

**Az észlelt kockázat utazási szándékra gyakorolt hatása a  
konfliktusövezetekben lévő desztinációkban: koncepcionális modell  
kialakítása**

*The Effect of the Perceived Risk on the Travel Intention of Tourist in Conflict-Ridden  
Destinations: A Conceptual Framework*

BAYRAMOV ELIMDAR

Turizmus Tanszék, Budapesti Corvinus Egyetem, elimdar@gmail.com

AGÁRDI IRMA, PhD

Marketing és Média Intézet, Budapesti Corvinus Egyetem, irma.agardi@uni-corvinus.hu

**Absztrakt**

A politikai instabilitás okozta konfliktusok száma világszerte növekszik, amely negatív hatást gyakorol a turizmusra és növekszik az utazással kapcsolatos észlelt kockázat. A turizmus-szakirodalomban kevés olyan kutatást végeznek, amelyek a konfliktusövezetekben található desztinációkkal kapcsolatos utazási szándék befolyásoló tényezőit vizsgálta. A tanulmány célja, hogy egy olyan koncepcionális modellt alakítson ki, amely az észlelt kockázat és a turisták látogatási szándékának összefüggését vizsgálja konfliktusövezetekben található desztinációkban. A koncepcionális modellt a tervezett magatartás elméletét alapul véve alakítottuk ki, amely figyelembe veszi az észlelt kockázat és észlelt bizonytalanság hatását az utazási szándékot és tényleges magatartást meghatározó tényezőkre: a tényleges magatartásra vonatkozó attitűdökre, a szubjektív normákra és az észlelt magatartás-irányításra. Új elemként jelenik meg a modellben, hogy a desztinációval kapcsolatos korábbi tapasztalat és a desztinációimázs szintén befolyásolja az utazási szándékot. A koncepcionális modell kiindulópontja egy jövőbeni empirikus kutatásnak.

*Kulcsszavak: konfliktusövezet, észlelt kockázat, utazási szándék*

**Abstract**

Conflict due to political instability is a growing phenomenon worldwide that has a negatives impact on tourism and the perceived risk of travelling. Research on travel behavior of high-risk destinations is underrepresented in the tourism literature. This study aims to develop a conceptual model that captures the relationship between perceived risk and travel intentions in conflict-ridden destinations. The conceptual model is based on the theory of planned behavior adding perceived risk and uncertainty as antecedents of attitude toward behavior, subjective norm and perceived behavioral control. New element of the model is that the prior experience with the conflict-ridden destination and destination image influence the intention to travel as well. The conceptual model serves as an input for a future empirical analysis.

*Keywords: conflict-ridden destinations, perceived risk, travel intention*

## 1. Bevezetés

A turizmus szektor folyamatosan növekszik, a nemzetközi szinten a turisztikai célú látogatások (legalább 1 éjszaka) 2015-ben 4.6 százalékkal növekedtek és globális szinten elérték az 1186 millió főt, ami 52 millióval több, mint az előző évben (UNWTO, 2016). A turizmus világszerte vezető iparágának számít, mivel a globális GDP-hez 7.2 trillió dollárral járult hozzá, amely a teljes GDP 9.8 százalékát teszi ki (WTTC, 2016).

A globális turizmusra hatással vannak a külső környezet eseményei és válságai. A turizmusra negatív hatást gyakorolnak a természeti katasztrófák, a háborúk, a politikai instabilitás és a terrorizmus, amely nem csupán a keresletet, hanem a turizmus irányát is befolyásolja (SONMEZ, 1998). Franciaországban például több terrortámadás történt 2015-ben, amelynek hatására a turizmus GDP-hez való hozzájárulása 7.1 milliárd dollárral csökkent. Ugyanebben az időszakban, Olaszországban nem történt halálos áldozatokkal járó terrortámadás és a turizmus szektor 4.8 milliárd dollárral növekedett (IEP, 2016).

A régióban kialakult konfliktusok az egész régió turizmusára negatív hatással vannak (THAPA, 2004; HALL, 2010; RITTICHAINOWAT - CHAKRABORTY, 2009). A világ különböző részein tapasztalható, növekvő számú konfliktus (pl. politikai instabilitás, háború és terrorizmus) miatt a turisták nagyobb figyelmet szentelnek az utazással kapcsolatos kockázatoknak. A magas észlelt kockázat viszont az utazás egyik legfontosabb akadályává válhat (UM et al., 2006; LARSE et al., 2007).

A turizmusban az észlelt kockázatot intenzíven kutatták a kilencvenes években, amelynek során kimutatták, hogy az utazók igyekeznek elkerülni azokat a desztinációkat, amelyek esetében magas kockázatot észlelnek (ROEHL - FESENMAIER, 1992; SONMEZ - GRAEFE, 1998a, 1998b). Későbbi kutatások (LEPP – GIBSON, 2003) azonban megállapították, hogy az utazók eltérően ítélik meg a nemzetközi utazásokkal együtt járó kockázatokat. Az objektív kockázat és a turisták szubjektív biztonságérzete ugyanis nem feltétlenül fedik egymást, ezért a turisták gyakran az indokoltnál nagyobb vagy kisebb kockázatot tulajdonítanak az utazásnak (CUI et al., 2016). Ez egyben az is jelenti, hogy a magas kockázatú desztinációk nem feltétlenül riasztják el a turistákat (RITTICHAINOWAT - CHAKRABORTY, 2009).

Így jelen kutatás arra a kérdésre keresi a választ, hogy a konfliktusövezetekben található desztinációkban hogyan befolyásolja az észlelt kockázat az utazási szándékot. Pontosabban azt vizsgáljuk, hogy milyen változók erősítik vagy gyengítik az észlelt kockázat és az utazási szándék közötti kapcsolatot. Az észlelt kockázat turisztikai látogatók magatartására gyakorolt hatás elemzése és az összefüggést indirekt hatások azonosítása több szempontból fontos. Egyrészt a kutatás hozzájárul annak megértéséhez, hogy az utazókat milyen tényezők befolyásolják a konfliktusövezetekben lévő desztinációk választásakor. Másrészt azonosíthatóvá válnak azok az eszközök, amelyekkel a piaci szereplők csökkenthetik az észlelt kockázatot, illetve megakadályozzák a turizmus csökkenését.

A tanulmány a következőképpen épül fel. Elsőként a konfliktusok és az észlelt kockázat turizmushoz kötődő szakirodalmát dolgoztuk fel. Majd tárgyaljuk a tervezett magatartás elméletét, amely segítséget nyújt az észlelt kockázat és az utazási szándék kapcsolatának elemzésében magas kockázatú desztinációk esetén. A cikk végterméke egy koncepcionális modell, amely a konfliktusövezetekben található desztinációkba való utazás szándékát képes előre jelezni. A modellben az észlelt kockázat és bizonytalanság hatása a tényleges magatartás iránti attitűdön, a szubjektív normákon és az észlelt magatartás-irányításon keresztül érvényesül az utazási szándéokra vonatkozóan, amelyet a desztinációval kapcsolatos korábbi tapasztalat és a desztinációs imázs is befolyásol.

## 2. Szakirodalmi áttekintés

Ebben a fejezetben áttekintjük a kutatási kérdéshez kapcsolódó legfontosabb koncepciókat (konfliktus, észlelt kockázat), illetve az észlelt kockázathoz kötődően a tervezett magatartás elméletét és alkalmazását a turizmus-kutatásokban.

### 2.1 A turizmust befolyásoló konfliktusok

A turizmust is érintő konfliktusok nem új keletűek az egyébként népszerű desztinációkban. Ilyen esemény volt a 1972-ben a müncheni olimpiai játékok idején történt terrortámadás, vagy a közvetlenül turistákat célzó egyiptomi terrorista akció 1997-ben (LEPP AND GIBSON, 2003). A 2011-től kezdődő Arab Tavasz a Közel-Keleten további instabilitást és politikai konfliktusokat okozott és a régióban jelentős negatív hatást gyakorolt a turizmusra (AVRAHAM, 2015). A konfliktusok száma világszerte növekedett. 2016-ban 402 konfliktust figyelt meg a Heidelberg Institut for International Conflict Research kutatóintézet (2017), amelyből 226 erőszakkal járó konfliktus volt és turisták gyakran voltak terrortámadások célpontjai.

A konfliktus a latin *confligere* szóból származik, jelentése értékekért, érdekekért folyó küzdelem, amely státuszt, hatalmat és erőforrásokat biztosít és célja, hogy a riválisokat semlegesítse, megsebesítse vagy megsemmisítse (FARMAKI, 2017). A Heidelberg Institut for International Conflict Research kutatóintézet (2017) államok közötti, államon belüli, szubállami és transzállami konfliktusokat különböztet meg. Az államok közötti konfliktusban nemzetközileg ismert, az államot képviselők vesznek részt, az államon belüli konfliktusban az állam képviselői és nem állami szereplők között jön létre. Szubállami konfliktusokat nem állami szereplők hívják életre. Transzállami konfliktusok szintén államot képviselő és egyéb szereplők között jön létre és legalább két szuverén állam közötti politikai konfliktust hoznak létre. Míg a konfliktust számos kutató (CLEMENTS - GEORGIU, 1998; HALL, 2010; RITCHIE, 2004; SONMEZ, 1998; SONMEZ et al., 1999; ALVAREZ - CAMPO, 2014) tanulmányozta, a kutatások inkább általános szinten vizsgálták a konfliktus hatásait. Bármely típusú konfliktusról legyen is szó, a turisták utazással összefüggő, észlelt kockázatára nagy valószínűséggel hatást fog gyakorolni.

### 2.2 Az észlelt kockázat szerepe az utazási döntésekben

BAUER (1960) elsőként foglalkozott a marketing-szakirodalomban a kockázat szerepével és megállapította, hogy a fogyasztók magatartása mindig kockázatsökkentésre irányul és döntéseiket nem a valós, hanem az észlelt kockázat alapján hozzák meg. REISINGER és MAVONDO (2005) a kockázatot annak a valószínűségként határozta meg, hogy sérülés, veszteség, veszély, vagy valamilyen értékes dolog elvesztése következik be. A kockázat „olyan állapot, amelynek során számos potenciálisan bekövetkező esemény meghaladja azoknak az eseményeknek a számát, amelyek ténylegesen be fognak következni és valamilyen valószínűség társul hozzájuk”. A bizonytalanságot az különbözteti meg a kockázattól, hogy nem kapcsolódik hozzá valószínűség, azaz egy olyan szituáció, amelynek során bármi megtörténhet. Ennek következtében a kockázat és bizonytalanság közötti különbség a potenciális veszteség, veszély bekövetkezésének valószínűségében van. Míg az

emberek egy döntés következményét eltérő kockázatúnak észlelik, addig a bizonytalanság esetén a várható veszteséghez nem rendelnek valószínűséget (BECKER- KNUDSEN, 2005).

A turizmussal foglalkozó kutatások a 2001. szeptember 11-ei támadás óta kezdtek el foglalkozni behatóbban a kockázat témakörével. A turizmushoz kötődő kockázateszlelés a turisták értékelését tükrözi arról, hogy a turisztikai tevékenységek és folyamatok mennyire bizonytalanok a megítélésük szerint (CUI et al. 2016). Az utazás kapcsán a turisták pénzügyi, pszichológiai, elégedettségi és időbeli kockázattal (SONMEZ - GRAEFE, 1998), illetve fizikai-felszerelés kockázattal, nyaralási kockázattal és desztinációs kockázattal (FESENMAIER, 1992) szembesülnek. LEPP és GIBSON (2003) a nemzetközi turizmussal kapcsolatban terrorizmussal, háborúval és politikai instabilitással, egészségügyi problémákkal és a kriminalitással összefüggő kockázatokat azonosítottak.

QUINTAL és szerzőtársai (2010) a kockázat és a bizonytalanság eltérő hatását vizsgálták az utazással kapcsolatos döntési folyamatra vonatkozóan. Kutatásuk során arra jutottak, hogy az emberek a kockázatot és bizonytalanságot konzisztensen érzékelik azonos objektív kockázatot jelentő szituációkban, de a kockázat- és a bizonytalanság észlelés számos tényezőtől függ. Következésképpen a turisták nem egyformán kockázatvállalók. A kockázattűrés például fontos szerepet játszik abban, hogy a turisták hogyan szervezik meg az útjukat és mekkora jelentőséget tulajdonítanak az egyes utazási kockázattípusoknak, milyen kockázatkezelési kompetenciákat alakítanak ki (WILLIAM - BALÁŽ, 2013). A nagyobb kockázatot vállaló egyéneket kifejezetten vonzzák a magas kockázatú desztinációk (pl. Kenya, Palesztina) és a veszéllyel járó tevékenységek (pl. extrém sportok és hegymászás) (LEPP - GIBSON, 2008). Hasonlóan növeli a kockázatvállalást az újdonságkereső magatartás (LEPP - GIBSON, 2003), a szervezett utazásokat és tömegturizmust elkerülő, független turisták kevésbé tartanak a terrorizmustól vagy a politikai instabilitás okozta kockázatoktól. Például a fiatal hátizsákos turisták az utazás során felmerülő kockázatokat inkább hozzáadott értéknek tekintik és az észlelt kockázat inkább növeli az utazási szándékot (RITTICHAINUWAT - CHAKRABORTY, 2009). A kulturális különbségek is hatnak az észlelt kockázatra. REISINGER és MAVONDO (2005) kimutatta, hogy a brit és kanadai turisták aggódtak a legkevésbé az utazási kockázatok miatt, ők érezték leginkább biztonságban magukat és legkevésbé aggódtak a nemzetközi utazás miatt más országok turistáihoz képest. Ezenkívül megállapították, hogy egy adott országon belüli szubkultúrák is hatással vannak a kockázatvállalásra. Az információkeresés szintén meghatározó az utazással kapcsolatos döntéshozatalban. A turisták számos forrásból gyűjtenek információkat, hogy az utazással kapcsolatos észlelt kockázatukat csökkenteni tudják. Az észlelt kockázat és a különböző kockázattípusok pozitívan hatnak az információkeresési és döntéshozatali magatartásra (MASER - WEIERMAIR, 1998).

Az észlelt kockázatot továbbá meghatározza az utazással kapcsolatos előzetes tapasztalat, amely vonatkozhat általában a nemzetközi utazásra, illetve egy konkrét desztinációra (SONMEZ - GRAEFE, 1998b). A helyi kultúrát jól ismerő utazók nagyobb biztonságban érzik magukat, az előzetes utazási tapasztalat növeli a biztonságérzetüket és kevésbé hajlamosak kerülni a magas kockázatú régiókat. WONG és YEH (2009) szintén arra az eredményre jutott, hogy az utazással kapcsolatos ismeretek gyengítik az észlelt kockázat negatív hatását az utazási szándéokra. Magas észlelt kockázatú desztinációk esetében FUCHS és REICHER (2011) a desztinációt első alkalommal felkereső, illetve az újr látogató turisták közötti kapcsolatot hasonlította össze a kockázateszlelésre, a kockázatsökkentő stratégiákra és a látogatás motivációjára vonatkozóan. Az eredmények arra világítottak rá, hogy azok, akik az első alkalommal utaznak a desztinációba emberokozta kockázatot, szocio-pszichológiai kockázatot, ételkockázatot, időjárás-kockázatot érzékelnek. Azok, akik már többször

felkeresték a desztinációt, pénzügyi kockázatot, szolgáltatásminőséggel, természeti katasztrófával, autóbalesettel kapcsolatos kockázatokat érzékelték a desztinációval kapcsolatban. Ráadásul, az első alkalommal utazók relatíve nagyszámú kockázatcsökkentési stratégiát használtak, míg az újr látogatók a kockázatcsökkentő stratégiákat saját tapasztalatokkal helyettesítették, beleértve az utazási költségek csökkentését is (FUCHS - REICHEL, 2011).

HAJIBABA et al. (2015) válság-rezisztens turistákat vizsgált, akik inkább nem vesznek tudomást a kockázatokról és nem dolgoznak ki kockázatkerülési stratégiákat. A kutatási eredmények alapján ezeknek az utasoknak az általános kockázati attitűdjük stabil maradt, a kockázatészlelés inkább specifikus területekre irányul és ezért különböző magatartási kimenetekhez vezethet. Ez a jelenség magyarázható azzal, hogy pl. a terrorizmussal összefüggő, észlelt kockázat negatív hatása nem érvényesül hosszú távon (RITTICHAINUWAT - CHAKRABORTY 2009). WOLFF és LARSEN (2014) pedig arra a meglepő eredményre jutott, hogy a 2011.évi terrortámadás után Norvégiában az észlelt kockázat szintje csökkent a fokozottabb biztonsági intézkedések miatt.

### *2.3. A tervezett magatartás elmélete*

Az egyik leggyakrabban használt racionális választáson alapuló, elméleti megközelítés a tervezett magatartás modellje, amely az egyének döntéshozatalát megmagyarázza (HAN, 2015). A tervezett magatartás modelljét AJZEN (1991) az indokolt cselekvés elméletének (AJZEN - FISHBEIN, 1980) továbbfejlesztéseként dolgozta ki. Az elmélet szerint a tényleges magatartást a cselekvési szándék előzi meg, amelyet a tényleges magatartás iránti attitűd, a döntéshozó szubjektív normái és az észlelt magatartás-irányítás határoznak meg. A cselekvési szándék azokat a motivációs tényezőket fogja át, amelyek megmutatják, mennyi erőfeszítést hajlandóak az egyének tenni, hogy az adott magatartást megvalósítsák. A tényleges magatartás iránti attitűd a magatartás kedvező vagy kedvezőtlen értékelésére utal. A szubjektív norma az egyén által észlelt társadalmi, közösségi nyomást tükrözi a tényleges magatartás megvalósításával kapcsolatban. Az észlelt magatartási kontroll az egyén megítélését tükrözi, hogy mennyire rendelkezik azokkal az erőforrásokkal, képességekkel, lehetőségekkel, amelyekkel meg tudja valósítani a tényleges magatartást (AJZEN, 1991).

A tervezett magatartás elméletét számos tudományágban sikeresen tesztelték, így a turizmussal és vendéglátással foglalkozó kutatások is előszeretettel alkalmazzák (QUINTAL et al. 2010, YUZHANIN - FISHER, 2016; HSIEH et al., 2016). A tervezett magatartás elméletét adaptálták az utazási módok kiválasztásához (BAMBERG et al., 2003; MADHA et al., 2016), a taiwani desztinációválasztás modellezéséhez (LAM - HSU, 200; BIANCHI et al., 2017), szállásválasztáshoz (HAN – KIM, 2010; MAO - LU, 2016), (CHENG et al., 2006), nemzetközi utazás iránti attitűd mérésére (SPARKS - PAN, 2009), kulturális örökség felkeresésének a modellezéséhez (ALONSO et al., 2015), gasztronómiai turizmussal kapcsolatos magatartás elemzéséhez (JOHNSON – MAHONEY, 2016), továbbá természeti kockázattal bíró desztinációk felkereséséhez (GSTAETTNER et al. (2017).

A tervezett magatartás elmélete annak is köszönheti népszerűségét, hogy számos lehetőséget kínál a modell újabb változókkal való bővítésére, amely egyben növeli a modell előrejelzési képességét a viselkedési szándéokra és tényleges magatartásra vonatkozóan (HAN – KIM, 2010).

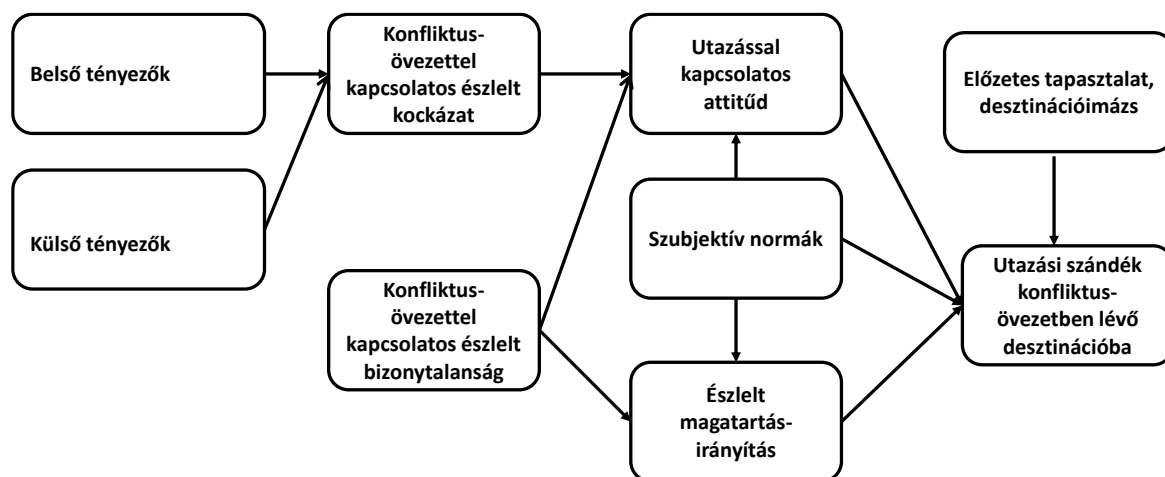
LAM és HSU (2006) például a magatartással kapcsolatos attitűd, a szubjektív normák és észlelt magatartásirányítás mellett a viselkedési szándékot a korábbi magatartás is meghatározza. JOHNSON és O'MAHONEY (2016) az éttermi turizmus kontextusában a tervezett magatartás modelljét korábbi tapasztalatokkal, társadalmi-demográfiai jellemzőkkel,

valamint az éttermi turizmus iránti érdeklődéssel egészítette ki. PHETVAROON (2006) a desztináció eredetét moderáló változóként, amely hatással volt a szubjektív normák és a viselkedési szándék kapcsolatára olyan desztinációk esetén, amelyekben a közel múltban valamilyen válság alakult ki.

### 3. Konceptcionális modell

A tanulmány a tervezett magatartás modelljét (AJZEN,1991) alapul véve egy olyan konceptcionális modell létrehozását tűzte ki célul, amely az észlelt kockázat utazási szándéokra gyakorolt hatását magyarázza a konfliktusövezetekben található desztinációkban. A modell újdonságértéke, hogy nem csupán az észlelt kockázatot és bizonytalanságot foglalja magában, hanem az azt kialakító tényezőket is. Ezenkívül pedig figyelembe veszi a desztinációval kapcsolatos korábbi tapasztalatot és desztinációs imázst utazási szándékot befolyásoló szerepét. A konceptcionális modellt az 1. ábra mutatja be.

**1.ábra: Konceptcionális modell: az észlelt kockázat és bizonytalanság hatása az utazási szándéokra konfliktusövezetekben található desztinációk esetén**



Forrás: saját szerkesztés

YANG és NAIR (2014) szerint az észlelt kockázatot belső és külső tényezők határozzák meg. A külső tényezők azokat az információforrásokat testesítik meg, amelyek tájékoztatják az utazót a tényleges kockázatokról, így pl. a hivatalos figyelmeztetések, sajtóhírek. Belső tényezőnek számítanak a turista demográfiai, kulturális, pszichográfiai jellemzői, amelyek befolyásolják azt, hogy a tényleges veszélyhez képest az utazó nagyobb vagy kisebb kockázatot érzel. A kockázattűrés és kockázatkezelési képesség (WILLIAM - BALÁŽ, 2013), az újdonságkereső magatartás (LEPP – GIBSON, 2008), vagy a kulturális különbségek (REISINGER – MAVONDO, 2005) mind hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a turisták alacsonyabb észlelt kockázatot tulajdonítsanak a konfliktusövezetekben lévő desztinációk felkeresésének.

Az utazási szándékot modellező kutatások (QUINTAL et al., 2010; HSIEH et al., 2016; MAO - LU, 2017; CHEN, 2017) alapján mind az észlelt kockázat, mind az észlelt bizonytalanság befolyásolhatja az utazással kapcsolatos attitűdöt. Az utazással összefüggésben észlelt kockázatok növekedése kedvezőtlen irányban változtatja meg az utazás iránti attitűdöt a konfliktusövezetekben található desztinációk esetén. Az észlelt

bizonytalanság továbbá negatív hatással van az észlelt magatartásirányításra (QUINTAL et al., 2010, WILLIAM – BALÁŽ, 2014), mert bizonytalan kimenetű események esetében az egyén korlátozottabban tudja kontrollálni a magatartását. Olyan úticélok, amelyek konfliktusövezetekben találhatók, az észlelt bizonytalanság magas és ennek következtében a turista észlelheti úgy, hogy a bizonytalan kimenettel járó magatartás irányítása akadályokba ütközhet.

AJZEN (1991) eredeti modelljében a tényleges magatartás iránti attitűd, a szubjektív normák és az észlelt magatartásirányítás exogén változók, azaz nincs közöttük összefüggés. Későbbi kutatások (QUINTAL et al., 2010) viszont igazolták, hogy az egyén által észlelt társadalmi elvárások, azaz a szubjektív normák hatással lehetnek a tényleges magatartás iránti attitűdre és az észlelt magatartásirányításra. Az emberek ugyanis hajlamosak figyelembe venni mások várakozásait a saját attitűdjük kialakítása során (OLIVER – BEARDEN, 1985). A konfliktusövezetek negatív társadalmi megítélése kedvezőtlen attitűdöket alakíthat ki az utazóban. A szubjektív normák észlelt magatartásirányításra gyakorolt hatása pedig azzal magyarázható, hogy a tényleges magatartás kedvezőtlen társadalmi megítélése csökkentheti az észlelt kontrollt a magatartás fölött. Különösen érvényes lehet ez az összefüggés konfliktusövezeti desztinációk esetén, mivel a negatív szubjektív normák hatására az utazó úgy érezheti, hogy a cselekvési képessége ezekben a desztinációkban akadályokba ütközhet (QUINTAL et al., 2010)

AJZEN (1991) modellje alapján a magatartás iránti attitűd, a szubjektív normák és az észlelt magatartásirányítás közvetlenül hatnak a viselkedési szándéokra. Az utazással kapcsolatos kedvező attitűd, az alacsony társadalmi nyomás (szubjektív norma) és a magatartás fölötti magasabb észlelt kontroll növeli a viselkedés, ez esetben az utazási szándékot (QUINTAL et al., 2010). Ennek következtében a konfliktusövezetekbe való utazási szándék akkor fog növekedni, ha az utazók attitűdje pozitív az utazással kapcsolatban, a desztináció megítélése kevésbé negatív az övezeten belül, illetve az utazó kevésbé észleli, hogy az utazás megvalósítása jelentős akadályokba ütközik.

Számos kutatás (Phetvaroon, 2006, HAN - KIM, 2010; YE et al. (2014), JOHNSON - O'MAHONY, 2016) feltételezte továbbá, hogy a desztinációval kapcsolatos korábbi tapasztalat szintén hatással van az utazási szándéokra. Konfliktusövezetben lévő desztinációkkal kapcsolatos korábbi tapasztalat növeli az utazási szándékot.

Új elemként került a modellbe a desztinációimázs, amely feltételezésünk szerint hatással van az utazási szándéokra. A fogyasztók ugyanis nagymértékben támaszkodnak a desztinációk imázsára, amikor az úti cél kiválasztásáról döntenek (UM - CROMPTON 1990). A desztinációs imázs a desztinációval kapcsolatos kognitív és affektív értékelések összessége (MACKAY - FESENMAIER, 2000; BALOGLU - MANGALOGLU, 200; HOSANY et al., 2006;). A desztinációs imázs a kutatások szerint befolyásolja a desztináció kiválasztását (LEPP et al. 2011; MARTINEZ - ALVAREZ, 2010; MOSSBERG - KLEPPE 2005), miszerint a turisták vonzóknak találják és nagyobb utazási szándékot mutatnak a pozitív imázzsal rendelkező desztinációkkal szemben még abban az esetben is, ha magát az országot nem ítélik meg pozitívan.

#### 4. Összefoglalás

A tanulmány célja, hogy egy olyan koncepcionális modellt alakítson ki, amely az észlelt kockázat és a turisták látogatási szándékának összefüggését vizsgálja konfliktusövezetekben található desztinációkban. A koncepcionális modellt a tervezett magatartás elméletét alapul véve alakítottuk ki, amely figyelembe veszi az észlelt kockázat és

## A hatékony marketing – EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete

---

észlelt bizonytalanság hatását az utazási szándékot és tényleges magatartást meghatározó tényezőkre: a tényleges magatartásra vonatkozó attitűdökre, a szubjektív normákra és az észlelt magatartásirányításra. Új elemként jelenik meg a modellben, hogy a desztinációval való korábbi tapasztalat és a desztinációimázs szintén befolyásolja az utazási szándékot. A koncepcionális modell kiindulópontja egy jövőbeni kvantitatív empirikus kutatásnak.

### **Irodalomjegyzék**

Ajzen, I. - Fishbein, M. (1980): Understanding attitudes and predicting social behavior. New Jersey: Prentice-Hall.

Ajzen, I. (1985): From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. *Action Control*, 11-39.

Ajzen, I. (1991): The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Alvarez, M. D. - Campo, S. (2014): The influence of political conflicts on country image and intention to visit: A study of Israel's image. *Tourism Management*, 40, 70-78.

Avraham, E. (2015): Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. *Tourism Management*, 47, 224-232.

Bamberg, S. - Ajzen, I. - Schmidt, P. (2003): Choice of Travel Mode in the Theory of Planned Behavior: The Roles of Past Behavior, Habit, and Reasoned Action. *Basic and Applied Social Psychology*, 25(3), 175-187.

Baloglu, S. - McCleary, K. W. (1999): A model of destination image formation. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 868-897.

Baloglu, S. - Mangalolu, M. (2001): Tourism destination images of Turkey, Egypt, Greece, and Italy as perceived by US-based tour operators and travel agents. *Tourism Management*, 22(1), 1-9.

Bauer, R. (1960): Consumer behavior as risk-taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp. 389-398). Chicago, IL: American Marketing Association.

Becker, M. - Knudsen, T. (2005): The role of routines in reducing pervasive uncertainty. *Journal of Business Research*, 58(6), 746-757.

Berli, A. - Martín, J. D. (2004a): Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 657-681.

Berli, A. - Martín, J. D. (2004b): Tourists' characteristics and the perceived image of tourist destinations: A quantitative analysis—a case study of Lanzarote, Spain. *Tourism Management*, 25(5), 623-636.



## A hatékony marketing – EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete

---

- Cheng, S. - Lam, T. - Hsu, C. (2006): Negative Word-of-Mouth Communication Intention: An Application of the Theory of Planned Behavior. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 30(1), 95-116.
- Clements, M. - Georgiou, A. (1998): The impact of political instability on a fragile tourism product. *Tourism Management*, 19(3), 283-288.
- Cui, F. - Liu, Y. - Chang, Y. - Duan, J. - Li, J. (2016): An overview of tourism risk perception. *Nat Hazards Natural Hazards*, 82(1), 643-658.
- Farmaki, A. (2017): The tourism and peace nexus. *Tourism Management*, 59, 528-540. doi:10.1016/j.tourman.2016.09.012
- Fuchs, G. - Reichel, A. (2011): An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266-276.
- Gartner, W. C. (1994): Image Formation Process. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 2(2-3), 191-216.
- Hajibaba, H. - Gretzel, U. Leisch, F. - Dolnicar, S. (2015): Crisis-resistant tourists. *Annals of Tourism Research*, 53, 46-60.
- Hall, C. M. (2010): Crisis events in tourism: Subjects of crisis in tourism. *Current Issues in Tourism*, 13(5), 401-417.
- Han, H. (2015): Travelers pro-environmental behavior in a green lodging context: Converging value-belief-norm theory and the theory of planned behavior. *Tourism Management*, 47, 164-177.
- Heidelberg Institut for International Conflict Research (2017), Conflict Barometer 2016. [online] Available at: <[http://hiik.de/de/konfliktbarometer/pdf/ConflictBarometer\\_2016.pdf](http://hiik.de/de/konfliktbarometer/pdf/ConflictBarometer_2016.pdf)> [Accessed 06 August 2017].
- Hsieh, C. - Park, S. H. - McNally, R. (2016): Application of the Extended Theory of Planned Behavior to Intention to Travel to Japan Among Taiwanese Youth: Investigating the Moderating Effect of Past Visit Experience. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(5), 717-729.
- Hosany, S. - Ekinci, Y. - Uysal, M. (2006): Destination image and destination personality: An application of branding theories to tourism places. *Journal of Business Research*, 59(5), 638-642.
- Kim, H. - Chen, J. S. (2015): Destination image formation process: A holistic model. *Journal of Vacation Marketing*, 22(2), 154-166.
- Lam, T. - Hsu, C. H. (2006): Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management*, 27(4), 589-599.

## A hatékony marketing – EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete

---

- Lepp, A. - Gibson, H. (2003): Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 606-624.
- Lepp, A. - Gibson, H. (2008): Sensation seeking and tourism: Tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29(4), 740-750
- Lepp, A., Gibson, H. - Lane, C. (2011): Image and perceived risk: A study of Uganda and its official tourism website. *Tourism Management*, 32(3), 675-684.
- Mackay, K. J. - Fesenmaier, D. R. (1997): Pictorial element of destination in image formation. *Annals of Tourism Research*, 24(3), 537-565.
- Maher, A. A. - Carter, L. L. (2011): The affective and cognitive components of country image. *International Marketing Review*, 28(6), 559-580.
- Maser, B. - Weiermair, K. (1998): Travel Decision-Making: From the Vantage Point of Perceived Risk and Information Preferences. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 7(4), 107-121.
- Mossberg, L. - Kleppe, I. A. (2005): Country and destination image – different or similar image concepts? *The Service Industries Journal*, 25(4), 493-503.
- Moutinho, L. (1987): Consumer Behaviour in Tourism. *European Journal of Marketing*, 21(10), 5-44.
- Oliver, R. - Bearden, W. (1985). Crossover effects in the theory of reasoned action: a moderating influence attempt. *The Journal of Consumer Research*, 12(3), 324–340
- Quintal, V. A. - Lee, J. A. - Soutar, G. N. (2010): Risk, uncertainty and the theory of planned behavior: A tourism example. *Tourism Management*, 31, 797-805
- Reisinger, Y. - Mavondo, F. (2005): Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of Travel Research*, 43(3), 212-225.
- Ritchie, B. W. (2004): Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683.
- Rittichainuwat, B. N. - Chakraborty, G. (2009): Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410-418.
- Roehl, W. S. - Fesenmaier, D. R. (1992): Risk Perceptions and Pleasure Travel: An Exploratory Analysis. *Journal of Travel Research*, 30(4), 17-26.
- Sönmez, S. F. (1998): Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25(2), 416-456.
- Sönmez, S. F. - Graefe, A. R. (1998a): Determining Future Travel Behavior from Past Travel

## A hatékony marketing – EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete

---

- Experience and Perceptions of Risk and Safety. *Journal of Travel Research*, 37(2), 171-177.
- Sönmez, S. F. - Graefe, A. R. (1998b): Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112-144.
- Sparks, B. (2007): Planning a wine tourism vacation? Factors that help to predict tourist behavioural intentions. *Tourism Management*, 28(5), 1180-1192.
- Sparks, B. - Pan, G. W. (2009): Chinese Outbound tourists: Understanding their attitudes, constraints and use of information sources. *Tourism Management*, 30(4), 483-494.
- Thapa, B. (2004): Tourism in Nepal. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2-3), 117-138.
- Um, S. - Crompton, J. L. (1990): Attitude determinants in tourism destination choice. *Annals of Tourism Research*, 17(3), 432-448.
- Um, S., Chon, K. - Ro, Y. (2006): Antecedents of revisit intention. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1141-1158.
- UNWTO, 2016. UNWTO Annual Report 2015, [online] Madrid: UNWTO. Available at: <[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/annual\\_report\\_2015\\_lr.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/annual_report_2015_lr.pdf)> [Accessed 06 May 2017].
- Williams, A. M. - Baláž, V. (2013): Tourism, risk tolerance and competences: Travel organization and tourism hazards. *Tourism Management*, 35, 209-221.
- Williams, A. M. - Baláž, V. (2014): Tourism Risk and Uncertainty. *Journal of Travel Research*, 54(3), 271-287.
- Wolff, K. - Larsen, S. (2014): Can terrorism make us feel safer? Risk perceptions and worries before and after the July 22nd attacks. *Annals of Tourism Research*, 44, 200-209.
- Wong, J. - Yeh, C. (2009): Tourist hesitation in destination decision making. *Annals of Tourism Research*, 36(1), 6-23.
- World Travel and Tourism Council, n.d., World tourism indicators, [online] Available at: <<https://tool.wttc.org/>> [Accessed 06 May 2017].
- Yuzhanin, S. - Fisher, D. (2016): The efficacy of the theory of planned behavior for predicting intentions to choose a travel destination: a review. *Tourism Review*, 71(2), 135-147.