetet a biztonság megteremtésébe feltétlenül be kell vonni, hiszen minél több „szemünk és fülünk” van a szállodában, annál több dolgot láthatunk és hallhatunk, így egy esetleges jogellenes cselekményt idő előtt tudunk kezelni, vagy fényt deríteni rá.

Alapvetően a szakszerű vendéglátás³⁷ is bűnmegelőzési hatással tud járni, hiszen egy potenciális elkövetőnek a célja, hogy feltűnésmentesen, minél kevesebb rá szegeződő figyelemmel járjon a bejutása és az ott tartózkodása. Ide sorolható például, ha már érkezéskor a bejáratnál vagy az étteremben szívélyesen fogadnak mindenkit és a vendégtérben is segítőkészen fordulnak az emberekhez, illetve a szobalányok a szobák takarítása során a munkájukat fellelősségteljesen és alaposan elvégzik. Ezek mind olyan nem kívánatos érintkezések a személyzettel az elkövető számára, amely megnöveli a lebukás kockázatát számára, így jó eséllyel inkább eltekint a cselekmény megkísérlésétől.

Vannak olyan körmönfont elkövetők, akik előre felkészülve érkeznek a szállodába. Céljuk eléréséhez legendákat alkalmaznak, és olyan válaszokat gyakorolnak be, amellyel próbálják hárítani a személyzet kérdéseit. Alkalmazhatnak olyan ruházatot, amellyel azt a látszatot kelthetik, hogy valamilyen pozitív szándékkal érkeztek a szállodába. Képesek olyan módon kommunikálni a dolgozókkal, hogy azzal megtévesztik őket vagy érzelmeiket befolyásolják. Az ilyen elkövetők kiszűréséhez megfelelő személyzet alkalmazása szükséges, akik rendelkeznek a szükséges kommunikációs gyakorlattal. Ezeket a készségeket azonban fejleszteni kell. Ennek az egyik legmegfelelőbb módja oktatáson keresztül megismertetni velük, hogy melyek azok a gyanús viselkedésjelek és tevékenységek, amelyekből levonhatják azt a

³⁷Dr.habil. Christián László, Thieme-Eső Milán: Az újraértelmezett biztonság hatása a szállodák védelmére. In Dr. Birkner Zoltán, Dr. Emszt Ildikó (szerk): IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet. Pannon Egyetem, Nagykanizsa 2020. pp 325-331.

következtetést, hogy a bent tartózkodó személy valamilyen jogellenes cselekményt szeretne megvalósítani. Ezeket a képzéseket szükséges minél gyakrabban megismételni a munkatársakkal, hogy minél jobban elmélyüljön bennük ez a tudás továbbá a frissen érkezőket is fel kell ruházni ezzel a tudással még azelőtt, hogy az önálló munkavégzést megkezdik.

5.2 Fizikai védelem

A szállodák biztonságának alappillére a fizikai védelem és a biztonságtechnika. Minden szállodának rendelkeznie kell olyan telepített fizikai védelmi elemekkel, amelyeknek a célja a bűnmegelőzés, illetve olyan biztonságtechnikai eszközökkel, amelyek, alkalmasak egy terrorcselekmény megakadályozására, vagy mérsékelhetik az áldozatok számát.³⁸ Minden újonnan telepített eszköz a szálloda puhaságát szilárdítja meg. Minél több megfelelő elem van a rendszerben, annál keményebb célpontnak fog számítani a szálloda. Olyan eszközöket azonban nem tudunk használni, amelyek nagy elrettentő erőt képviselnének, hiszen az a vendégekben is aggodalmat és nyugtalanságot váltana ki.

Az elektronikus kártyarendszer alkalmazása számos veszélyforrás kockázatát csökkentheti. E rendszer segítségével külön tudjuk választani a vendégteret az üzemi területektől, ennek következtében képesek vagyunk kontrolálni, hogy csak olyan személyek tudjanak belépni a területre, akik rendelkeznek a megfelelő jogosultsággal. Ezen felül a vendégek szempontjából is hasznos lehet a kártyás rendszer. Egyrészt használata egyszerűbb, mint a hagyományos kulcsos rendszernek, másrészt a vendégszobákba is csak azok képesek bejutni, akik rendelkeznek a szobához programozott kártyával, harmadrészt pedig a szálloda szintjeit is képesek vagyunk elszeparálni egymástól, ha a liftekbe és a lépcsőházba is telepítünk kártyaolvasó rendszert.

Mindezeken túl a vendégek számára biztosítani kell olyan különböző védelmi szolgáltatásokat, amelyek alkalmazása esetén növelhetik személyük és értékeik biztonságát. A szobák ajtaját feltétlenül szükséges ellátni másodlagos mechanikai zárral. Ezek lehetnek olyan kialakításúak, amelyek képesek a részleges nyitásra, mint például a láncos vagy az „U” reteszes megoldás, vagy alkalmazhatunk gombos vagy retesz zárat is, ezek a megoldások viszont nem teszik lehetővé ezt a funkciót, de a vendégbiztonság érzetére ugyan úgy kedvező hatással

³⁸ Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágon, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.

lehetnek. Ezen kívül célszerű ajtókitekintőt is felszerelni. A kitekintőnek és a részleges nyitásnak azonos a célja: kopogás esetén a szobában tartózkodó vendég ajtónyitás nélkül megtud bizonyosodni róla, hogy ki áll az ajtó előtt.

A szobákba telepített széfek alkalmazása szintén csökkentheti az áldozattá válás kockázatát. A piacon megtalálhatók olyan úgynevezett hotel széfek, amelyeket szállodák számára készítenek. A vendégek ezeket a széfeket nyitott állapotban találják a szobájukban, majd be tudják tanítani az általuk kiválasztott jelszóra. Miután távoznak a szállodából, a széf ajtaját nyitott állapotban hagyva a következő vendég is ugyanezzel a módszerrel tudja használni. Amennyiben a vendég a jelszót elfelejti, vagy távozás után zárva hagyja, a szálloda személyzete ki tudja nyitni a széf mesterkulcsával. Ezen felül bizonyos széfek kártyaolvasóval is rendelkeznek, ezáltal lehetővé téve a szálloda kártyájának hozzárendelését. Le kell szögezni azonban, hogy ezek a biztonságtechnikai eszközök csak akkor nyújtanak védelmet, ha a vendégek tudatosan gondolkodva alkalmazzák őket.

A zártláncú kamera rendszerek (CCTV) használata segít az olyan területek megfigyelésében, ahol jelentős vendégforgalom történik, ilyen a főbejárat és a recepció területe, a mellékbejáratok, a folyosók és az üzemi területeket elválasztó ajtók környéke, illetve a járműforgalom ellenőrzésben is jelentős szerepet játszhatnak. Rendszámfelismerő rendszerrel kombinálva a kamerák képesek felismerni azokat a rendszámokat, amelyek rendelkeznek belépési engedéllyel. Ennek köszönhetően képesek vagyunk kontrolálni a járműforgalmat a szálloda parkolójában.

Egy terrortámadás esetén az üvegfelületek is veszélyforrást jelenthetnek.³⁹ Szétrobbanásuk vagy átlövésük esetén üvegszilánkok repülhetnek szét a helységben, amelyek még több sérülést okozhatnak, ezen kockázat mérséklése érdekében érdemes olyan fóliákkal borítani ezeket a felületeket, amelyek meggátolják, hogy szilánkok képződjenek. Nagyobb szállodák gyakran adnak helyet olyan konferenciáknak, amelyeken részt vehetnek olyan vezetők, akik védelme érdekében nagyobb biztonsági készültség szükséges. Ennek következtében, ha a konferenciaterem ablakkal van ellátva, azt szükséges lövedékálló üvegekkel ellátni. Természetesen ilyen kiegészítést csak olyan esetben érdemes telepíteni, ha ezt a biztonsági kockázat megkívánja. Ezen felül a vendégszobákat is érdemes olyan ablakkal

³⁹ Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágon, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.

ellátni, amelyek nem teszik lehetővé a teljes nyitást, így a kizuhanás esélyét minimalizálni tudjuk.

Tűzvédelmi szempontokat is figyelembe kell venni a tervezés során. Jelentős mértékben csökkentheti a tűz kialakulásának esélyét a füstérzékelők és automata oltóberendezések telepítése, a kézi oltóberendezések elhelyezése legalább szintenként, továbbá tűzgátló ajtók felszerelése a tovább terjedés csökkentése érdekében. Feltétlenül szükséges továbbá a menekülési útvonalakról térképet és jelzéseket kihelyezni, és az útvonalat füstmentesítő berendezésekkel biztosítani.

4.3 Biztonsági őrség

A biztonságtechnika eszközök használata mellett elengedhetetlen olyan szakemberek alkalmazása, akiknek a feladatuk a védelem biztosítása, és ehhez rendelkeznek is a megfelelő jogszabályi felhatalmazással. Személy és vagyonőröket kétféle módszerrel alkalmazhatnak szállodák. Létrehozhatnak a szervezeten belül egy saját állományt, vagy ki is szervezhetik a megbízást egy magánbiztonsági szolgáltatónak. Mindkét megoldás megfelelő lehet, azonban Magyarországon a szállodák a kiszervezést részesítik előnyben. Ebben az esetben az állomány olyan módon tevődik össze, hogy a hotel alkalmazásában csak a biztonsági vezető áll, a vagyonőrök pedig a megbízott szolgáltató munkavállalói, akiket a feladat ellátásra küldenek a szállodába.

A feladatuk ellátáshoz szükséges jogosultságokat a személy és vagyonvédelmi törvény,⁴⁰ valamint a megbízási szerződés biztosítja számukra, amelybe bele kell foglalni azon tevékenységi köröket, amelyek szükségesek a munka során, mint például az adatok kezelése.

A biztonsági szolgálattal kapcsolatban fel kell állítani olyan elvárásokat, mint a megfelelő képzettség, megjelenés és tapasztalat, mivel egy szállodai munkakör megköveteli ezeket. Nagyon fontos az idegennyelvi kompetenciák megléte legalább egy nyelven, illetve a problémamegoldó és a kommunikációs képesség, mivel a külföldi szállóvendégek legtöbb esetben nem beszélik a nyelvünket. Ezen felül a biztonsági őr beavatkozása általában olyan szakaszban történik, amikor a vendégek már indulatosak és zaklatott lelkiállapotban lehetnek, emiatt fontos, hogy birtokában legyen a megfelelő kommunikációs eszközöknek. Emellett a

⁴⁰ 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól

munkakör megköveteli a kifogástalan megjelenést mindenkitől, beleértve a biztonsági őrköt is. Biztosítani kell számukra elegáns ruházatot és ügyelni kell az ápoltságukra. Azt is meg kell még említeni, hogy munkájuk során lesznek olyan feladataik is, amelyeket nem sorolhatunk a hagyományos őrzés védelmi feladatok közé, ezért biztosítani kell számukra olyan képzéseket, amelyek segítségével minden esetben helyt fognak tudni állni a munkájuk során.

A magánbiztonság szakmában jellemző fluktuáció⁴¹ okozta állomány cserélődés is jelentős problémákat okozhat. Emiatt fontosnak érzem, hogy olyan szolgáltatót kell alkalmazni, aki ugyanazokat a már tapasztalt biztonsági őrköt küldi a szállodába, hiszen egy összeszokott állomány tudja a feladatát, és képes is megfelelően elvégezni azt, így csökkentve az esetleges kockázatokat.

A feladatok ellátásnak érdekében célszerű szolgáltatási utasítást készítenie a szolgáltatást nyújtó cégnek.⁴² A dokumentum tartalmazza a végrehajtási feladatokat, illetve az olyan nem vagyonvédelmi szolgáltatásokat is, amelyekkel a szálloda pluszként elvár a végrehajtásban. Az utasítás három szakaszból épül fel. Az első rész általános információkat tartalmaz, mint például az utasítás hatályossága, illetve releváns jogforrásokat és a vagyonőr jogosultságait. A második szakaszban találhatóak a működéssel kapcsolatos szabályok, amelyben részletesen ismertetve van az öltözködés szabályzat, az állomány létszáma és beosztása, illetve az olyan viselkedési és magatartási szabályok, amelyeket az intézmény megkövetel az állománytól. Az utasítás harmadik, egyben utolsó része foglalja magába a szolgáltatás által nyújtott feladatok részletes leírását. Arra is ki kell térni, hogy az őrutasítást feltétlenül ismertetni kell az állomány tagjaival, és a benne leírtak betartását rendszeres időközönként ellenőrizni kell.

5.4 Együttműködés

A XXI. században a biztonság megteremtésének terhei már nem csak az állami szervek vállát nyomják. Megjelentek olyan új szereplők, akik piacorientáltan, szolgáltatás formájában segítik elő a biztonság megteremtését, illetve olyanok is, akik a közigazgatáshoz kapcsolódnak, de nem tartoznak az állami rendvédelemhez, hanem helyi szinten, az önkormányzat égisze alatt

⁴¹ Dr. Rottler Violetta: Gondolatok a magánbiztonság köréből. Magyar Rendészet 2019/4 pp 81-95.

⁴² Dénes József, Farkas Johanna: Személy-és vagyonvédelem. Szerk: Dr. Chiristán László. NKE. Budapest 2014.

folytatják tevékenységüket. Ezen felül az önkéntes személyek jelenléte is számottevően megnövekedett a polgárőrségen keresztül.

Akármilyen intézményről is beszélünk, mindenkinek közös a célja, hogy az biztonságosan legyen képes működni, ez alól pedig a szállodák sem kivételek. Abban a szerencsés helyzetben vagyunk, hogy rendelkezésre állnak azok a szereplők, akikkel együttműködve tudjuk segíteni egymás munkáját. A rend fenntartása egy rendkívül szerteágazó küldetés, amelynek teljesítése nem várható el egyetlen feladat teljesítésére létrehozott állami szervtől. Ehhez szükség van társadalmi kooperációra és kollektív munkára.

Szállodák szempontjából rengeteg olyan szervezet van, akikkel az esetleges együttműködés nagyban hozzájárulhat egy erős védelem létrehozásához. J. Alan Orlob, a Marriott International korábbi biztonsági igazgatójának szavai szerint „*A helyi rendvédelmi és terrorelhárító szervekkel való együttműködés elengedhetetlen.*”⁴³ Mindenképp szükséges felkeresnünk a helyi és a kormányzati rendfenntartás szerveit. A rendőrséggel történő kiemelt jelentőségű együttműködésen túl, helyi szinten elsősorban a közterület felügyelet segítheti a munkánkat olyan problémák felmerülése esetén, amelyeket a szálloda maga nem tud megoldani a közterületi adottságok miatt. Azonban számukra a jogszabály⁴⁴ feladatként határozza meg a közterület rendjének védelmét és a területre vonatkozó szabályok betartatását, mint például a parkolók jogszerű használata és a köztisztaságra vonatkozó szabályok ellenőrzése.

A szállodák és maga a turisztikai üzletág azon területek közé esik, amelyek elsődlegesen fenyegetettek egy terrortámadás bekövetkezése esetén. Ennek következtében kiváltképp fontos az együttműködést létesíteni a Terrorelhárítási Központtal és az Alkotmányvédelmi Hivatallal, hiszen elegendő egyetlen egy nagy horderejű támadás, ami teljesen visszavetheti a magyar turizmus fejlődését és elrettenheti új vendégek érkezését az országba. Az Alkotmányvédelmi Hivatal a hatáskörében eljár a cselekmények felderítésében és elhárításában Nemzetbiztonsági törvény⁴⁵ szerint.

Emellett ki kell emelni az együttműködést más turizmusban jelenlévő társaságokkal, mely ugyanolyan fontos, mint rendészeti szervekkel való együttműködés, még akkor is, ha gazdasági szempontból versenytársnak tartjuk őket. Az összes szállodának az a célja, hogy

⁴³ Dr.habil. Christián László, Thieme-Eső Milán: Az újraértelmezett biztonság hatása a szállodák védelmére. In Dr. Birkner Zoltán, Dr. Emszt Ildikó (szerk): IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet. Pannon Egyetem, Nagykanizsa 2020. pp 325-331.

⁴⁴ 1999.évi LXIII. Törvény a közterület felügyeletről.

⁴⁵ 1995.évi CXXV. Törvény a nemzetbiztonsági szolgálatokról.

megfelelő biztonság legyen a régiójában, hiszen gazdasági szempontból negatív következményekkel járhat egy katasztrófa bekövetkezése. A megfelelő kapcsolatviszony kialakításban, nagyban hozzájárul a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége és a Magyar Turisztikai Ügynökség. Segítségükkel a szállodák között kialakulhat egy olyan formális, vagy esetleg informális kapcsolat, amely nagyban elősegíti a szállodák fejlődését gazdasági és biztonsági szempontból is.

Az együttműködésben természetesen azt a réteget is be kell vonnunk, akik legtöbbször vannak, magukat az állampolgárokat, akik a szállodában jelen vannak vendégként és alkalmazottként. A személyzetre a fentiekben már kitértem, rendkívül fontos bevonnunk őket az ilyen jellegű feladatokba képzések segítségével. A vendégek részvétele szintén ugyanilyen fontos a cél elérésnek szempontjából, minél jobban szorgalmaznunk kell, hogy partnerek legyenek a védelem megfelelő biztosításában.

5.5 Információ biztonsági megoldások

Információk védelme érdekében számtalan megoldást alkalmazhatunk. Azt azonban ki kell jelenten, hogy ez esetben is a megelőzésen van a fő hangsúly. Elektronikusan tárolt információk esetén olyan megoldásokat alkalmazhatunk, amelyek óvják a rendszert egy támadás ellen. A fentiekben már említettem, hogy az egyik legnagyobb kockázatot hordozó tényező maguk az információkat kezelő dolgozók. Az ő szerepük jelentős ebben a tényezőben, mivel az esetek nagy részében az információk rajtuk keresztül közvetlenül vagy közvetetten módon szivárognak ki a szervezetből. Ezen okokból fakadóan a személyzetben tudatosítani kell a biztonság fontosságát, például az említett képzéseken keresztül, hogy rámutathassunk számukra azokra a pontokra, amelyekkel saját maguk elő tudják segíteni az információk védelmét. Illetve, hogy felkészítsük őket arra, hogy felismerjenek egy támadást.

Egyik egyszerű, de annál erősebb védelmet jelentő eszköz lehet a kezünkben a megfelelő jelszavak⁴⁶ használata. A felhasználókat ösztönöznünk kell rá, hogy olyan jelszavakat használjanak, amelyek feltörése nehézkes a támadók számára. Ne alkalmazzanak olyan szó és karakterösszetételeket, amelyek a személyiségükhöz kötődnek, mint például a saját vagy hozzátartozó születés dátumát vagy nevét, számsorokat és olyan kombinációkat, amelyeket egy kódtörő szoftver hamar megtalál, vagy „social engineering” módszerekkel

⁴⁶ Erdősi Péter Máté, Solymos Ákos: IT biztonság közérthetően. Neumann János Számítógép-tudományi társaság. Budapest.2018. p.

könnyen felderíthetők. A megfelelő hosszúságra is törekedni kell, a jelszó legalább 8-15 karakterből álljon, tartalmazzon kis és nagybetűket, illetve speciális karaktereket és összetételeket. Ugyanakkor törekednünk kell arra, hogy a jelszavakat rendszeres időközönként megváltoztassuk. Nagyon fontos arra is kitérnünk, hogy a jelszavak papírformában való tárolása megnöveli azon kockázatok számát, amelyeket odafigyeléssel jelentősen redukálhatunk. Ha a jelszavakat nem írjuk fel és ragasztjuk ki látható helyre, akkor illetéktelen személyek azokat nem tudják könnyűszerrel megszerezni. Ezen felül érdemes kétfaktoros vagy biometrikus azonosítást is használni bejelentkezés során mivel mindkettő megnehezíti a feltörési eljárás sikerességét, hiszen ha egy idegen eszközzel kíván valaki belépni a felhasználó fiókunkba, akkor a rendszer kérni fogja a második hitelesítési forrást, amely lehet például egy e-mail, sms vagy egy előre megadott második kód. Ez a biometrikus azonosítás esetén pedig az arcfelismerő és az újlényomat olvasó mechanizmus, amely szinte teljesen megakadályozza az illetéktelen személy bejutását.

Adathalászat elleni védekezés érdekében fontos a személyzet felvilágosítani alapvető tényekkel. Ismertetnünk kell velük azt, hogy üzenetes formában a társasággal kapcsolatban álló szervezetek soha nem kérnek olyan adatokat, amelyekkel később vissza tudnának élni.⁴⁷ Ezen felül vannak olyan általános ismérvei ezeknek a leveleknek, amelyek gyanakvásra adhatnak okot. A csalók mindig olyan megszólításokat alkalmaznak, amelyekből nem derül ki pontosan kinek is címezték üzenetüket, hiszen nem állnak rendelkezésükre ilyen adatok. Intő jel lehet továbbá az informális megszólítás alkalmazása, vagy a sok helyesírási hiba. Mindkettőnek az az oka, hogy a csalók gyakran külföldiek és fordítók alkalmazások segítségével készítik el a leveleket, amelyek gyakran magyartalan mondatokat alkotnak meg. Emellett a személyzetben a biztonságos weboldalak használatát is tudatosítani kell, és lehetőség szerint korlátozni az olyan oldalak elérését, amelyek a feladat ellátáshoz nem szükségesek. Ezeken túl még érdemes spamszűrő rendszert alkalmazni, továbbá a kéréstlen forrású e-mail címeket letiltani, amelyek nagyban csökkenthetik a csaló levelek beérkezését.

Szoftverek szempontjából érdemes a számítástechnikai eszközöket tűzfallal⁴⁸ ellátni, amely a rendszer határvédelmét szolgálja, ezáltal képesek vagyunk szűrni a be és kimenő hálózati forgalmat. Emellett vírus védelmi szempontból mindenképpen szükségesek

⁴⁷ Legárd Ildikó: A humán faktor szerepe a kiberbiztonság megteremtésében. HUNGARNET Egyesület. Budapest. 2020. DOI: 10.31915/NWS.2020.13

⁴⁸ Muha Lajos, Krasznay Csaba. Az elektronikus információs rendszerek biztonságának menedzselése. NKE Budapest. 2022.

keresőeszközök⁴⁹, amelyek a számítógépre került kártékony programokat felderítik, hiszen egyszerűbb megelőzni a problémát, és a felhasználókat vírus védelemmel kapcsolatosan is felvilágosítani.

5.6 Válságkezelési Terv

A válságkezelési terv az adminisztrációs védelmi elemek közé sorolható. Ilyen tervet minden szállodának szükséges készíteni, hogy egy éles veszélyhelyzetben rendelkezésre álljon egy olyan kvázi forgatókönyv, amely leírja, hogy az esemény során milyen intézkedéseket kell végrehajtani. A terv nem csak a terrortámadás ellen szükséges elkészíteni, rengeteg olyan esemény van, amely veszélyes egy szálloda működése számára, mint például a természeti katasztrófa, globális járványok. Ezekre a veszélyhelyzetekre előre fel kell készülni nem csak fizikai és biztonságtechnikai megoldásokkal, hanem elméleti síkon egy részletes tervvel. Fontos kritérium a tervvel kapcsolatban, hogy azt olyan módon kell megfogalmazni, hogy az átlátható, logikusan felépített és könnyen értelmezhető legyen, mivel a belefoglalt intézkedéseket a személyzetnek kell megvalósítania. Érdeemes külön-külön személyre szabottan vagy feladatkörök szerint a feladatokat felvázolni.

A válságkezelési protolloknak nincs egy egzakt előre meghatározott irányvonala, amelyet tartalmazniuk kell, mivel minden egyes szállodát más fenyegetettség érint. Ezáltal a terv elkészítése előtt mindenképp szükséges egy kutatást elvégezni, hogy mik lehetnek azok a potenciális veszélyforrások, amelynek bekövetkezésnek az esélye jelentős a szálloda számára. Azonban van néhány elem, amelyet alapvetően minden terv tartalmaz:⁵⁰

- elérhetőségek (beletartozik minden olyan szervezet, amelyhez a szállodának szükséges lehet a veszélyhelyzet megoldása miatt felvenni a kapcsolatot, illetve a vezetők karbantartók és hibaelhárítók);
- kommunikációs útvonal (értesítési lánc, hogy ki kit milyen módon és sorrendben fog értesíteni a veszélyhelyzeztől);
- az épület információi (alaprajzok, menekülési útvonalak és pontok, illetve minden olyan rendszer központja, ami megtalálható a létesítményben);

⁴⁹ Kaczur Gábor: Spear phising. In Bodó Attila Pál Cser Orsolya Anikó (szerk): Célzott kibertámadások. NKE. Budapest. 2018. pp 102-118.

⁵⁰ Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágón, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.

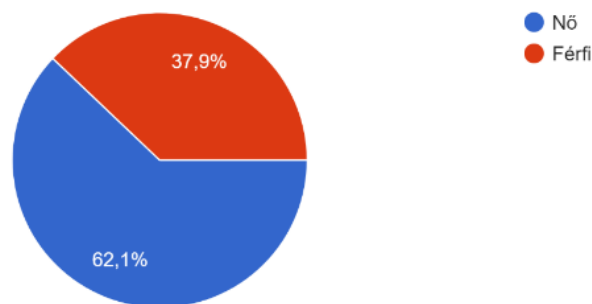
- konkrét veszélyhelyzeti protokollok (a szálloda által meghatározott veszélyhelyzetek elleni forgatókönyvek);
- az épületben tartózkodó személyek (milyen módszerek segítségével képesek bármikor megmondani, hogy a szállodában hány ember van bent, bele tartoznak a szállóvendégek, a személyzet és a látogatók is).

6. Kérdőíves kutatás

Kutatásom során felmerült bennem az a kérdés, hogy az emberek nyaralás ideje alatt mennyire gondolkodnak biztonság tudatosan. Ezt a kérdést azért tartottam nagyon fontosnak, hogy rálátást kapjunk arra, hogy van-e szükség a biztonság tudatos gondolkodás fejlesztésére az emberek számára. A kérdés megválaszolása érdekében saját kutatást végeztem. Összeállítottam egy 23 kérdésből álló kérdőívet a Google Forms felületén, amelyet közzétettem internetes közösségi oldalakon 2022. augusztus 16-án. A kitöltés teljes mértékben önkéntes alapon történt, egyenlő feltételek mellett mindenkinek ugyanazokat a kérdéseket tettem fel. Erre kettő hetes intervallumot biztosítottam, majd augusztus 30-án lezártam a válaszadás lehetőségét. Ez idő alatt összesen 372 ember töltötte ki, amely jócskán meghaladta az elvárásaimat. A feltett kérdéseket a dolgozathoz melléklet formájában csatolom, illetve az arra kapott válaszok diagramjait is.

A kérdéssort néhány alapvető kérdéssel indítottam. Kíváncsi voltam az emberek nemére, korára és hogy milyen gyakran vesznek igénybe különböző szálláshely szolgáltatásokat. A kérdőívet többségében hölgyek töltötték ki, számszerűn 62 százalék, amelyet a 4. ábra prezentál. A korcsoporti eloszlás nagyon sokszínű lett, ennek köszönhetően a társadalmunk összes korcsoportja képviseli a véleményét a témáról.

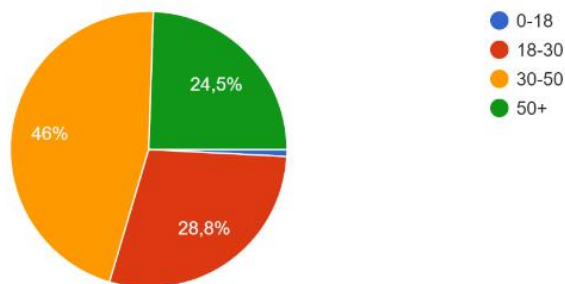
Neme?
372 válasz



4. ábra: Kérdőívet kitöltő emberek neme szerinti eloszlása. (forrás: Saját)

Kora alapján melyik intervallumba esik bele?

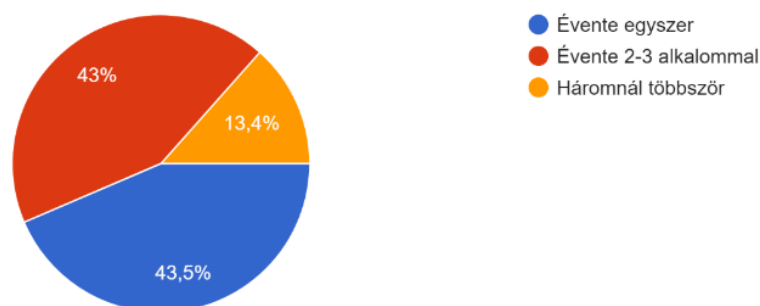
372 válasz



5. ábra Kérdőívet kitöltő emberek korcsoport szerinti eloszlása. (forrás: Saját)

Évente hány alkalommal megy el nyaralni/pihenni (Wellness hétvége/ nyaralás stb.)

372 válasz



6. ábra Kérdőívet kitöltő emberek Évenkénti nyaralásának a gyakorisága (forrás: Saját)

A megkérdezettek válaszai között mindössze 0.5 tizedes százalék különbség volt, hogy évente egyszer vagy 2-3 alkalommal vesznek igénybe szálláshely szolgáltatást, ami a 6. ábrán látható. A kitöltőket arról is megkérdeztem, hogy milyen szálláshelyfajtát részesítenek előnyben nyaralás során, válaszként három lehetőséget adtam meg, úgymint a szállodát, a panziót és a kempinget. A kitöltők több mint a fele a szállodát választotta, azonban kialakult eredményen nem lepődtem meg, hiszen manapság sokkal populárisabb szálláshelynek számít, mint a másik két lehetőség.

Az utazással kapcsolatban is feltettem néhány kérdést, amellyel azt akartam megvizsgálni, hogy melyik a fontosabb tényező egy desztináció kiválasztása során az emberek számára. A válaszokat a 7. ábra tartalmazza, amely szerint a kitöltők 80.4 százalékának a kényelem és a biztonság ugyanolyan fontosnak számít. Erről azt gondolom, hogy az emberek

nem mernek lemondani a kényelemtől a biztonság javára, de ez fordítva is igaz. A kényelmet nem merik a sajátbiztonságuk elé helyezni és ezért alakult ki ez a magas arány.

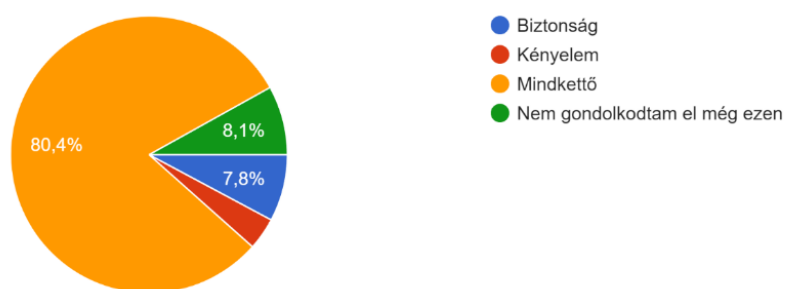
Tettem fel azzal kapcsolatban is kérdést, hogy utazás előtt tájékozódnak-e a megcélzott régió közbiztonsági helyzetéről, amelyet a 8. ábra tartalmaz. A kitöltők többsége (62.4 százalék) utána jár ezeknek az információknak, amelyből azt a következtetést tudtam levonni, hogy igen is fontos számukra az érintett terület közbiztonsága.

A következő kérdést azzal kapcsolatban tettem fel, hogy kötnek-e utas biztosítást az indulás előtt. A válaszok némileg vegyesek lettek. A kitöltők 48 százaléka mindig köt utasbiztosítást, viszont 28 százaléka csak bizonyos esetekben és 23% pedig soha nem él ezzel a kockázat csökkentő lehetőséggel.

Fontosnak tartottam az is megtudni, hogy nyaralás kiválasztásakor inkább a belföldi, vagy a külföldi helyszíneket részesítik-e előnyben. Számomra meglepő volt a kialakult eredmény, mivel azt gondoltam, hogy az emberek nagyrésze inkább a külföldi utazásokat választja, hiszen egzotikusabb területeket ismerhetnek meg ezáltal. A számadatok ennek az ellenkezőjét mutatják, mivel az kitöltők 60 százaléka inkább a belföldi nyaralás mellett dönt. Bennem ez azt az új gondolatot ébresztette, hogy az emberek nem cserélik el a számukra biztonságosnak tartott hazai régiókat, egy kevésbé ismert külföldországra.

Nyaralás során mi a fontosabb önnek, a kényelem, vagy a megcélzott desztináció biztonsági helyzete?

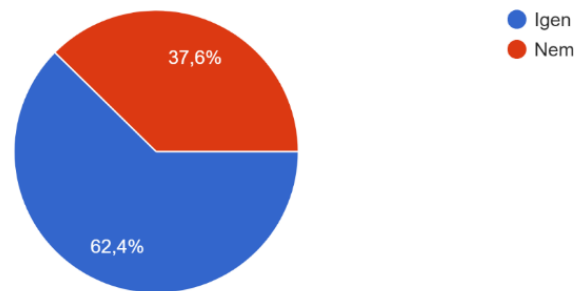
372 válasz



7. ábra Kérdőívet kitöltő emberek válasza a kiválasztott desztináció közbiztonsági helyzetével kapcsolatban (forrás: Saját)

Nyaralás tervezésekor tájékozódik a megcélzott régió közbiztonsági helyzetéről?

372 válasz



8. ábra Kérdőíves kutatás: Megcélzott régiók közbiztonsági helyzetének a felméréséről. (forrás: Saját)

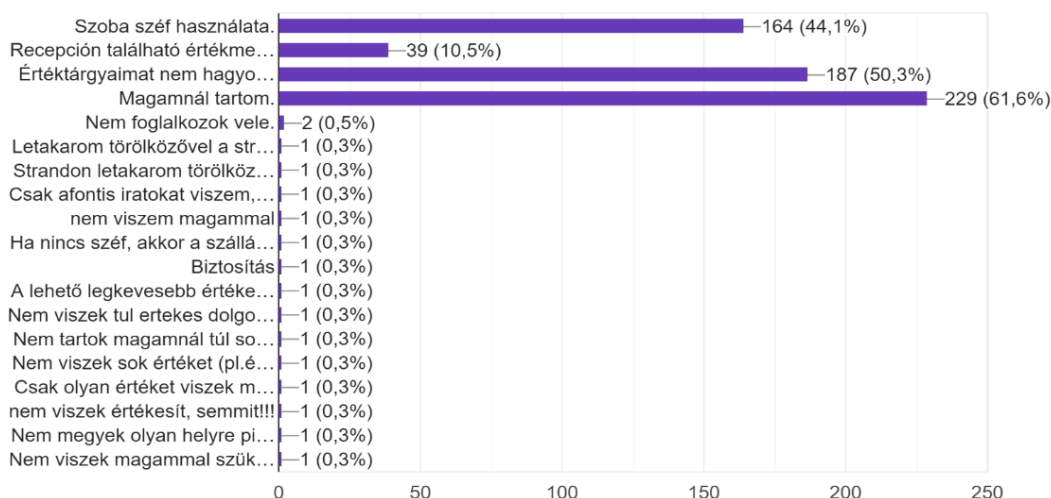
A további kérdéseket a szállodabiztonsággal kapcsolatban tettem fel. Az első kérdésem az volt, hogy vagyontárgyai megóvása érdekében mit szokott tenni. Annak érdekében, hogy minél több lehetőség közül tudjanak választani a kitöltők biztosítottam számukra egy egyéb fület, hogy olyan választ is tudjanak adni, amit én nem tüntettem fel előre, de ők alkalmazzák a szállodában töltött idejük alatt. A 9. ábra jól mutatja a megoldásoknak az eloszlását.

A legtöbb ember inkább magánál tartják az értékeiket vagy a szobájában hagyja, olyan helyen, ahol nem látható. A szobaszékek által nyújtott biztonságot mindössze a kitöltők 44 százaléka használja ki. Azt gondolom, hogy ennek több oka is lehet. Egyrészt félnek a használatától, hogy nem megfelelően végzik el a széf betanítását és nem fog megfelelően működni. Másrészt pedig, hogy a jelszót elfelejtik és az értékeik bent ragadnak. Ezek a problémák könnyen orvosolhatók, ahogy fentebb leírtam a szobaszékeket mesterkulccsal ki tudják nyitni ilyen esetben, illetve a használatához mindig biztosítanak egy leírást, amelyben pontról pontra le van vezetve a betanítás folyamata.

Számomra még elszomorítóbb, hogy a recepciós értékmegőrző használata még kisebb számokat produkált, mindössze 10 százalékos a kihasználtsága a válaszadók között. Ennek véleményem szerint az az oka, hogy nincsenek tisztában szolgáltatás lehetőségével. Az egyéb rubrikába érkező válaszok közül a legtöbben olyan módon csökkentik az értékeiket fenyegető kockázatot, hogy el se hozzák magukkal azokat a dolgokat, amelyekre nem lesz szükségük a szállodában. Részben ez is egy megfelelő kockázat csökkentő megoldás, azonban azokat az értékkel bíró dolgokat nem hagyhatjuk otthon, amire később szükség lehet.

Vagyontárgyai megóvása érdekében mit szokott tenni?

372 válasz

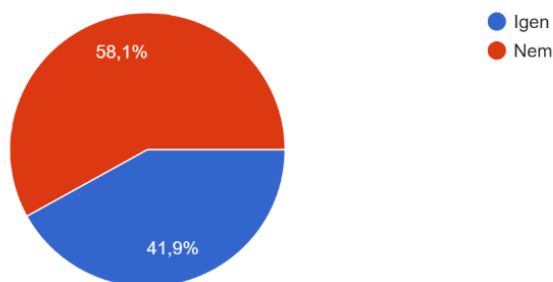


9. ábra Kérdőíves kutatás: Értéktárgyak védelmében alkalmazott módszerek eloszlása.

Vagyontárgyakkal kapcsolatban azt is meg szerettem volna tudni, hogy vendégek tisztában vannak-e azzal a fontos ténnyel, hogy milyen esetekben felelős a szálloda a vagyontárgyai meglétéért teljes körűen (10. ábra). A válaszadóknak mindössze 41 százalék állítja azt, hogy ismeri a szabályokat. A Polgári Törvénykönyv¹⁸ határozza meg a szállodák számára milyen esetekben felelős az értékek meglétéért. Amely szerint a vendégek káráért olyan esetben felel, ha a tárgyait megőrzésre rendelt helyen tárolja (értékmegőrzők, szobaszéf) vagy a szobájában, illetve olyan személynek adja át, aki megőrzésre jogosultnak tarthat. A szabályzat másként határoz, ha nagy mennyiségű kézpénzről, értékpapírokról és nagy értékű vagyontárgyokról beszélünk, akkor csak abban az esetben felelnek érte, ha azt a szálloda megőrzésre átvette. A szabályok megismerésére jelentős igény mutatkozik (11. ábra), a vendégek szeretnék azon szabályokat, amelyek az értékeik és a személyük biztonságát biztosítja, de azokat a szabályokat is, amelyek a szálloda biztonságos működéséhez kötődnek.

Tudja milyen esetben felelős egy szálloda teljes mértékben a vagyontárgyai meglétéért?

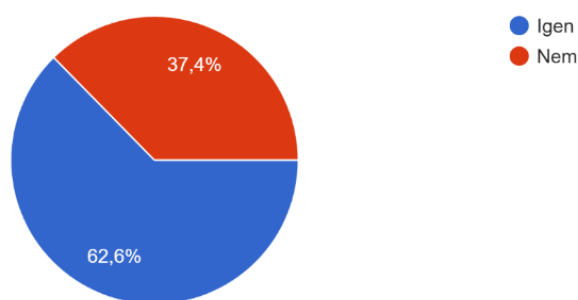
372 válasz



10. ábra Kérdőíves kutatás: Milyen esetben felelős egy szálloda a vagyontárgyakért. (Forrás: Saját)

Szükségeseznek tartja, hogy a szálláshely röviden tájékoztassa a személy és vagyonbiztonság szabályairól?

372 válasz



11. ábra Kérdőíves kutatás: Szabályok ismertetésének az igénye. (forrás: Saját)

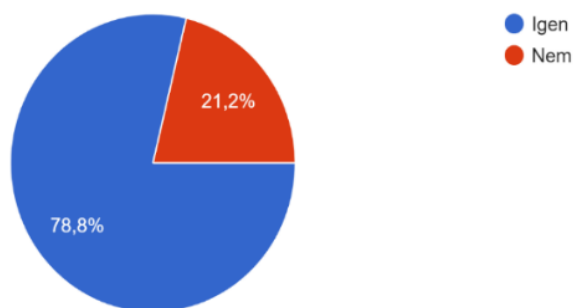
A saját és értékeik biztonságával kapcsolatban feltettem egy szituációs kérdést, amelyet a 12. ábra tartalmaz. A szituáció azt volt, hogy mikor a szoba ajtaján kopogtatnak annak nyitás megelőzően meggyőződnek-e róla ki áll az ajtajuk előtt valamilyen biztonsági eszköz segítségével. A válaszokból az derült ki, hogy a vendégeket körültekintőek. A kitöltők 78 százaléka megbizonyosodik az ajtó előtt álló ember személyéről.

A témán belül a következő kérdés az ajtó zárásához vonatkozott, mivel kíváncsi voltam rá hogy hány ember zárja be az ajtaját, ha huzamosabb ideig a szobájában tartózkodik. A válaszokat a 13. ábra szemlélteti, amely szerint a kitöltők 90 százaléka zárja az ajtaját. Ez véleményem szerint egy nagyon szép arány, ami remekül hozzájárul egy esetleges veszélyhelyzet elkerüléséhez.

A következő kérdést a menekülési útvonalak megismeréséhez kötődik. Saját tapasztalatimból ki indulva azt gondoltam, hogy nagyon kevesen tekintik meg a szállás elfoglalásakor a kihelyezett menekülési terv rajzát. A 14. ábrán látható eloszlás megerősítette az állításomat. Az 54 százalék igen választ nem tartom elegendőnek, hiszen egy katasztrófa esetén az életünket mentheti meg az, ha rendelkezünk az útvonal ismeretével.

Szálláshelye ajtaján kopognak, nyitása előtt ki néz a kitekintő kukucskálón, vagy más egyéb módon megpróbál meggyőződni róla ki áll az ajtó előtt?

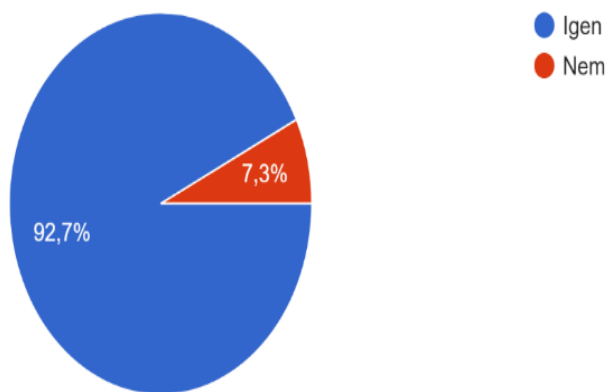
372 válasz



12. ábra Kérdőíves kutatás: Ajtó kopogás szituációs kérdés eredménye. (forrás: Saját)

Hosszabb ideig a szobában tartózkodás esetén bezárja belülről az ajtót?

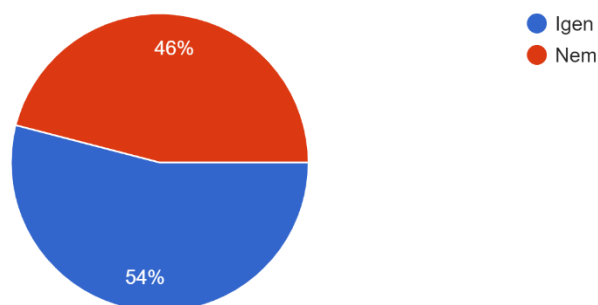
372 válasz



13. ábra Kérdőíves kutatás: Az ajtók zárásnak az aránya. (forrás: Saját)

Szálláshely elfoglalásakor tájékozódik a lehetséges menekülési útvonalakról egy esetleges veszélyhelyzetre való felkészülés miatt?

372 válasz



14. ábra Kérdőíves kutatás: Menekülési útvonalak megismerése. (forrás: Saját)

Szükségét érzetem a személyzettel kapcsolatban is feltenni pár kérdést, mivel a személyzet a szerepük jelentős a biztonság létrehozásában. Emellett már fentebb kitértem rá, hogy szálloda személyzete könnyen bejuthat a vendégek szobájába és visszaélhet ezzel. Emiatt fontosnak éreztem fel tenni azt a kérdést, hogy a vendégek megbíznak-e a szállodában dolgozó személyzetben. A létrejött eredmény pedig pozitív lett, a kitöltők többsége megbízik a személyzetben, mindössze 33.6 százaléka állította azt ellenkezőjét⁵¹. Ezáltal kijelenthetjük, hogy a személyzet rendelkezik a vendégek törékeny bizalmával.

A biztonsági szolgálathoz vonatkozóan is fogalmaztam meg kérdést, amely szerint szükséges egy szálloda védelme érdekében a 24 órás vagyoni felügyelet. A válaszokat összesítve azt az eredményt kaptam, hogy a kitöltők 74 százaléka szerint nélkülözhetetlen az állandó jelenlétük, hiszen így mindig lesz jelent a területen olyan személy, akinek a fő feladata egy veszélyhelyzet megakadályozása és elhárítása

Utolsó kérdésben szabadkezet hagytam a válaszadóknak, hogy leírassák azokat a biztonságukhoz fűződő gondolataikat, amelyekre én nem kérdeztem rá, viszont ők fontosnak érezték, hogy meg osszák velem. Főként az értékeik biztonságával kapcsolatban kaptam válaszokat, amely szerint csak olyan dolgokat visznek magukkal a szálláshelyre, amelyről tudják, hogy szükségük lesz rá. Ennél érdekesebb válasz volt, amely az okmányokkal kapcsolatban érkezett. Az válaszadóm úgy előzi meg az iratnak az elvesztését, hogy csak a

⁵¹ Melléklet1.

másolatát tartja magánál és az eredetét elzárja a szobájában. Számomra ez egy roppant új megoldás volt, amelyet én magam is alkalmazni fogok a jövőben.

A kérdőíves kutatás eredménye összességében megerősítette bennem azt, hogy a vendégek biztonságtudatos gondolkodásában vannak hiányosságok. Ezek több kérdésre érkezett válaszokban is láthatóak. A szálloda által biztosított széfek és értéktárolók használata jelentősen alacsony a kitöltők körében, de a menekülési útvonalak megismerésének a hajlandóságát is nagyon kevésnek találom. Ezen felül a szabályzatok ismerete se éri el azt a szintet, amelyet én elvárnék a vendégek részéről. Természetesen voltak olyan részek is, amelyek kiemelkedően jó válaszokat tartalmaztak, mint például a szituációs kérdés és a zárhasználat. Úgy érzem, a hiányosságokat mindenképp pótolni kell ahhoz, hogy kitudjuk jelenteni a vendégek a nyaralásuk során teljes mértékben biztonságosan gondolkodnak.

7. Összegzés

Dolgozatom lezárásaként összefoglalom a tapasztalataimat. Elsőként azzal kezdeném, hogy a kutató munka által sok új információval gazdagodtam a témakörrel kapcsolatban, illetve meghatározó élmény volt egy szakmai vezetővel interjút készíteni, de a kérdőív elkészítése is nagyon izgalmas volt számomra

A vizsgálat során azt a konklúziót vontam le, hogy a hipotézisem megerősítést nyert számomra, ugyanis mind a két kutatott irányból erre a következtetésre jutottam. Elsőnek bemutattam azokat a fenyegetettségeket, amelyek a véleményem szerint relevánsak egy szálloda nézőpontjából. Áttekintettem a bűncselekmények veszélyességét, és hogy milyen változatai jellemzőek. A terrorizmust két olyan rettenetes eseményen keresztül vázoltam fel, amelyeket szállodák ellen követtek el, de a megrázó történet roppant tanulságos biztonsági szempontokat tartalmaz. A természeti és humán katasztrófák hatásait is megvizsgáltam, amely alapján azt a következtetést vontam le, hogy a szállodák nagyon érzékenyek a külsőhatásokra az üzletmenetfolytonosság vonatkozásában. Végezetül a fenyegetettségek közül az információ biztonsággal foglalkozva kiderült, hogy szignifikánsan emelkedik a kibertéren keresztül érkező támadásoknak a kockázata, amelyeknek az elhárítása embert kívánó feladat. A védelem megerősítésére tett javaslatok között jelentős szerepet tölt be a biztonságtudatos gondolkodás térnyerésének a szorgalmazása, hiszen költséghatékonyabb a kivitelezése, mint más megoldásoknak. A magánbiztonság oldaláról a kutatás során azt figyeltem meg, hogy a tudatos gondolkodás szorgalmazása jelentősen hozzájárul a biztonság megteremtésében. Az információsbiztonságnál konstatáltam a legjobban, hogy a szakirodalmak kiváltképp szorgalmazzák a biztonságtudatossági fejlesztéseket, de a szálloda személyzetével is egyre erősebb elvárás hogy részt vegyenek a védelemben. Az általam elkészített kérdőíves kutatás, amely 372 embernek a véleményét tartalmazza, segített rá világítani arra a tényre, hogy szükség van a biztonságtudatosság fejlesztésére a társadalmunkban. A vendégek részben igénylik is hogy megismerjék közelebbről a biztonság tudatosságát és azokat a szabályzatokat, amelyek a védelmüket szolgálja biztosítani. Ugyanakkor nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a tényt, hogy vannak olyan hiányosságok, amelyeket pótolni kell, mint például a saját és az értéket védő eszközöknek az alkalmazása. Apró dolgoknak tűnhetnek az emberek szemében, pedig nagyban hozzájárul a biztonság javításában. Ezek alapján kimerem jelenteni azt a tényt, hogy az egyéni biztonság tudatosság fejlesztése elengedhetetlen a biztonság közös küldetésének megteremtésében.

8. Irodalomjegyzék

- 1) Christián László – Rottler Violetta: A magánbiztonság és az önkormányzati rendészet fogalomrendszere In Bartóki-Gönczy Balázs, Christián László (szerk): Biztonsági Vezetői Kézikönyv.: Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2019.
- 2) Pákozdi Márta, Torba Attila: A Magyar Honvédség személyi állományának motivációhierarchiája. HONVÉDSÉGI SZEMLE: A MAGYAR HONVÉDSÉG KÖZPONTI FOLYÓIRATA, (2020) 148 (2). pp. 38-47. ISSN 2060-1506
- 3) Szabó Lajos: Biztonságérzet és biztonság tudatosság. In: Dr. Birkner Zoltán, Dr. Emszt Ildikó (szerk): IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet. Pannon Egyetem, Nagykanizsa 2020.
- 4) Dr. Juhász László PHD. Bevezetés a szállodák világába. In Szállodaipar és története. Budapest. 2012.
- 5) Barabás Tünde: Általános viktimológia, látencia. In Kó József, Dünävölgyi Szilveszter (szerk): Áldozatok és vélemények I. Dr. Irk Ferenc (Szerk). Országos Kriminológiai Intézet. Budapest 2004.
- 6) Thieme-Eső Milán, Ritz-Carlton biztonsági igazgatóval készített Interjú 2022.08.12
- 7) Lippai Zsolt, Thieme-Eső. Milán: A szállodák, mint „puha célpontok. In Csaba Zágón, Szabó Andrea (Szerk): Közös kihívások – egykor és most. A Magyar Rendészet tudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata. Budapest. 2020. pp 160-183.
- 8) Rindrasih, Erda. "Tourism and disaster: the review of Government policy toward the impact of natural disaster on tourism industry performance.". ASEAN Journal on Hospitality and Tourism, 2010. Vol 14.
- 9) H. Tomesz. Tímea: Objektivitás vagy pánikkeltés?
- 10) Muha Lajos, Krasznay Csaba. Az elektronikus információs rendszerek biztonságának menedzselése. NKE Budapest. 2022.
- 11) Kaczur Gábor: Spear phishing In: Bodó Attila Pál Cser Orsolya Anikó (szerk): Célzott kibertámadások. NKE. Budapest. 2018.
- 12) : Dr.habil. Christián László, Thieme-Eső Milán: Az újraértelmezett biztonság hatása a szállodák védelmére. In Dr. Birkner Zoltán, Dr. Emszt Ildikó (szerk): IV. Turizmus és

Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet. Pannon Egyetem, Nagykanizsa 2020.

- 13) Dr. Rottler Violetta: Gondolatok a magánbiztonság köréből. Magyar Rendészet 2019/4
- 14) Dénes József, Farkas Johanna: Személy-és vagyonvédelem. Szerk: Dr.Chiristán László. NKE. Budapest 2014.
- 15) Erdősi Péter Máté, Solymos Ákos: IT biztonság közérthetően. Neumann János Számítógép-tudományi társaság. Budapest.2018.
- 16) Legárd Ildikó: A humán faktor szerepe a kiberbiztonság megteremtésében. HUNGARNET Egyesület. Budapest. 2020. DOI: 10.31915/NWS.2020.13
- 17) Melléklet1: Kérdőív kérdéseit és a válaszok diagramjait tartalmazza.

9. Internetes jegyzék:

- 1) The History Of The Ritz-Carlton Hotel Company.
<https://www.ritzcarlton.com/en/about/history>
- 2) Központi Statisztikai Hivatal. Regisztrált bűncselekmények
https://www.ksh.hu/stadat_files/iga/hu/iga0003.html
- 3) Munkahelyi visszaélések tabuk nélkül. <https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/munkahelyi-visszaelesek-tabuk-nelkul-1122495> (letöltve: 2022.08.12)
- 4) NATO's military concept for defence against terrorism. MC 0472/1 (Final). North Atlantic Treaty Organization, 2016.
https://www.nato.int/cps/en/natohq/topics_69482.htm (letöltve 2022.08.11)
- 5) U.S. Department of Homeland Security: Soft Target and Crowded Place Security 1.
https://www.cisa.gov/sites/default/files/publications/DHS-Soft-Target-Crowded-Place-Security-Plan-Overview-052018-508_0.pdf (letöltve 2022.08.14)
- 6) New York Fusion Center Threat Assessment: Major Terror Attacks Against Hotels 2002-2011. <https://publicintelligence.net/nysic-hotel-attacks/> (letöltve 2022.08.11)
- 7) Központi Statisztikai Hivatal: Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása szállástípusonként https://www.ksh.hu/stadat_files/tur/hu/tur0016.html
- 8) KSH: Csökkent a turizmus közvetlen hozzájárulása a GDP-hez 2020-ban
<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/csokkent-a-turizmus-kozvetlen-hozzajarulasa-a-gdp-hez-2020-ban-1179129> (letöltve: 2022.08.06)

- 9) 23 HOTEL INDUSTRY STATISTICS (2022): HOSPITALALITY TRENDS AND MARKET DATA <https://www.zippia.com/advice/hotel-industry-statistics/>
(letöltve:2022.08.06)
- 10) Az idei csapadék közel fele hiányzik. <https://www.idokep.hu/hirek/az-idei-csapadek-kozel-fele-hianyzik>
- 11) Rekordalacsony vízállást ért el a Velencei-tó. <https://www.idokep.hu/hirek/rekord-alacsony-vizallast-ert-el-a-velencei-to>
- 12) Hazai erdőtüzek. <http://erdotuz.hu/hazai-erdotuzek/>
- 13) A Marriott félmilliárd vendégének adatait lopták el.
<https://www.hwsz.hu/hirek/59705/marriott-biztonsag-hotel-szalloda-adatlopas.html>
(letöltve:2022.08.23)

10. Felhasznált Jogforrások:

- 1) 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről
- 2) 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
- 3) 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról.
- 4) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- 5) 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól
- 6) 1999. évi LXIII. Törvény a közterület felügyeletről
- 7) 1995. évi CXXV. Törvény a nemzetbiztonsági szolgálatokról

11. Ábrajegyzék:

1. ábra Szent Caterina monostor napjainkban, forrás: Google.com (letöltve: 2022.09.19.)	10
2. ábra Az egyesült államokbeli szálloda- és motelvállalkozások száma az idő függvényében, forrás: Zippia,.com (letöltve: 2022.09.19.).....	18
3. ábra: Indonézia turista látogatottsága 2000. és 2013 között. (Forrás: Tourism and disaster: the review of Government policy toward the impact of natural disaster on tourism industry performance." (letöltve: 2022.09.19.).....	19
4. ábra: Kérdőívet kitöltő emberek neme szerinti eloszlása.(forrás: Saját)	36
5. ábra Kérdőívet kitöltő emberek korcsoport szerinti eloszlása.(forrás: Saját)	37
6. ábra Kérdőívet kitöltő emberek Évenkénti nyaralásának a gyakorisága (forrás: Saját)	37
7. ábra Kérdőívet kitöltő emberek válasza a kiválasztott desztináció közbiztonsági helyzetével kapcsolatban (forrás: Saját).....	38
8. ábra Kérdőíves kutatás: Megcélzott régiók közbiztonsági helyzetének a felméréséről. (forrás: Saját).....	39
9. ábra Kérdőíves kutatás: Értéktárgyak védelmében alkalmazott módszerek eloszlása.	40
10. ábra Kérdőíves kutatás: Milyen esetben feleős egy szálloda a vagyontárgyakért. (Forrás: Saját).....	41
11. ábra Kérdőíves kutatás: Szabályok ismertetésének az igénye. (forrás: Saját)	41
12. ábra Kérdőíves kutatás: Ajtó kopogás szituációs kérdés eredménye. (forrás: Saját)	42
13. ábra Kérdőíves kutatás: Az ajtók zárásnak az aránya. (forrás: Saját).....	42
14. ábra Kérdőíves kutatás: Menekülési útvonalak megismerése. (forrás: Saját).....	43