

A repülőtéri inklúzió új útjai: Jó gyakorlatok és kihívások a rejtett fogyatékkal élők támogatásában

New Pathways to Airport Inclusion: Best Practices and Challenges in Supporting Individuals with Hidden Disabilities

CSERDI ZSÓFIA

Egyetemi adjunktus, Budapesti Corvinus Egyetem, Marketing- és Kommunikációtudományi
Intézet, Marketingmenedzsment Tanszék
zsafia.cserdi@uni-corvinus.hu

TÖRÖK ANNA

Egyetemi adjunktus, Budapesti Corvinus Egyetem, Marketing- és Kommunikációtudományi
Intézet, Interkulturális Marketing és Fogyasztói Magatartás Tanszék
anna.torok@uni-corvinus.hu

Hivatkozás

Cserdi Zsófia, Török Anna (2026), A repülőtéri inklúzió új útjai: Jó gyakorlatok és kihívások a rejtett fogyatékkal élők támogatásában. In: Szalkai Zsuzsanna – Bíró-Szigeti Szilvia – Iványi Tamás – Kelemen-Erdős Anikó (szerk.): Tudományágak kaleidoszkópja – a marketing, mint transzdiszciplináris terület – Egyesület a Marketing Oktatásért és Kutatásért XXXI. Nemzetközi Konferenciájának Absztrakt- és Tanulmánykötete. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar: Budapest. ISBN 978-615-112-035-4, pp. 11–11. DOI: 10.62561/EMOK-2025

Absztrakt

A sokszínűség, méltányosság és befogadás (DE&I) keretrendszerén belül a jelen tanulmány azt vizsgálja, hogy a nemzetközi Napraforgó program (Hidden Disabilities Sunflower=HDS) miként járulhat hozzá a rejtett fogyatékkal élő emberek repülőtéri ügyfélményének javításához. A repülőterek inkluzívabbá és akadálymentesebbé tehetik az utazást többek között a munkatársak speciális képzésével, a külső zavaró érzékszervi ingereket kizáró szenzoros szoba biztosításával, valamint proaktív segítségnyújtással. A Budapest Airport kiváló példaként szolgál arra, hogyan valósíthatók meg hatékonyan ezek az intézkedések, és miként lehet jó gyakorlatokat kialakítani a nem látható fogyatékkal élő utasok támogatására. A kutatás célja, hogy elméleti szinten is hozzájáruljon a fogyatékos-barát utazásról szóló diskurzus bővítéséhez azáltal, hogy ráirányítja a figyelmet a kevésbé vizsgált rejtett fogyatékoságok – vagyis az első pillantásra nem látható és a hagyományos közlekedéssel és utazással foglalkozó tanulmányokban gyakran marginalizált állapotok – témájára. A jelen kutatás a Napraforgó program Budapest Airport szolgáltatási folyamataiba történő integrációját helyszíni bejárás és szakértői mélyinterjúk segítségével tárja fel. Kiemelt figyelmet kap a program megtervezésének szakasza, valamint a bevezetés során felmerült kihívások elemzése. Esettanulmányként a vizsgálat rávilágít az inkluzív szolgáltatástervezés fontosságára a rejtett fogyatékkal élők szükségleteinek kielégítése érdekében.

Kulcsszavak: rejtett fogyatékoság, inkluzív szolgáltatástervezés, DE&I, légiközlekedés

Abstract

As part of Diversity, Equity, and Inclusion (DE&I), this study examines how the Hidden Disabilities Sunflower (HDS) program might improve the airport customer experience for people with hidden disabilities. Airports can make travel more inclusive and accessible by adding specially trained employees, sensory-friendly environments, and proactive assistance. Budapest Airport is an excellent example of how such measures can be effectively implemented, showcasing best practices for supporting travelers with non-visible disabilities. This research aims to advance the theoretical discourse on disability-inclusive travel by addressing the underexplored domain of hidden disabilities – those that are not immediately visible and are frequently marginalized in mainstream transportation studies. Integrating the Hidden Disabilities Sunflower Program into the service processes of Budapest Airport is explored through on-site fieldwork and in-depth expert interviews. Special attention is given to the planning phase and the challenges faced during the implementation process. As a case study, the investigation highlights the importance of inclusive service design in meeting the needs of individuals with invisible disabilities.

Keywords: hidden disability, inclusive service design, DE&I, aviation