

# A VÁLLALATI INCENTÍV UTAZÁSOK BIZTONSÁGI KOCKÁZATAI

## SECURITY RISKS OF BUSINESS INCENTIVE TRAVEL

Az incentiv utazásokat a vállalkozások a munkavállalók ösztönzésére alkalmazzák, a témakör biztonsággal való kapcsolata kutatási résnek tekinthető. Jelen tanulmány célja az incentiv utazásokon részt vevő munkavállalók kockázatészlelésének és kockázatcsökkentési stratégiáinak vizsgálata. A szerzők a kvalitatív kutatás során 43 olyan munkavállalót kérdeztek meg, akik 2017-2021 között utaztak incentiv turisztikai célból. A vizsgálat során az utazásokon átélt veszélyeket, illetve a biztonságot garantáló elemek feltárását végezték el. Az incentiv utazásokkal kapcsolatos kockázatészlelés tárgykörében hat másodrendű faktort tártak fel: a közbiztonság hiányából, az egészségi állapotból, a problémás teljesítményből, az információhiányból, a repüléssel és az utazással kapcsolatos félelmekből, valamint az incentiv utazás jellegéből adódó aggodalmakat. A kutatás alapján meghatároztak három kockázatcsökkentő faktort: a bizalmat a munkaadóban, a helyszíni szolgáltatókban, valamint az önbizalmat és a magabiztosságot. Több gyakorlati javaslatot fogalmaztak meg: az incentiv utazások előkészítésébe érdemes tapasztalt kollégákat bevonní, egy tájékoztató keretében felkészíteni az utazókat, valamint feladat a munkavállalók önbizalmának növelése.

**Kulcsszavak:** incentiv utazás, ösztönző utazás, turizmusbiztonság, kockázatészlelés, kockázatcsökkentés

Incentive travel is financed by businesses to encourage their employees and increase their loyalty to the company. Nevertheless, incentive travel is an under-researched area, and its relationship with safety can be considered a research gap. The aim of the study is to examine the risk perception and reduction strategies of employees participating in incentive travel. Interviews were conducted with 43 employees who travelled between 2017 and 2021 for incentive tourism purposes. The authors explored the risks experienced during the incentive trip and the elements that guarantee their safety. In the scope of risk perception related to incentive travel, six factors were explored, specifically concerns arising from the lack of public safety, health status, problematic performance, lack of information, fears related to flying and travel, and the nature of incentive travel. Three risk-reducing factors were determined: trust in the employer, trust in the on-site service providers, and self-confidence.

**Keywords:** incentive travel, tourism security and safety, risk perception, risk reduction

### Finanszírozás/Funding:

A szerzők a tanulmány elkészítésével összefüggésben nem részesültek pályázati vagy intézményi támogatásban. Kökény László kutatását az OTKA\_PD-146648 című pályázat alapján támogatta az NKFIH.

The authors did not receive any grant or institutional support in relation with the preparation of the study. László Kökény's research was supported by the NKFIH under the grant OTKA\_PD-146648.

### Szerzők/Authors:

Dr. Keller Krisztina<sup>a</sup> (krisztina.keller@uni-corvinus.hu) egyetemi docens; Dr. Mátyás Szabolcs<sup>b</sup> (matyas.szabolcs@uni-nke.hu); Kökény László<sup>a</sup> (laszlo.kokeny2@uni-corvinus.hu) egyetemi adjunktus

<sup>a</sup>Budapesti Corvinus Egyetem (Corvinus University of Budapest) Magyarország (Hungary); <sup>b</sup>Nemzeti Közszolgálati Egyetem (Ludovika University of Public Service) Magyarország (Hungary)

A cikk beérkezett: 2023. 11. 03-án, javítva: 2024. 02. 09-én és 2024. 02. 15-én, elfogadva: 2024. 02. 15-én.

The article was received: 03. 11. 2023, revised: 09. 02. 2024 and 15. 02. 2024, accepted: 15. 02. 2024.

A MICE (Meetings – üzleti megbeszélések, Incentives – ösztönző utazások, Congresses/Conventions and Conferences – kongresszusok és konferenciák, Exhibitions – kiállítások) piac az egyik legsokszínűbb szegmens, hiszen az üzleti események számos típusát foglalja magába (Boros, 2019). A MICE-iparág jelentős bevételt, foglalkoztatást és beruházásokat generál (Kotler,

Bowen & Makens, 2010), hiszen a hivatásturisták sokat költenek, minimális káros környezeti és társadalmi-kulturális hatást gyakorolnak és segítenek a desztinációkon belüli szezonális problémáinak leküzdésében (Locke, 2010). A MICE-iparágon belül a konferencia- és kongresszusi szektor a legtöbbet kutatott terület, ezzel szemben az ösztönző (incentív) utazások a kiállításokkal és vásárokkal

kal együtt az alulkutatott területek közé tartoznak (Mair, 2014). Az ösztönző utazásokkal kapcsolatos kutatások ráadásul elavultak (Li, Lu & Chi, 2018).

Az alkalmazottak fizikai és mentális jóllétének kiszolgálása a vállalati stratégiák részét képezi (Gelencsér, Végvári & Szabó-Szentgróti, 2022). Az ösztönző utazási programok hasznos eszközt jelentenek a munkavállalók üzleti teljesítményének és jóllétének javítására (Cho, Woods, Jang, Erdem & 2006), ezek általában hosszú bel- és nemzetközi utakat foglalnak magukban (Xiang & Formica, 2007). Az incentiv utazások jelentik a munkaerő legfontosabb motivációját (Incentive Research Foundation, 2016), illetve az egyén teljesítményének egy erős elismerését is egyben (Buzády, Wimmer, Csesznák & Szentesi, 2022).

Az ösztönző utazásokkal kapcsolatos kutatások az 1980-as években kezdődtek (Lewis, 1983; Hampton, 1987), igazi lendületet azonban az ezredfordulótól vett a terület vizsgálata. Az incentiv utazások kutatásának spektruma széles körű (Lee & Chiang, 2017), a biztonsággal való kapcsolata azonban kutatási résnek tekinthető, a szerzők tudomása szerint ilyen tanulmány még nem készült. A tanulmány témaköre eltér a korábbi kutatási irányoktól, amelyek nagyrészt az incentiv utazásokon résztvevők motivációját (Cho et al., 2006; Incentive Research Foundation, 2016) és elégedettségét (Lee, Choi & Chiang, 2017; Li, Lu & Chi, 2018) vizsgálják.

Az incentiv utazások piaca is összetett és dinamikus környezetben működik, és egyre növekvő kihívásokkal néz szembe. Az ezen a területen tevékenykedő utazási irodák menedzsereit frusztrálják a gyorsan változó környezet által támasztott kihívások és veszélyek, és egyre nehezebben azonosítják az üzleti lehetőségeket (Xiang & Formica, 2007).

A turisztikai élmények megszerzése mindig kockázatokkal hordoz magában (Kaszás, Tokodi & Németh, 2023). A turisták kockázatterékelése az utazási döntés meghozatalának és a turisztikai magatartásnak egyik fő tényezője (Wolff, Larsen & Øgaard, 2019). A 2001. szeptember 11-i támadás óta, valamint a további terrorista támadások és a természeti katasztrófák számának növekedésével párhuzamosan exponenciálisan bővülnek a kockázati kutatások (McCartney, 2008). A tanulmányok egyes fogyasztói szegmenseket (például a hátizsákos turistákat (Adam, 2015)), vagy turisztikai terméket (például óceánjáró hajókon való utazást (Holland, Mazarol, Soutar, Tapsall & Elliott, 2021)) érintenek az észlelt kockázatok azonosítása és csökkentése témakörében, de az ösztönző utazások biztonsági kockázatainak vizsgálata turisztikai és rendészeti oldalról újdonságot jelent.

Jelen tanulmány célja, hogy bemutassa a vállalati incentiv utazásokon részt vevő munkavállalók kockázat-észlelését és kockázatcsökkentési stratégiáit.

A tanulmány elején az incentiv utazásokkal kapcsolatos elméleti keretet teremtik meg a szerzők, majd meghatározzák a kockázat fogalmát, áttekintve annak típusait és kezelésének módjait is. A 43 strukturált mélyinterjú feldolgozó feltáró kutatás fő eredményének a kockázatészlelés és a kockázatcsökkentés főbb dimenzióinak megha-

tározása tekinthető. A kutatás bővíti az incentiv utazások szakirodalmát a biztonsággal kapcsolatos nézőponttal, erre alapozva a tanulmány végén gyakorlati javaslatokat fogalmaznak meg az ösztönző utak szervezői és megrendelői számára.

## Az ösztönző utazások

Az értékesítési menedzsment területén az ösztönzők motiválják a munkavállalókat a kivételes teljesítmény elérésére és fenntartására, ezek által elismerve és jutalmazva az erőfeszítéseiket (Witt, Gammon & White, 1992). Más ösztönzőkkel ellentétben azonban az incentiv utazásoknak „trófeaértékük” is van, hosszan tartó pozitív megerősítést biztosítanak (Shinew & Backman, 1995). Az alkalmazottak elismerése és jutalmazása a jól végzett munkáért nem felesleges vagy nagylelkű, sokkal inkább szükséges, mert növeli a teljesítményt (Zemke, 1988). A presztízs értékkel bíró utazások pozitív hatást fejtenek ki a szervezeti elkötelezettségre és elégedettségre (Li, Lu & Chi, 2018), az ösztönző utakon részt nem vevő munkatársak azonban negatív érzelmeket fejzhetnek ki a vállalat iránt (Jeffrey, 2014).

Az ösztönző utazás „egy nagyon kívánatos úti cél meglatogatásának jutalma, amelyért cserébe meghatározott és megvalósítható célokat kell elérni egy adott időszak alatt” (Westwood, 1985, p. 24). Egy másik definíció alapján egy olyan globális menedzsmenteszköz, amely kivételes utazási élményt nyújt a résztvevők motiválására és/vagy elismerésére a magasabb szintű munkahelyi teljesítmény érdekében (Society of Incentive Travel Executives, 2014). Az ösztönző utazás úgy is definiálható, mint „kivételes utazási élmények a kiváló teljesítmény motiválására vagy elismerésére” (Incentive Research Foundation, 2008, p. 1). A meghatározások közös elemét a vonzó úti célba irányuló utazás képezi, amelynek célja a munkatársak motiválása és eredményeinek elismerése.

Az ösztönző utazások Mill és Morrison (1985) szerint „hibridnek” tekinthetők, hiszen ezeket az „örömutakat” a vállalkozások üzleti okokból finanszírozzák az alkalmazottaknak. Annak érdekében, hogy a résztvevők egy incentiv utazást egyedinek érzékeljenek, azt minél különlegesebbre és kreatívabbra tervezik (Cissell, 1987) az ezek szervezésére szakosodott utazási irodák. Az ösztönző utazások általában szakmai részt is tartalmaznak (Boros, 2022).

Az incentiv utazások helyszínét illetően a következő szempontok a meghatározóak: könnyű megközelíthetőség; megfelelő turisztikai infra- és szuprastruktúra, a desztináció megjelenése (márka, profil, tudatosság, időjárás, táj, kultúra), megfizethetőség, jó ár-érték arány, biztonság és stabilitás, MICE-infrastruktúra, desztináció relevancia, kapcsolódás a céghez (SITE Foundation, 2021b). Ezek ismerete nélkülözhetetlen az incentiv utazókat vonzani kívánó desztinációknak, nekik például érdemes a megközelítés és fenntarthatóság szempontjának kombinálásával környezetbarát jármódokat kínálni (SITE Foundation, 2022).

2020-ban a pandémia következtében az incentiv utazásokat felváltották a virtuális elismerő programok, amelynek keretében a cégek a vacsorát és a koktélok

a díjazottak otthonába küldték, a díjátadó ceremóniákat pedig online rendezték meg. Néhány vállalkozás olyan egyéni utazási utalványokat nyújtott át, amelyek lehetővé tették a díjazott utazását a következő évben (SITE Foundation, 2021a).

A SITE Alapítvány (Society for Incentive Travel Excellence Foundation) által 2021-ben készített kvalitatív kutatás alapján elmondható, hogy a 17 különböző iparágban dolgozó, amerikai vállalkozásokat képviselő 89 szakember szerint a COVID-19-et követően ötféle incentiv utazási program azonosítható: 1. klasszikus incentiv utazás vállalati megbeszélés nélkül, 2. klasszikus incentiv utazás vállalati megbeszéléssel, 3. megbeszélés olyan motiváló elemmel, mint egy díjátadó gála, 4. egy virtuális díj, 5. egy hibrid díjprogram személyes és online elemekkel. A következő évben az online események visszaszorulása, míg a hibrid rendezvények előretörése várható (SITE Foundation, 2021a).

Az Incentive Travel Index (2022) jelentése alapján elmondható, hogy a COVID-19-et követően az incentiv iparág ismét erősödik, bár 2022-ben az észak-amerikai megrendelők 67%-a, míg a világ többi részéből érkező megrendelőknek csak 50%-a tért vissza a nemzetközi utazáshoz. Előrejelzések szerint az ösztönző utazások tekintetében a pénzügyi és biztosítási, valamint az informatikai szektor növekedése várható, míg a gyógyszeripar és a kereskedelem esetében stagnálás vagy csökkenés prognosztizálható. Az utazók személyének változása (diverzifikáltabb munkaerő vesz részt az incentiv utakon) az elvárásokat is módosítja, például a wellness kulcsfontosságú programelemmé vált.

## A turisztikai kockázatok áttekintése

A turizmus kockázatoknak van kitéve a turisztikai szolgáltatások megfoghatatlansága, heterogenitása, elválaszthatatlansága és romlandósága, a turisták „más” helyek ismeretének hiánya, valamint a foglalás és a részvétel közötti időeltolódás miatt (Jancsik, Jászberényi & Kőkény, 2019). A biztonságos utazás iránti igény kulcsfontosságú tényező (Zou & Meng, 2020), a kockázatok azonban a turisztikai élmény szerves részét képezik (Larsen & Brun, 2011).

Williams és Baláz (2014) a turizmust a bizonytalanságok és a töredékesen ismert kockázatok keveréként jellemzik. A kockázatok az ismert bizonytalanságokra, míg a bizonytalanságok az ismeretlenre vonatkoznak. A turisztikai szektort jellemző nagymértékű innováció, pedig további kihívások elé állítják az utazókat (Irimias, Jászberényi & Michalkó, 2019).

A veszély, kár vagy veszteség lehetőségeként (Roget's II: The New Thesaurus Dictionary, 1995, idézi Reisinger & Mavondo, 2006) definiálható kockázat olyan esemény, amely nem várt és nemkívánatos kimenetekkel jár (Ritchie & Jiang, 2019). Az egyének a kockázati tényezők típusait és fontossági súlyát különbözőképpen értékelik, ezek megítélése az egyéni jellemzőktől is függ (Deng & Ritchie, 2018; Kőkény & Kenesei, 2022a), beleértve a személyiségjegyeket (Sönmez & Graefe, 1998), a nemet

(Byrnes, Miller & Schafer, 1999; Lepp & Gibson 2003; Yang, Khoo-Lattimore & Arcodia, 2017), az életkort (Gibson & Yiannakis, 2002; Cui, Liu, Chang, Duan & Li, 2016; Karl, 2018), az iskolai végzettséget (Hallahan, Faff & McKenzie, 2004; Karl, 2018), a nemzetiséget (Seddighi, Nuttall & Theocharous, 2001), valamint a vallási (Fuchs & Reichel, 2004) és kulturális háttérrel (Bi & Lehto, 2018; Dryhurst et al., 2020).

Az objektív (valós) kockázat számításakor az adott negatív kimenetel valószínűségét súlyozzuk annak súlyosságával (Vos et al., 2014; Institute of Risk Management, 2018).

Az emberi kockázatszűrés azonban eltér a valós kockázatok érzékelésétől (Schmidli, 2017). Az észlelt kockázatok az egyén szubjektív percepcióihoz kapcsolódnak, amelyeket társadalmi, kulturális és kontextuális tényezők, mint ítéletek, attitűdök, tapasztalatok és érzések befolyásolnak (Brown, Daigneault, Tjernström & Zou, 2018). Ennek eredményeként az észlelt kockázatok még akkor is befolyásolhatják az utazók hozzáállását, döntéseit és viselkedését, ha a valós kockázatok minimálisak (Cakar, 2020). A szubjektív vagy észlelt kockázat a fogyasztó érzékelése egy cselekvés negatív voltáról, amely a lehetséges negatív kimenetek értékelésén és azok bekövetkezési valószínűségén alapszik (Mowen & Minor, 1998). A közgazdaságtan és a pszichológia várható hasznossági elméleteiben azt feltételezik, hogy az emberek szubjektíven és hibásan értékelik a lehetséges kimenetel súlyosságát és valószínűségét, mégis ezt az információt integrálják az észlelt kockázat becsülésébe (Slovic, 2016). A kockázat valószínűségének nem megfelelő ismerete pedig valós kockázatot jelenthet a turisták számára (Wilks, 2006).

A kockázat érzékelése a turisták döntéshozatali folyamatának központi eleme (Kozak, Crofts & Law, 2007). Az észlelt utazási kockázat azonban szituációfüggő (Seabra, Dolnicar, Abrantes & Kastenholz, 2013), az utazási döntés meghozatalakor a turisták a helyzettől függően hajlamosak bizonyos kockázatokra nagyobb figyelmet fordítani. Az utazók a kockázatok megítélésekor ugyanakkor nagyrészt figyelmen kívül hagyják a valószínűséget és elsősorban a kimenetel súlyosságára hagyatkoznak. A valószínűség elhanyagolásának nevezett torzítás (Slovic & Peters, 2006) pedig arra készteti az utazókat, hogy túlbecsüljék a kis valószínűséggel bekövetkező negatív események – például a terror- vagy a capatamadás – kockázatát, és alábecsüljék a nagyobb valószínűséggel bekövetkező hétköznapi események – például az influenza vagy a napon való leégés – kockázatát (Gaissmaier & Gigerenzer, 2012). További probléma lehet, hogy a turisták hajlamosak a magukkal kapcsolatos lehetséges negatív kimenetek számát korlátozni a mérlegelés során (Kőkény & Kenesei, 2022b).

A lehetséges turisztikai kockázatok közé az egészségügyi, a fizikai, a teljesítmény vagy funkcióbeli, a pénzügyi, a társadalmi, a pszichológiai, valamint a felszereléssel, szervezéssel, terrorizmussal, politikai instabilitással összefüggő tényezők tartoznak (Adam, 2015). Az egészségügyi kockázat annak valószínűségére utal,

hogyan adott veszélyek egy meghatározott időn belül bekövetkeznek a desztinációban (Chien et al., 2017). Ezeket az Egészségügyi Világszervezet (World Health Organisation, 2012) környezeti kockázatokra, vérnek és testnedveknek való kitettségre, fertőző betegségekre, sérülésekre és erőszakra, valamint pszichológiai egészségre bontotta. Az egészségügyi kockázat jelenti a fő aggodalmat a legtöbb turista esetében (Kozak et al., 2007), mivel nem ismerik az úti célt vagy nem tesznek megelőző intézkedéseket (Page, 2009), de ez a kockázattípus a helyi közösségek fenyegetettsége miatt a nemzetközi turizmus szempontjából is nagy jelentőségű (Abraham, Bremser, Carreno, Crowley-Cyr & Moreno, 2020). Az egészségügyi kockázat befolyásolja az utazók döntéshozatali folyamatait is; kevésbé valószínű, hogy felkeresnek egy desztinációt, ha ott magas szintű egészségügyi kockázatot észlelnek (Kökény & Kenesei, 2022a).

A nemzetközi turizmust befolyásolhatják a globális biztonsági kérdések, amelyek jelentősen hatnak a turisták viselkedésére (Han et al., 2019). Ilyen a COVID-19 is, a pandémiára irányuló nagy figyelem a médiában hatással lehetett a turisták kockázatterzékelésére, ezáltal megváltoztatva viselkedésüket és hozzáállásukat (Bhati, Mohammadi, Agarwal, Kamble & Donough-Tan, 2020). A világvilágjárványból származó, az utazási kockázatokra vonatkozó ismeretek hatással lehetnek a turisták jövőbeli utazási magatartására is (Foroudi, Tabaghdehi & Marvi, 2021).

A fizikai (például balesetek), a pénzügyi (például váratlan kiadások) és a társadalmi (például az utazás miatt megváltozik a barátok és rokonok hozzáállása a turistához) kockázatok is hatással vannak a turisták döntéseire és elégedettségére (Fuchs & Reichel, 2006). Pszichológiai kockázatról akkor beszélünk, ha egy esemény olyan pszichológiai tüneteket vált ki, mint a szorongás, az aggodalom és a megbánás (Kurtz & Clow, 1997).

Funkcionális vagy teljesítménybeli kockázatot jelent az utazás során fellépő, felszereléssel vagy szervezéssel kapcsolatos problémák előfordulása (Cavlek, 2002; Adam, 2015). A terrorizmus (annak lehetősége, hogy a turisták terrorcselekmény áldozatai lesznek), a politikai instabilitás (a meglátogatott ország politikai zavargásaiba való belekeveredés lehetősége) és az elégedettség hiánya miatt fellépő elégedettségi kockázat (az utazási élmény nem nyújt személyes elégedettséget) szintén a turizmushoz kapcsolódik (Richter, 2003).

Az országok közötti geopolitikai feszültség jelentős gazdasági hatást gyakorol (Raheem & Roux, 2023). Caldara és Iacoviello (2018) szerint a geopolitikai kockázat háborúkkal, terrorcselekményekkel és az államok közötti feszültségekkel kapcsolatos, amely befolyásolja a nemzetközi kapcsolatok békés menetét. A szerzők által létrehozott geopolitikai kockázatindex a terrorista cselekményeket és fenyegetéseket, a háborús kockázatot, a nukleáris fenyegetéseket és a katonai vonatkozású feszültségeket tartalmazza, ezért a globális bizonytalanság szélesebb körű mérőszámának tekinthető, amely magában foglalja a terrorizmust is (Raheem & Roux, 2023).

## Az észlelt kockázat csökkentése

Amikor az észlelt kockázat szintje meghaladja az utazók által még elfogadhatónak tartott szintet, a turisták kockázatsökkentő stratégiákat alkalmaznak (Pappas, 2016). A kockázatterzékelés csökkentése azonban önmagában nem növeli az utazási szándékot, hiszen inkább motivációellenes tényező, amelyre korlátként vagy szükséges feltételként kell tekinteni (Lee, Park & Jeong, 2022; Lőrincz, Formádi & Ernszt, 2023). Ha a turisták nem biztonságosként érzékelnek egy úti célt, akkor nem fogják azt választani (Dolnicar, 2007; Nkosi, 2010), a kockázat kezelésének leghatékonyabb módja ugyanis az adott úti cél elkerülése (Promsivapallop & Kannaovakun, 2018).

A kockázatsökkentési stratégiák két fő kategóriába sorolhatók a turizmusban, az utazási magatartás módosítására és az információkeresésre (Lee, Haque, Maulan, Abdullah & Tarofder, 2019; Quintal, Sung & Lee, 2021). A kockázatsökkentési stratégiák választása az egyén szubjektív kockázatterzékelésétől függ (Adam, 2015). A túlzott (különösen az online térben történő) információgyűjtés azonban kontraproduktív hatással is bírhat, előfordulhat, hogy az egyének kockázatterzékelése ezáltal erősödik (Kökény, Kenesei, Marton, Birkner & Michalkó, 2022).

Az utazási irodáknak érdemes kommunikálniuk a proaktív intézkedések fontosságát, a turisták foglalhatnak rajtuk keresztül, utazhatnak nagyobb csoportokban, vagy választhatnak rövid utakat (Chien et al., 2017). Ezen kívül utasbiztosítást köthetnek (Ernszt, Péter, Keller & Tóth-Kaszás, 2018), nagyobb költségvetést allokálhatnak a váratlan kiadásokra (Nugraha, Hamin & Elliott, 2020), valamint öltözködhetnek a helyiekhez hasonlóan és megbízhatnak helyi idegenvezetőket (Michalkó, 2004). Az egyéb megoldások közé tartozik még a zsúfolt helyek elkerülése, a késő esti kirándulások korlátozása és a tömegközlekedési eszközök elkerülése (Cui et al., 2016).

Az információkeresési kockázatsökkentő stratégiák közé tartozik a desztinációval kapcsolatos első kézből származó tapasztalatokkal rendelkező barátoktól és családtagoktól való tanácskérés, a szakértők, például az utazási irodák véleményének kérése, a korábbi utazóktól az interneten keresztül történő informálódás (például utazási blogok olvasása) (Lo, Cheung & Law, 2011; Xie, Zhang, Morrison & Coca-Stefaniak, 2021). A turisták a hazájuk konzulátusától is kérhetnek információt, használhatják a segélyhívó számot (Nugraha et al., 2020), míg mások a helyi biztonsági és bűnüldöző szervek tanácsát kérhetik a kockázatok elkerülése vagy minimalizálása érdekében. A nemzeti turisztikai szervezetek információs irodái szintén hasznos információkkal szolgálhatnak (Michalkó, 2004; Adam, 2015).

Különbőség van a csoportos és az egyéni utazók magatartása között a kockázatsökkentési stratégiák tekintetében (Chemli, Toanoglou & Valeri, 2022). Az egyéni utazók a kedvező árú utazásokat, az internetes információkeresést és a rövid utazások preferálják kockázatsökkentő stratégiaként, míg a csoportos utazók az utazási irodákat, a nyomtatott és elektronikus médiát és a barátokat használják információszerezésre (Zhang et al., 2023).

## Kutatásmódszertan

### Kutatási kérdések

Kutatásunk célja az ösztönző utakkal kapcsolatos fogyasztói magatartás mélyebb megismerése, az incentiv utazásokon résztvevők kockázatészlelését és kockázatsökkentését vizsgáltuk. A téma alulkutatottsága okán feltáró elemzést készítettünk, a szakirodalom szűkössége miatt nehéz lett volna hipotéziseket meghatározni. A más utazási céllal rendelkező fogyasztókat mérő kutatások eredményei esetében pedig kérdéses, hogy mennyire alkalmazhatók az ösztönző úton résztvevők magatartásának leírására. Korántsem biztos, hogy a nagyrészt szabadidős utazókkal foglalkozó kutatásokban megállapított kockázatészlelés-típusok megfeleltethetők a hivatásukból adódóan utazók észleléseinek. Ezek alapján két fő kutatási kérdést fogalmaztunk meg:

1. Milyen típusú kockázatokat észleltek az egyének az ösztönző utazásaik során?
2. Hogyan próbálták az egyének az észlelt kockázataikat csökkenteni?

### Az adatgyűjtési folyamat

A kvalitatív technikák közül a strukturált személyes mélyinterjúkat alkalmaztuk. Összesen 43 főt kérdeztünk meg 2022 áprilisában, hólabda mintavételi módszerrel. A megkérdezettek olyan egyének voltak, akik 2017-2021 között elutaztak incentiv turisztikai célból. Az interjúalanyokat az első körben „hideghívásos” technikával értük el, majd ajánlás útján mentünk tovább, amit aztán újabb „hideghívások” követtek. A megkérdezés során törekedtünk arra, hogy minél több iparágból legyenek alanyaink, annak ellenére, hogy maga az incentiv utazás tömegesen tipikusan néhány iparágra jellemző. Összesen 210 főt kérdeztünk meg a szűrési feltételeink figyelembevételével, akik közül 43 személy adott mélyinterjút. Az interjúkat személyesen végeztük el, kutatói asszisztencia bevonásával, amelyet ezúton is köszönünk nekik. Megkértük az interjúalanyokat, hogy emlékezzenek vissza az utazásukra és értékeljék az utazás előtti és alatti tapasztalataikat. Ha valaki többször is utazott, megkértük, hogy egyet válasszon ki ezek közül. A mintában törekedtünk a nemek és a kor szerinti heterogenitásra. Az interjúk átlagosan 33-40 percesek voltak, melyekről jegyzetek készültek, így elvégezhetővé vált a mélyinterjú elemzés (Mitev, 2019). Az interjúkat nem rögzítettük, az eredményeket anonim módon és aggregáltan kezeltük. Az adatokat harmadik fél számára nem adtuk át, de ahhoz hozzájárultak az interjúalanyok, hogy jelen kutatás szerzői elemezhessek azokat anonim módon.

Az interjúfonal három fő részt tartalmazott. Az első szakaszban az incentiv utazás általános bemutatását célzó kérdések szerepeltek, míg a második blokkban az ösztönző utazás során átélt veszélyekkel foglalkoztunk. A harmadik tömbben található az incentiv utazás biztonságát garantáló elemek feltárását, illetve a veszélyt leküzdő elemek összegyűjtését célzó kérdéseket. Ezen kívül szerepel-

tek még a demográfiai jellemzőket vizsgáló kérdések is. Az interjúk egy előre pontosan meghatározott, merev és jól fókuszált struktúrát követtek, ezzel minimalizáltuk a különböző alanyoktól kapott válaszokban fellelhető esetleges torzítás lehetőségét (Corley & Goia, 2004; Kökény & Kenesei, 2022b).

### Az adatelemzés módszere

A kvalitatív eredmények elemzése három lépcsőben történt. Az első szinten a nyílt kódolás után a kezdeti konstrukciókat, témákat azonosítottuk, ekkor frázisokat, kulcsszavakat kódoltunk a meglévő szövegből, melyeket manuálisan, majd szoftveresen (leíró elemzési eszközök használatával a potenciális kulcsszavak előfordulására fókuszálva) a szakirodalmi eljárások alapján végeztünk (Pratt, 2009). Ezt követően a második körben axiális, tengelyirányú kódolással kapcsolódásokat kerestünk a meglévő témákban, konstrukciókban, hogy egy magasabb szintű, aggregáltabb faktorcsoporthoz, kategóriához tudjunk alkotni, itt már szűkítettük a fő kulcsszavakat a témákban. A harmadik szinten a másodrendű faktorokból, konstrukciókból fő dimenziókat alkottunk tematikus összefüggés alapján (Corley & Goia, 2004). Fontos azonban megjegyezni, hogy a dimenziószűkítési megközelítés korántsem lineáris jellegű, inkább kétirányú összefüggések, mintsem egyirányú hatások azonosíthatók vele. Egyszerre alkotható olyan dimenzió, amely megtalálható valamilyen formában a meglévő elméletekben is, valamint olyan új csoport is, amelyet a kutatás eredményei alapján újszerűen definiáltunk. Összességében a kvalitatív adatokat feldolgoztuk feltáró jelleggel, strukturált dimenziókban kódolás után, illetve kvantifikált eredményekkel, teljesen leíró módon. Ez a trianguláció nagymértékben segítette az adatok megbízhatóságát és az eredmények validációját. Szoftveres segítséget (IBM SPSS Statistics 27) az adatok kvantifikált módon történő leíró elemzéséhez használtunk.

## Eredmények

### A minta alapjellemező

Kutatásunk során 43 főt interjúváltunk meg, 22 nőt és 21 férfit. Az átlagos életkor 36,9 év volt. A válaszadók átlagosan 8,9 éve dolgoznak az adott cégnél, többnyire értékesítői státuszban. Pénzügyi szolgáltatások értékesítésével foglalkoznak a legtöbben (13-en), de jelentős a kozmetikumokkal foglalkozók aránya (8 fő) és a hardver, illetve szoftver értékesítők is (7 fő). Kicsit több mint a válaszadók fele utazott európai helyszínre (23 fő), míg 16 fő utazott az európai kontinensen túlra, 4 fő pedig belföldi úti célt látogatott meg. Az incentiv utazók 74,4 százaléka (32 fő) a koronavírus-járvány előtt utazott, míg 11 fő a pandémia kitörését követően. A válaszadók 37,2 százalékat (16 fő) teljes mértékben motiválja a munkavégzésben az incentiv utazás, további 51,2 százalékat (22 fő) inkább motivál a munkavégzésben az incentiv utazás elérésének lehetősége. A többiek semlegesek ebben a kérdésben, illetve 3 főt inkább nem motiválja ez a lehetőség a munkavégzésben.

## Az ösztönző utazásokkal kapcsolatos kockázateszlelés

A kockázateszlelés aggregált fő dimenzióban a szűkebb témaköröket a biztonság sérülése felől lehetett felgöngyöltetni, hat másodrendű faktort tártunk fel 46 elsőrendű téma és kulcsszó felderítése után (1. táblázat). Az észlelt félelmek vagy a biztonságérzet sérülések többnyire lefedték az elméletben talált faktorokat. A másodrendű faktorok között domináltak az egészséggel kapcsolatos félelmek (a COVID-19 teljesen alulreprezentált volt), a közbiztonsággal kapcsolatos félelmek és a fogyasztás során fellépő teljesítménybeli kockázatok. Ezekon kívül jól megkülönböztethető félelem volt az információhiányból fakadó eligazodásbiztonság sérülése, valamint a repüléssel összefüggő előzetes félelmek is külön faktort alkottak a feltárás során. Ez utóbbi is egy olyan észlelt kockázati elem, amelyet az incentiv utazás erősíthetett fel, az ezek során használt közlekedési eszköz a válaszadók több mint 95 százalékánál ugyanis a repülőgép volt.

*„Az utazás előtt a legizgalmasabb, legveszélyesebb pont a repülés, illetve az odajutás volt nekem. Korábban sokat voltam már külföldön, de repülővel még sohasem, így ez okozott némi feszültséget az utazás előtt.” (Egy Marokkóba utazó alany)*

*„A Lisszabonba való utazás előtt félttem, ugyanis az volt életem első repülése, és az egyetlen veszély az volt, hogy ne legyek rosszul repülés közben.” (Egy Portugáliába utazó alany)*

Az előző megközelítésből látható, hogy egyes veszélytípusokat felnagyítottak a fogyasztók az incentiv utazás jellegéből adódóan, hiszen a távoli, külföldi desztinációk megközelítése esetenként eltért a turisták által megszokottól. Ez a repüléssel kapcsolatos félelmekben csoportosult, azonban képeztünk egy olyan hatodik másodrendű faktort a feltárt kulcsszavak alapján, amely kizárólag az incentiv utazás jelentette előzetes félelmeket takarja.

*„Olyan dolgok, programok vártak ránk, amilyeneket magamtól biztosan nem mernék kipróbálni.” (Egy Törökországba utazó alany)*

Azért képeztünk egy szakirodalomban nem taglalt különálló faktort az incentiv utazás kockázataira vonatkozóan, mert dominánsan olyan kulcsszavak és témák jelentek meg a feltáró interjúk során, amelyek az utazás jellege által befolyásolt tevékenységekhez, programokhoz kapcsolódnak. Itt jelentek meg olyan extrém sportok (snowboardozás, jetskizés, ejtőernyőzés, bungee-jumpingolás, búvárkodás), amelyeket egy egyénileg szervezett úton nem mertek volna kipróbálni az alanyok. Megjelentek egyedi programok is, amelyekről szintén tartottak az alanyok, és stresszt okoztak nekik (szafari, delfinnel úszás, mert „az azért meg tud vadulni”, quadozás). Sokan tartottak a kollektíva felelőtlen viselkedése által okozott problémáktól (túlzott alkoholfogyasztás és az azzal járó felelőtlen viselkedés, hajóval borulás, csoportos baleset). Érdekes módon

azok a felső vezetők, akik már vettek részt több hasonló programon, extrém tevékenységeket is üznek, különösen tartottak a közös utazástól, hogy a rutintalan kollégák okoznak majd sérülést a programokon. Végezetül többen a számukra „teljesen új” kultúra megismerését is kockázatosnak érezték előzetesen, egyesek a „még sosem látott” gasztronómiai specialitásoktól tartottak (gyomorrontás), míg mások a helyiek szokatlan viselkedésétől féltek. Ezek a kockázatok főleg az Európán túlra utazóknál merültek fel. Ahogyan a rovaroktól való félelem is főleg a más kontinensekre látogatóknál jelent meg.

*„Úgy tudtuk, hogy Indiában veszélyesek a csípések, erre szedtünk előtte gyógyszert. Továbbá az ételektől is tartottunk, igyekeztünk az utazás során is óvatosak lenni.” (Egy Indiába utazó alany)*

*„Nőként sajnos voltak már korábban negatív tapasztalataim az észak-afrikai régióban, így az incentiv utazás során is tartottam bizonyos fajta inzultusoktól.” (Egy Tunéziába utazó alany)*

Az egészséggel kapcsolatos kockázatok csoportjában jelentek meg további, a desztináció egzotikumából eredő félelmek. Ezek nem a koronavírus-járvány okán domináltak, hiszen amire újra lehetett incentiv jelleggel utazni, addigra már lecsendesültek a nagyobb pandémiahullámok. Néhány interjúalanyánál megjelent, hogy azért tartott attól, hogy ne legyen pozitív legyen a PCR-tesztje, vagy az utazás alatt meg ne betegedjen, esetleg haza ne hozza a szeretteinek a koronavírus. A többségnél azonban a különböző rovarcsípésektől, helyi vírusoktól és problémás gasztronómiai hozzáállásból fakadó megbetegedéstől való kockázateszlelés dominált. Továbbá az előzetes adminisztráció is zavart pár utazót (hogyan és mennyiért szerzi be a szükséges oltásokat, milyen óvintézkedések hasznosak, illetve mindezek ténylegesen megvédik-e majd őt az utazás alatt attól, hogy egy komolyabb betegséget elkapjon). Összességében azt lehet mondani, hogy a 2017-2021 közötti időszakban az incentiv utazások során az egészséggel kapcsolatos félelmek a koronavírustól függetlenül az utazók többségénél jelentősek voltak.

*„Az incentiv utak előtt nem azonosítottam veszélyeket, csak azokat, amiket a hely így is-úgy is magával hordoz, például a védőoltások szükségessége vagy ezek kisebb határfoka.” (Egy Indonéziába utazó alany)*

*„Érdekes hozománya a korábbi incentiv utazásomnak, hogy a jelenlegi helyzetben tervezett utazásaimhoz szükséges COVID-19 jelentette egészségügyi adminisztráció, és az esetleges egészségi veszélyek kevésbé zavarnak, mint egy átlagos utazót, mert én már a koronavírus előtt szemben találtam magam ilyen kérdésekkel.” (Egy Tanzániába utazó alany)*

A közbiztonság hiányából fakadó félelmek is szorosan kapcsolódtak az incentiv utazás jellegéhez, elsősorban az Európán túlra utazóknál. Mindezt fokozta az is, hogy

olyan helyekre jutottak el, ahová maguktól nem mentek volna el. Sokaknál tompította ezt a félelmet az, hogy tudták, hogy a cégük biztosan nem szervezne veszélyes helyszínekre programot, hiszen „csak nem akarják, hogy meghaljunk”, de ettől még tartottak az utazástól az alanyok.

**Az ösztönző utazásokkal kapcsolatos kockázatsökkentés**

A veszélyek azonosítása során többször előtérbe került az, hogy bár az alanyok tartottak valamitől, mégis megnyugtatta őket, hogy az alkalmazó vállalatuk „csak nem akar a beosztottjainak rosszat”. Ezt a tapasztalásunkat

1. táblázat

**A kockázateszlelés fő dimenziójának struktúrája**

Elsőrendű dimenzió – Kulcsszavak és témák	Másodrendű dimenzió – Faktorok	Fő dimenzió
1. Közbiztonság (fegyveres örök) 2. Zsebtolvajlás 3. Közbiztonság (rablás) 4. Terrortámadás 5. Háborús érintettség 6. Közbiztonság (bűnözési arány, helyzet) 7. Furcsa helyzetbe keveredés	1. Közbiztonság sérüléséből fakadó félelmek	Kockázateszlelés az incentív utazással kapcsolatosan
8. Baleset lehetősége 9. Betegség lehetősége 10. Étkezési szokások, higiénia 11. Védőoltások 12. Higiénia 13. Gyomorrontás 14. COVID-19 fertőzöttség 15. Veszélyes állapotok csípése	2. Egészségből fakadó félelmek	
16. Vendéglátóhely lehúzása 17. Kiszolgáltatottság 18. Szervezetlenség 19. Kimaradás az útból 20. Okmányok elhagyása 21. Lehúzó szolgáltatók	3. Teljesítménybeli kockázatok	
22. Nincs elég információ a desztinációról 23. Elveszik, elhagyja a társaságot 24. Nincs elég információ az utazásról 25. Nehéz tervezhetőség 26. Kiszámíthatatlanság az egyediség miatt	4. Információ hiányból fakadó eligazodási biztonságának sérülése	
27. Helyszínek időben való elérése, repülőgépek pontossága 28. Repülés 29. Lezuhanhat a repülőgép 30. Rosszullét repülés közben 31. Közlekedési bonyodalmak (késés, járat törlése, csatlakozás lekésése) 32. Pogyász elkeveredés	5. Repülés és utazás félelme	
33. Síelés miatti veszélyek 34. Nagy esések snowboardnál 35. Szafari és vadállatok 36. Quadozás 37. Hajóval borulás 38. Delfinnel nem szabad úszni, mert vadállat 39. Buszos utazás félelme 40. Gyomorrontás félelme 41. Csoportos baleset félelme (buszos utazásnál főleg) 42. Együtt utazás veszélye (felsővezetőknél) 43. Kiszolgáltatottság 44. Kollektívizmus 45. Rablás 46. Felelős alkoholfogyasztás hiánya	6. Incentív utazás jellegéből fakadó közvetlen félelmek	

Forrás: interjúk alapján saját szerkesztés

„Dominikán nem volt megfelelő a közbiztonság, fegyveres örök álltak a benzinkutak előtt és az utcákon.” (Egy Dominikába utazó alany)

„Leginkább a közbiztonsággal kapcsolatban voltak aggályaim, milyen körülmények közé megyek, például Mexikó kapcsán.” (Egy Mexikóba utazó alany)

erősítették meg azok a válaszok, amelyeket a kockázatsökkentés témakörében azonosítottunk. Összesen három másodrendű faktort (2. táblázat) tártunk fel 45 kulcsszóval, témával a kockázatsökkentés fő dimenzióban.

A kockázatsökkentés leginkább az információgyűjtés és a szolgáltató jó hírnevén nyugszik, illetve néhány kutatás (Cui et al., 2016; Pappas, 2016; Dayour, Park & Kimbu,

2019; Chemli, Toanoglou & Valeri, 2022) mutatott rá arra, hogy a fogyasztói bizalom egy fontos, kockázatszelést csökkentő elem lehet. Az incentiv turizmussal foglalkozó kutatásunkból azonban egyértelműen kiderült, miszerint az alkalmazó vállalatba vetett bizalom akár az összes eddig ismert kockázatsökkentési módot felülírhatja. A legdominánsabb feltárt elem a cégbe vetett bizalom volt.

„Az extrém programokkal vagy helyszínekkel kapcsolatos félelmeim egyből elmúltak, amikor arra gondoltam, hogy a cégem biztosan mindent tökéletesen körbejárt és profin megszervezett.” (Egy Törökországba utazó alany)

A másik kockázatsökkentési elem szintén a bizalom körül forgott, de a helyszíni szolgáltatókba és a desztinációba vetett bizalomra épült, ez főleg az európai desztinációkba utazóknál merült fel. A két tényező azonban

összekapcsolódott: azért bíztak meg az utazók a desztinációban vagy a helyszíni szolgáltatókban, mert azt gondolták, hogy a cégük mindent úgyis alaposan körbejárt az alkalmazottak biztonsága érdekében. Bíztak abban, hogy magas minőségű lesz a szolgáltatás, ami már önmagában garancia a biztonságra. Abban is bíztak, hogy „csak jó lesz a közbiztonság”, illetve az egészségügyi rendszer. Így azt lehet mondani, hogy a fogyasztói félelmeiket le tudták küzdeni a fogyasztók a bizalmi elemeken keresztül, aminek döntő többségét a cégüknek lehet tulajdonítani közvetetten.

„Bízom abban, hogy nem olyan részekre megyünk az országnak vagy az adott városnak, amit egyébként veszélyesnek érzek.” (Egy Brazíliaiba utazó alany)

2. táblázat

A kockázatsökkentés fő dimenziójának struktúrája

Előrendű dimenzió – Kulcsszavak és témák	Másodrendű dimenzió – Faktorok	Fő dimenzió
1. Utasbiztosítás 2. Biztonságosan szervezett 3. Desztináció 4. Átlátható 5. Egészségügy 6. Közbiztonság 7. Közlekedés 8. Szálloda 9. Csoporthoz utazás 10. Egészség 11. Odafigyelés 12. Kiszámítható 13. Ismert, neves helyek 14. Profi cégvezetés 15. Dicsőség 16. Élmény 17. Észszerűség 18. Segítségkérés lehetősége 19. Magas minőség 20. Idegenvezető 21. Közös és fix programok 22. Biztonság 23. Garantált	1. Bizalom a küldő, alkalmazó cégben	Kockázatsökkentés az incentiv utazással kapcsolatosan
24. Desztináció 25. Egészségügy 26. Közbiztonság 27. Közlekedés 28. Szálloda 29. Helyi lakosok 30. Ételek 31. Belvárosi szállás, jó helyen 32. Politikai helyzet 33. Egzotikus 34. Magas minőség	2. Bizalom a helyszíni szolgáltatókban	
35. Kollégák színvonala 36. Profi szervezés 37. Pozitivitás az úttal kapcsolatban 38. Önbizalom 39. Odafigyelés 40. Profi cégvezetés 41. Felelős alkoholfogyasztás 42. Belföldi utazás is biztonságos 43. Idegenvezető, csoportkísérő is lesz 44. Fegyelem 45. Repülésbiztonság	3. Önbizalom és magabiztosság	

Forrás: interjúk alapján saját szerkesztés

A harmadik kockázatsökkentő elem pedig az általános önmagukba vetett bizalom, azaz az önbizalom volt egyes alanyoknál. Az itt felsoroltakat nevezhetjük a biztonságérzetet fokozó személyes elemeknek. Voltak interjúalanyok, akik biztosak voltak magukban, vagy nem tartották magukat félősnek, függetlenül attól, hogy mennyire volt komplex az utazási csomag. Többen igyekeztek figyelni a szabályokra, és felelősen viselkedni, amelyből „csak nem lesz majd baj”. A konkrét félelmekkel kapcsolatosan pedig sokan a repüléssel kapcsolatosan voltak magabiztosak, miszerint „minimális esélye van bármilyen tragédiának”. Az emberi kapcsolatokban és a saját ítélőképességükben is sokan bíztak, miszerint „a kollégáim is olyanok, mint én, tehát nem lesz az utazásból semmilyen baj”, vagy pedig, hogy „a cégvezetést rendkívül profinak tartom mindenben”, amely szintén az alkalmazó vállalat-hoz volt köthető.

Látható, hogy a kockázatszelés csökkentését vagy leküzdését az incentiv utazások esetében a céghez és a cégvezetéshez lehet kapcsolni, továbbá az általános bizalomhoz, magabiztossághoz. Mindezek felülírták, hogy részletesen utánanézzenek az utazók a helyszínnek, vagy maguk informálódjanak az értékelésekről. Az aktuális egészségügyi helyzet volt az egyetlen, amelynek többen maguk is utánanézték, ugyanis azt érezték a legingoványosabb talajú dimenzióknak, amire a cégnek kevés ráhatása van. Azonban ekkor is bíztak a cégükben, hogy ők még jobban utánanézzenek ezen elemeknek is. Ettől függetlenül persze voltak olyanok, akik stresszesen indultak útnak, mert kockázatszelésük konkrét és erős volt, azonban sokaknál ezt vélhetően enyhíteni tudta a cégbe vetett bizalom, illetve az utazás jellege teljesen eliminálta a félelmeket. Ez leginkább abban volt tapasztalható, hogy azok közül, akik nem érezték semmilyen félelmet sem, többen is megemlítették cégüket.

*„Gondoljon bele, mi lenne a ráció abban, hogy a legjobb munkavállalókat egy kockázatos, veszélyes és stresszes utazással jutalmazná meg a munkaadó vállalatuk.” (Egy Tunéziába utazó alany)*

## Összegzés

A 2010-es évek második felében fontos utazási döntési tényező lett a biztonság kérdése (Keller & Tóth-Kaszás, 2021). Jelen tanulmány az incentiv utazásokkal kapcsolatos fogyasztói magatartást vizsgálta magyar mintán. A kutatás központi eleme a fogyasztók kockázatszelési és kockázatsökkentési hozzáállásának mélyebb feltárása és megértése a koronavírus-járvány árnyékában. A szakirodalomban ez kutatási rést jelent, amelyet ez a tanulmány betölt. A korábbi kutatások többsége a szabadidős utazókra összpontosít, de eredményeink alapján megerősített nyert, hogy ezen eredményeket nem lehet általánosítani az incentiv utazókra.

A kutatáshoz 43 főt kérdeztünk meg 2022 áprilisában, hólabda mintavételi technikával. A megkérdezettek 2017-2021 között utaztak incentiv turisztikai célból. A szóban forgó időszakban történő utazásukból kellett egyet kivá-

lasztaniuk, és az arra vonatkozó észleléseiket, tapasztalataikat értékelniük.

Az interjúk szövegének elemzését követően a szerzők két témában végezték a kutatást. Az incentiv utazásokkal kapcsolatos kockázatszelés tárgykerében hat másodrendű faktort tártak fel, a 46 elsőrendű téma és kulcsszó felderítését követően. A másodrendű faktorok között az egészséggel, a közbiztonsággal és a fogyasztással kapcsolatos faktorok voltak túlsúlyban. Az aggodalom a szorongás kulcsfontosságú összetevője, aminek következtében a kétértelmű vagy bizonytalan helyzeteket fenyegetőnek tekintjük (Craske et al., 2017).

Az egészséggel kapcsolatos kockázatok között csekély számban fordultak elő a COVID-19-cel kapcsolatos félelmek. A megkérdezettek közül néhányan féltek attól, nehogy pozitív PCR-tesztet produkáljanak, vagy vírussal megfertőzve térjenek haza. Az egzotikus rovarok csipései és az egyéb vírusok ugyancsak félelmet váltottak ki néhány megkérdezettből. Az egészségbiztonság kategóriában a helyi ételektől való félelem (például allergiás reakciók okozta megbetegedés) szintén megjelent a válaszokban. Ennek kiváltói lehetnek azon aspektusok, amelyek az incentiv utazások helyszíneit jellemzik, miszerint egzotikus, távoli, más kultúrájú, ritkán látogatott desztinációkat céloznak meg az ilyen utazások során.

Ezen okokból dominálhattak a közbiztonsággal és a szolgáltatás minőségével kapcsolatos félelmek is, ugyanis az utazóknak nem volt korábbi tapasztalata az adott helyeket illetően. A kutatás során megállapítottuk, hogy a közbiztonság kérdése elsősorban az Európán kívülre utazók körében kapott nagyobb hangsúlyt, mert az utazók nem rendelkeztek megfelelő ismeretekkel a felkeresni kívánt desztinációval kapcsolatban. A kockázatszelés struktúráját az 1. táblázat mutatja be, összhangban Isaac (2019) azon megállapításával, miszerint az észlelt kockázatok többdimenziósak és kontextusfüggők.

Jól azonosítható faktort képeztek az információ hiányából adódó kockázatok, illetve a repülőgéppel történő utazással kapcsolatos félelmek. Ez azért fontos, mivel az incentiv utak több mint 90%-a távoli, repülőgéppel megközelíthető helyen történik a desztinációk jellegéből adódóan. E félelmek kapcsolódnak leginkább a szabadidős céllal utazók kockázatszeléseikhez is (Adam, 2015; Lee et al., 2019; Kökény & Kenesei, 2022a; 2022b).

Kiemelt kockázatszelési kategóriát jelentettek az incentiv utazás jellegéből adódó félelmek. Bizonyos veszélytípusok felnagyítottak, azaz minél távolabb utaztak a megkérdezettek, annál nagyobbban érezték bizonyos félelmeket. A megkérdezettek kockázatként tekintettek az extrém sportokra és szabadidős programokra (például búvárkodás, ejtőernyőzés, szafari). A stresszfaktorok közé sorolható továbbá a mások felelőtlen viselkedése, a balesetveszély, az új kultúra megismerése és az egzotikus rovaroktól való félelem. A veszélytípusok között megjelent több válaszdónál a munkatársak felelőtlen viselkedése is, mint stresszhelyzet. Ez elsősorban a felső vezetők félelme, akik feltételezték, hogy az először utazó rutintalan kollégák problémát okozhatnak.

A kutatás a kockázatsökkentő faktorokat is megvizsgálta. Három másodrendű faktort tártunk fel, 45 kulcszó és téma megemlítése mellett. Az eredmények alapján a másodrendű dimenziók szintjén jól azonosítható, hogy a bizalom volt szinte az egyetlen kockázatsökkentő tényező. Nem jelentek meg az irodalomban sokszor hangsúlyozott kockázatsökkentő eszközök, mint az EWOM, az információgyűjtés, a barátokkal és ismerősökkel történő beszélgetések vagy a biztosítás kötése, a garanciális feltételek áttekintése (Cui et al., 2016; Lee et al., 2019). Ez a jelentős eltérés annak tudható be, hogy míg a szabadidős célú utazásoknál (amelyekkel foglalkozó kutatások dominálják a szakirodalmat) az egyének maguk intézik javarészt a vásárlást, addig az incentiv jellegű utazásoknál az utazónak gyakorlatilag semmilyen feladata nincs a foglalás tekintetében. Ennek következtében a közvetítőbe, jelen esetben a munkáltatóba vetett bizalom dominálta a kockázatsökkentő eszközöket. Az adott vállalat munkavállalói nem gondolták azt, hogy az nekik rosszat akar, így az említett kockázatszeléseket ez felül tudta írni.

Szintén fontos kockázatsökkentő tényező a helyi szolgáltatókba vetett bizalom. Ez az eszköz is szorosan összekapcsolódott a munkáltatóba vetett bizalommal, mivel a megkérdezettek bíztak abban, hogy a cégük a biztonság érdekében alaposan ellenőrizte a helyszínt. Továbbá az alanyok azt gondolták, hogy a desztináció minőségi, biztonságos és a turisták számára védett területére érkeznek, ahol az esetleges kockázatok kisebbek lehetnek, annak ellenére, hogy egy veszélyes ország volt az úti cél, ahogyan azt a brazil példa is mutatta.

A kockázatsökkentő tényezők harmadik nagy csoportját az általános bizalom, azaz az önbizalom adja. A megkérdezettek döntő többsége bízott önmagában, illetve az utazáson részt vevő kollégáiban. Ez pedig összefügg azzal, hogy az értékesítési szerepkörben egyébként is magabiztos kollégák dolgoznak, akik az észlelt kockázatokot is nagyobb arányban merik vállalni. Az is előfordulhat, hogy az ilyen alanyok szignifikánsan kevésbé érznek valamit kockázatosnak, mint mások.

## Konklúziók és jövőbeli kutatási lehetőségek

Össességében megállapítható, hogy a kockázatszelés csökkentését vagy leküzdését az incentiv utazások esetében a vállalatba vetett bizalomhoz, továbbá az önbizalomhoz lehet kapcsolni. Úgy láttuk, hogy a megkérdezettek a legtöbb kockázatszelési dimenziót le tudták küzdeni a cégbe és a helyszínbe vetett bizalommal. Az incentiv utazás jellegéből adódó kockázatszelések (extrém sportok, extrém programok) leküzdéséhez szükség volt azonban önbizalomra. A kockázatszelés csökkentő eszközök mértékei differenciálták az alanyokat, és akinél kisebb volt az önbizalom, az jobban stresszelt az utazás jellegétől, míg akik kevésbé bíztak a cégben, azok jobban tartottak az egészségügyi, közbiztonsági, teljesítménybeli, az utazástól és az információhiányból fakadó kockázatoktól. Ez a stresszhelyzet pedig rontotta az utazás élményét, illetve az elmondások alapján csökkentette az incentiv utazás hatását arra vonatkozóan, hogy a dol-

gozókat motiválja arra, hogy kiemelkedő munkavállalók legyenek a későbbiekben is.

Ebből az következik, hogy a vállalatoknak két feladatuk van, ha az incentiv utazáson részt vevőknek a lehető legnagyobb élményt szeretnék biztosítani és az évközi munka teljesítményét is szeretnék fokozni az ösztönző utazásokkal. Az egyik, hogy az utazások előkészítésébe is érdemes a kiemelkedő kollégákat bevonni, vagy akár a korábbi évek utazásain résztvevőknek a tapasztalatait begyűjteni a jövőre tekintettel. Ha az előkészítésbe nem szeretnék bevonni a munkavállalókat a cégvezetők (a legtöbb interjúalanyunk erről számolt be), akkor érdemes egy tájékoztatóval felkészíteni az utazókat, hogy mire és hogyan készüljenek az utazásra, így csökkenthetik a bizonytalanságtól való félelmüket, másrészt tovább tudják növelni a cégbe vetett bizalmukat. Az utazások előkészítésébe való bevonással is tudnák növelni ezt a fajta bizalmat. A lényeg, hogy évközben is minden munkavállalónál minél több vállalati eszközzel erősítsék a cégbe vetett bizalmat. Fontos, hogy azon munkavállalóknál is, akiket nem vonz az adott jutalomút (vagy maga az úti cél), esetleg tart tőle, és így a munkavégzésben sem törekszik arra, hogy kiemelkedő legyen (persze minden más ösztönző figyelembevétel mellett vagy helyett), nagyobb arányban válhatnak elkötelezetté a magasabb fokú teljesítmény elérésében.

A másik dimenzió pedig a munkavállalók önbizalmának növelése, támogatása. Ezáltal a dolgozók nemcsak a munkavégzés területén válhatnak eredményesebbé, hanem az esetleges félelmeiket is könnyebben leküzdene, legyen az a vállalat tevékenységével kapcsolatos, a munkahelyi feladatokból származó vagy magával a jutalomutazással kapcsolatos kihívás. Mindez növelheti az incentiv utazás motiváló jellegét a hétköznapiakra vonatkozóan, sőt a részvétel egyenesen presztízs értékű lehet a munkavállalók számára. Az egyéni teljesítményből pedig végső soron a vállalat profitál, de nemcsak a munka eredményéből, hanem a cégbe vetett egyéni bizalomból, az utazó kollégák stresszmentességéből és az átélt élmény magasabb szintű közösségi, bizalmi megéléséből is.

A biztonság és az incentiv utak kapcsolatának tanulmányozása széles körű további kutatási lehetőségeket biztosít. A kutatás kiterjesztése más országokra, országcsoportokra és kontinensekre javasolt, így lehetővé válhat az egyes földrajzi területek közötti összehasonlítás a felfogásbeli különbségek és az incentiv utazási szokások azonosítása céljából. A nagyobb földrajzi területet átfogó kutatás limitációja viszont, hogy több nemzetiségű kutatók kellene, mivel az interjúkat a megkérdezettek anyanyelvén érdemes felvenni, ugyanis a kulcsszavak vizsgálatánál hátránnyként jelentkezhet, ha egy közvetítőnyelven történik az interjúztatás. Emellett érdemes lehet a közlekedési szempontokat is figyelembe venni, ugyanis könnyen a mobilitási környezet is meghatározhatja az egyének utazáshoz történő hozzáállását (Jászberényi & Kotosz, 2009). A szakirodalom áttekintéséből kiderült, hogy az incentiv utazásokról „lemaradt” munkavállalók negatívan élik meg azt, hogy ők nem utazhatnak, de ennek hatását eddig még nem vizsgálták. A kutatás folytatásának másik irányá-

ként azon munkavállalókat is érdemes megkérdezni, akik lemaradtak korábban valamilyen incentív utazásról.

## Felhasznált irodalom

- Abraham, V., Bremser, K., Carreno, M., Crowley-Cyr, L., & Moreno, M. (2020). Exploring the consequences of COVID-19 on tourist behaviors: Perceived travel risk, animosity and intentions to travel. *Tourism Review*, 76(4), 701–717.  
<https://doi.org/10.1108/tr-07-2020-0344>
- Adam, I. (2015). Backpackers' risk perceptions and risk reduction strategies in Ghana. *Tourism Management*, 49, 99–108.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.016>
- Bhati, A.S., Mohammadi, Z., Agarwal, M., Kamble, Z., & Donough-Tan, G. (2020). Motivating or manipulating: The influence of health protective behaviour and media engagement on post-COVID-19 travel. *Current Issues in Tourism*, 24(15), 2088–2092.  
<https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1819970>
- Bi, J., & Lehto, X.Y. (2017). Impact of cultural distance on international destination choices: The case of Chinese outbound travelers. *International Journal of Tourism Research*, 20(1), 50–59.  
<https://doi.org/10.1002/jtr.2152>
- Boros, K. (2019). A hivatásturizmus meghatározásának terminológiai változásai a nemzetközi szakirodalomban. In J. Csapó, T. Gonda, & Z. Raffay (Szerk.), *Turizmus, fogyasztás, generációk: II. Nemzetközi Turizmus Konferencia: Tanulmánykötet* (pp. 248–257). Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar.
- Boros, K. (2022). Kiemelt hivatásturisztikai szálláshelyek vizsgálata a magyar vidéken. In T. Rátz, G. Michalkó, & M. Zsarnóczky (Szerk.), *Együttműködés, partnerség, hálózatok a turizmusban* (pp. 102–117). Kodolányi János Egyetem, Csillagászati és Földtudományi Kutatóközpont Földrajztudományi Intézet, Magyar Földrajzi Társaság.
- Brown, P., Daigneault, A.J., Tjernström, E., & Zou, W. (2018). Natural disasters, social protection, and risk perceptions. *World Development*, 104, 310–325.  
<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.12.002>
- Buzády, Z., Wimmer, Á., Csesznák, A., & Szentesi, P. (2022). A munkahelyi flow-állapotot elősegítő vezetői képességek elemzése a komoly játék eszközével. *Vezetéstudomány*, 53(3), 19–33.  
<https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2022.03.02>
- Byrnes, J.P., Miller, D.C., & Schafer, W.D. (1999). Gender differences in risk taking: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 125(3), 367–383.  
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.3.367>
- Čakar, K. (2020). Tourophobia: fear of travel resulting from man-made or natural disasters. *Tourism Review*, 76(1), 103–124.  
<https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0231>
- Caldara, D., & Iacoviello, M. (2018). *Measuring geopolitical risk*. Board of Governors of the Federal Reserve System.  
<https://doi.org/10.17016/IFDP.2018.1222r1>
- Cavlek, N. (2002). The role of tour operators in the travel distribution system. In W.C. Gartner & D.W. Lime (Eds.), *Trends in outdoor recreation, leisure and tourism* (pp. 325–334). CAB International.
- Chemli, S., Toanoglou, M., & Valeri, M. (2022). The impact of COVID-19 media coverage on tourist's awareness for future travelling. *Current Issues in Tourism*, 25(2), 179–186.  
<https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1846502>
- Chien, P.M., Sharifpour, M., Ritchie, B.W., & Watson, B. (2017). Travelers' health risk perceptions and protective behavior: A psychological approach. *Journal of Travel Research*, 56(6), 744–759.  
<https://doi.org/10.1177/0047287516665479>
- Cho, S., Woods, R.H., Jang, S.S., & Erdem, M. (2006). Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firms' performances. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 262–277.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.001>
- Cissell, M. (1987). Designing effective reward systems. *Compensation and Benefits Review*, 19(6), 49–55.  
<https://doi.org/10.1177/088636878701900605>
- Corley, K.G., & Goia, D.A. (2004). Identity ambiguity and change in the wake of a corporate spin-off. *Administrative Science Quarterly*, 49(2), 173–208.  
<https://doi.org/10.2307/4131471>
- Craske, M.G., Stein, M.B., Eley, T.C., Milad, M.R., Holmes, A., Rapee, R.M., & Wittchen, H.U. (2017). Anxiety disorders. *Nature Reviews Disease Primers*, 3, 17024.  
<https://doi.org/10.1038/nrdp.2017.24>
- Cui, F., Liu, Y., Chang, Y., Duan, J., & Li, J. (2016). An overview of tourism risk perception. *Natural Hazards*, 82, 643–658.  
<https://doi.org/10.1007/s11069-016-2208-1>
- Dayour, F., Park, S., & Kimbu, A.N. (2019). Backpackers' perceived risks towards smartphone usage and risk reduction strategies: A mixed methods study. *Tourism Management*, 72, 52–68.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.11.003>
- Deng, R., & Ritchie, B.W. (2018). International university students' travel risk perceptions: an exploratory study. *Current Issues in Tourism*, 21(4), 455–476.  
<https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1142939>
- Dolnicar, S. (2007). Crises that scare tourists – investigating tourists' travel-related concerns. In B. Prideaux, B. Laws & K. Chon (Eds.), *Managing tourism crises* (pp. 98–109). CABI Books.  
<https://doi.org/10.1079/9781845930479.0098>
- Dryhurst, S., Schneider, C.R., Kerr, J., Freeman, A.L., Recchia, G., Van Der Bles, A.M., Spiegelhalter, D., & van der Linden, S. (2020). Risk perceptions of COVID-19 around the world. *Journal of Risk Research*, 23(7–8), 1–13.  
<https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193>
- Ernszt, I., Péter, E., Keller, K., & Tóth-Kaszás, N. (2018). Biztonsági kérdések a turizmusban, egy határ menti térség példáján keresztül. *Turizmus Bulletin*, 18(2), 38–45.  
<https://doi.org/10.14267/TURBULL.2018v18n2.5>

- Foroudi, P., Tabaghdehi, S.A.H., & Marvi, R. (2021). The gloom of the COVID-19 shock in the hospitality industry: A study of consumer risk perception and adaptive belief in the dark cloud of a pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102717. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102717>
- Fuchs, G., & Reichel, A. (2004). Cultural differences in tourist destination risk perception: an exploratory study. *Tourism*, 52(1), 21–37. <https://www.cabidigital-library.org/doi/full/10.5555/20043079119>
- Fuchs, G., & Reichel, A. (2006). Correlates of destination risk perception and risk reduction strategies. In M. Kozak & L. Andreu (Eds.), *Progress in tourism marketing* (pp. 161–170). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-045040-7.50018-2>
- Gaissmaier, W., & Gigerenzer, G. (2012). 9/11, act II: A fine-grained analysis of regional variations in traffic fatalities in the aftermath of the terrorist attacks. *Psychological Science*, 23(12), 1449–1454. <https://doi.org/10.1177/0956797612447804>
- Gelencsér, M., Végvári, B., & Szabó-Szentgróti, G. (2022). A munkaerő-megtartás és a well-being kapcsolatának elemzése nemzetközi kutatásokban: Szisztematikusan irodalmi áttekintés. *Vezetéstudomány*, 53(6), 40–51. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2022.06.04>
- Gibson, H., & Yiannakis, A. (2002). Tourist roles: needs and the adult life course. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 358–383. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00037-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00037-8)
- Hallahan, T.A., Faff, R.W., & McKenzie, M.D. (2004). An empirical investigation of personal financial risk tolerance. *Financial Services Review*, 5, 57–78. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=8e52321f247b815fcc018b5e93f15e1691146312>
- Hampton, A. (1987). The UK incentive travel market: a user's view. *European Journal of Marketing*, 21(9), 10–20. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004713>
- Han, H., Al-Ansi, A., Koseoglu, M.A., Lin, P.M.C., Park, J., Yu, J., & Kim, W. (2019). Halal tourism: Travel motivators and customer retention. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(9), 1012–1024. <https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1683483>
- Holland, J., Mazzarol, T., Soutar, G.N., Tapsall, S., & Elliott, W.E. (2021). Cruise passengers' risk reduction strategies in the wake of COVID-19. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(11), 1189–1206. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1962376>
- Incentive Research Foundation (2008). *The market for incentive travel, motivational meetings, and special events*. The Incentive Research Foundation.
- Incentive Research Foundation. (2016). *Incentive travel on the rise*. The Incentive Research Foundation. <http://theirf.org/research/incen-tive-travel-on-the-rise/1894/>
- Incentive Travel Index (2022). *2022 Survey Highlights*. Incentive Travel Index. <https://www.incentiveindex.com/executive-summary/>
- Institute of Risk Management (2018). *A risk practitioners guide to ISO 31000: 2018*. Institute of Risk Management. <https://www.demarcheisol7025.com/document/A%20Risk%20Practitioners%20Guide%20to%20ISO%2031000%20%96%202018.pdf>
- Irimiás, A., Jászberényi, M., & Michalkó, G. (2019). Az innováció szerepe a turisztikai termékfejlesztésben. Irimiás A., Jászberényi M., & Michalkó G. (szerk.), *A turisztikai termékek innovatív fejlesztése* (pp. 9-18). Akadémiai Kiadó. <https://doi.org/10.1556/97896345444081>
- Isaac, R.K. (2019). The attitudes of Dutch market towards safety and security. In R. K. Isaac, E. Çakmak & R. Butler (Eds.), *Tourism and hospitality in conflict-ridden destinations* (pp. 39-55). Routledge.
- Jancsik, A., Jászberényi, M., & Kökény, L. (2019). *Az utazásszervezés új dimenziói*. Akadémiai Kiadó. <https://doi.org/10.1556/9789630599535>
- Jászberényi, M., & Kotosz, B. (2009). Közlekedési szokások vizsgálata Budapest délnyugati agglomerációjában. *Statisztikai Szemle*, 87(2), 166–190. [http://www.ksh.hu/statszemle\\_archive/2009/2009\\_02/2009\\_02\\_166.pdf](http://www.ksh.hu/statszemle_archive/2009/2009_02/2009_02_166.pdf)
- Jeffrey, S.A. (2014). The motivational power of incentive travel: the participant's perspective. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 15(3), 122–139.
- Karl, M. (2018). Risk and uncertainty in travel decision-making: tourist and destination perspective. *Journal of Travel Research*, 57(1), 129–146. <https://doi.org/10.1177/0047287516678337>
- Kaszás, N., Tokodi, P., & Németh, K. (2023). Az egészség-turizmus biztonsága – a turizmusbiztonság az egészség-turizmusban. In G. Michalkó, J. Németh & Z. Birkner (Eds.), *A biztonság szerepe a turisztikai termékfejlesztésben és menedzsmentben* (pp. 13-28). Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft.
- Keller, K., & Tóth-Kaszás, N. (2021). A turizmusbiztonság megjelenése az EU tagállamainak turisztikai stratégiáiban. *Vezetéstudomány*, 52(6), 32–43. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2021.06.03>
- Kotler, P.T., Bowen, J.T., & Makens, J. (2010). *Marketing for hospitality & tourism*. Pearson Education.
- Kozak, M., Crofts, J.C., & Law, R. (2007). The impact of the perception of risk on international travelers. *International Journal of Tourism Research*, 9(4), 233–242. <https://doi.org/10.1002/jtr.607>
- Kökény, L., Kenesei, Z., Marton, Z., Birkner, Z., & Michalkó, G. (2022). Counterproductive risk-reduction strategy in travel-related decision-making. *Anatolia*, 35(1), 186-189. <https://doi.org/10.1080/13032917.2022.2142251>
- Kökény, L., & Kenesei, Z. (2022a). A COVID-19-pandémia jelentette félelmek hatása a nyaralás tervezése során felmerülő kockázatszélésekre. *Turizmus Bulletin*, 22(3), 4–11. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2022v22n3.1>
- Kökény, L., & Kenesei, Z. (2022b). A turisztikai fogyasztók magatartásának vizsgálata a COVID-19-pandémia első hullámának árnyékában. *Társadalomtudományi Szemle*, 12(4), 30–53. <https://doi.org/10.18030/socio.hu.2022.4.30>

- Kurtz, D.L., & Clow, K.E. (1997) *Services marketing*. John Wiley & Sons.
- Larsen, S., & Brun, W. (2011). 'I am not at risk typical tourists are!' Social comparison of risk in tourists. *Perspectives in Public Health*, 131(6), 275–279. <https://doi.org/10.1177/1757913911419898>
- Lee, J.S., & Chiang, C.H. (2017). Exploring multidimensional quality attributes of incentive travels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(8), 2198–2214. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2016-0150>
- Lee, J.S., Choi, Y., & Chiang, C.H. (2017). Exploring the dynamic effect of multi-quality attributes on overall satisfaction: The case of incentive events. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 51–61. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.04.003>
- Lee, K.F., Haque, A., Maulan, S., Abdullah, K., & Tarofder, K. (2019). Risk reduction in Online flight reservation: The role of information search. *Journal of Reviews on Global Economics*, 8, 886–899. <https://doi.org/10.6000/1929-7092.2019.08.76>
- Lee, W., Park, S., & Jeong, C. (2022). Repositioning risk perception as a necessary condition of travel decision: The case of North Korea tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52, 252–263. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.07.001>
- Lepp, A., & Gibson, H. (2003). Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 606–624. [https://doi.org/10.1016/s0160-7383\(03\)00024-0](https://doi.org/10.1016/s0160-7383(03)00024-0)
- Lewis, R.C. (1983). The incentive-travel market: how to reap your share. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 24(1), 19–27. <https://doi.org/10.1177/001088048302400104>
- Li, X., Lu, L., & Chi, C.G.Q. (2018). Examining incentive travelers: How motivation affects organizational commitment. *International Journal of Tourism Research*, 20(6), 830–842. <https://doi.org/10.1002/jtr.2235>
- Lo, A.S., Cheung, C., & Law, R. (2011). Hong Kong residents' adoption of risk reduction strategies in leisure travel. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(3), 240–260. <https://doi.org/10.1080/10548408.2011.562851>
- Locke, M. (2010). A framework for conducting a situational analysis of the meetings, incentives, conventions, and exhibitions sector. *Journal of Convention & Event Tourism*, 11(3), 209–233. <https://doi.org/10.1080/15470148.2010.505473>
- Lórinicz, K., Formádi, K., & Ernszt, I. (2023). Towards a more resilient festival industry: an analysis of the adoption of risk management models for sustainability. *Risks*, 11(2), 45. <https://doi.org/10.3390/risks11020045>
- Mair, J. (2014). *Conferences and conventions: A research perspective*. Routledge.
- McCartney, G. (2008). Does one culture all think the same? An investigation of destination image perceptions from several origins. *Tourism Review*, 63(4), 13–26. <https://doi.org/10.1108/16605370810912182>
- Michalkó, G. (2004). Tourism eclipsed by crime: the vulnerability of foreign tourists in Hungary. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2/3), 159–172. [https://doi.org/10.1300/J073v15n02\\_09](https://doi.org/10.1300/J073v15n02_09)
- Mill, R.C., & Morrison, A.M. (1985). *The Tourism System: An Introductory Text*. Prentice-Hall.
- Mitev, A.Z. (2019). *Kutatásmódszertan a turizmusban*. Akadémiai Kiadó. <https://doi.org/10.1556/9789634544135>
- Mowen, J.C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior*. Prentice Hall. [https://books.google.co.kr/books?redir\\_esc=y&id=\\_SLZPfe0oDkC&focus=searchwithinvolume&q=risk](https://books.google.co.kr/books?redir_esc=y&id=_SLZPfe0oDkC&focus=searchwithinvolume&q=risk)
- Nkosi, G. (2010). The impact of crime of tourism in the city of uMhlathuze, KwaZulu-Natal. *South Asian Journal of Tourism and Heritage*, 2, 76–81.
- Nugraha, A.K.N.A., Hamin, H., & Elliott, G. (2022). The role and impact of risk reduction in leisure tourism. *Annals of Leisure Research*, 25(2), 179–202. <https://doi.org/10.1080/11745398.2020.1744175>
- Page, S.J. (2009). Current issue in tourism: The evolution of travel medicine research: A new research agenda for tourism? *Tourism Management*, 30(2), 149–157. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.011>
- Pappas, N. (2016). Marketing strategies, perceived risks, and consumer trust in online buying behaviour. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29, 92–103. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.11.007>
- Pratt, M.G. (2009). From the editors: For the lack of a boilerplate: Tips on writing up (and reviewing) qualitative research. *Academy of Management Journal*, 52(5), 856–862. <https://doi.org/10.5465/amj.2009.44632557>
- Promsivapallop, P., & Kannaovakun, P. (2018). Travel risk dimensions, personal-related factors, and intention to visit a destination: A study of young educated German adults. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(7), 639–655. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1485718>
- Quintal, V., Sung, B., & Lee, S. (2021). Is the coast clear? Trust, risk-reducing behaviours, and anxiety toward cruise travel in the wake of COVID-19. *Current Issues in Tourism*, 25(2), 1–13. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1880377>
- Raheem, I.D., & Roux, S. (2023). Geopolitical risks and tourism stocks: New evidence from causality-in-quantile approach. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 88, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.qref.2023.01.002>
- Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2006). Cultural Differences in Travel Risk Perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 20(1), 13–31. [https://doi.org/10.1300/J073v20n01\\_02](https://doi.org/10.1300/J073v20n01_02)
- Richter, L.K. (2003). International tourism and its global public health consequences. *Journal of Travel Research*, 41(4), 340–347. <https://doi.org/10.1177/0047287503041004002>

- Ritchie, B., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. *Annals of Tourism Research*, 79, 102812. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102812>
- Schmidli, H. (2017). *Risk Theory*. Springer.
- Seabra, C., Dolnicar, S., Abrantes, J.L., & Kastenholz, E. (2013). Heterogeneity in risk and safety perceptions of international tourists. *Tourism Management*, 36, 502–510. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.09.008>
- Seddighi, H.R., Nuttall, M.W., & Theocharous, A.L. (2001). Does cultural background of tourists influence the destination choice? An empirical study with special references to political instability. *Tourism Management*, 22(2), 181–191. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00046-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00046-7)
- Shinew, K.J., & Backman, S.J. (1995). Incentive travel: an attractive option. *Tourism Management*, 16(4), 285–293. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(95\)00018-J](https://doi.org/10.1016/0261-5177(95)00018-J)
- SITE Foundation (2021a). *Corporate inSITES White Paper Edition 1*. SITE Foundation. [https://siteglobal.com/system/files/2021-11/2794\\_SN\\_SITE\\_WhitePaper\\_v10.pdf](https://siteglobal.com/system/files/2021-11/2794_SN_SITE_WhitePaper_v10.pdf)
- SITE Foundation (2021b). *Corporate inSITES White Paper Edition 2*. SITE Foundation. [https://siteglobal.com/system/files/2021-11/2821\\_SN\\_CorporateInSitesSite\\_WhitePaper\\_Edition2\\_v3.pdf](https://siteglobal.com/system/files/2021-11/2821_SN_CorporateInSitesSite_WhitePaper_Edition2_v3.pdf)
- SITE Foundation (2022). *Corporate inSITES White Paper Edition 3*. SITE Foundation. <https://siteglobal.com/system/files/2022-04/CorporateInSite%20WhitePaper%20Edition3.pdf>
- Slovic, P., & Peters, E. (2006). Risk perception and affect. *Current Directions in Psychological Science*, 15(6), 322–325. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00461.x>
- Slovic, P. (2016). Do adolescent smokers know the risk? *Duke Law Journal*, 47(6), 1133–1141. <https://doi.org/10.2307/1373033>
- Society of Incentive Travel Executives (2014). *About SITE—Who we are*. Society of Incentive Travel Executives. <http://www.siteglobal.com/p/cm/ld/fid=18>
- Sönmez, S.F., & Graefe, A.R. (1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112–144. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)00072-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)00072-8)
- Vos, A., Marinagi, C., Trivellas, P., Eberhagen, N., Skourlas, C., & Giannakopoulos, G. (2014). Risk reduction strategies in online shopping: e-trust perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 147, 418–423. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.122>
- Westwood, J. (1985). *The Incentive Travel Market in the UK: Potential for Marketing Australia* [Doctoral dissertation]. University of Surrey.
- Wilks, J. (2006). Current issues in tourist health, safety and security. In J. Wilks, D. Pendergast, & P. Laggat (Eds.), *Tourism in turbulent times: Towards safe experiences for visitors* (pp. 3–18). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-044666-0.50009-9>
- Williams, A.M., & Baláz, V. (2014). Tourism Risk and Uncertainty: Theoretical Reflections. *Journal of Travel Research*, 54(3), 271–287. <https://doi.org/10.1177/0047287514523334>
- Witt, S.F., Gammon, S., & White, J. (1992). Incentive travel: overview and case study of Canada as a destination for the UK market. *Tourism Management*, 13(3), 275–287. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(92\)90099-S](https://doi.org/10.1016/0261-5177(92)90099-S)
- Wolff, K., Larsen, S., & Øgaard, T. (2019). How to define and measure risk perceptions. *Annals of Tourism Research*, 79, 102759. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102759>
- World Health Organization (WHO) (2012, January 1) *International travel and health*. World Health Organization. [https://www.who.int/ith/ITH\\_EN\\_2012\\_WEB\\_1.2.pdf?ua=1](https://www.who.int/ith/ITH_EN_2012_WEB_1.2.pdf?ua=1)
- Xiang, Z., & Formica, S. (2007). Mapping environmental change in tourism: A study of the incentive travel industry. *Tourism Management*, 28(5), 1193–1202. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.11.002>
- Xie, C., Zhang, J., Morrison, A.M., & Coca-Stefaniak, J.A. (2021). The effects of risk message frames on post-pandemic travel intentions: The moderation of empathy and perceived waiting time. *Current Issues in Tourism*, 24(23), 3387–3406. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1881052>
- Yang, E.C.L., Khoo-Lattimore, C., & Arcodia, C. (2017). A Systematic Literature Review of Risk and Gender Research in Tourism. *Tourism Management*, 58, 89–100. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.011>
- Zemke, R. (1988). Rewards and recognition: yes, they really work. *Training*, (November), 49–53.
- Zhang, Y., Moyle, B., Dupré, K., Lohmann, G., Desha, C., & MacKenzie, I. (2023). Tourism and natural disaster management: A systematic narrative review. *Tourism Review*, 78(6), 1466–1483. <https://doi.org/10.1108/TR-08-2022-0377>
- Zou, Y., & Meng, F. (2020). Chinese tourists' sense of safety: Perceptions of expected and experienced destination safety. *Current Issues in Tourism*, 23(15), 1886–1899. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1681382>