

Vezető: Prof. Dr. Rechnitzer János egyetemi tanár

Gondos Borbála

okleveles szociológus-közgazdász

**SPECIÁLIS IGÉNYEK A TURIZMUSBAN – A MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK HELYE,
SZEREPE ÉS LEHETŐSÉGE A TURISZTIKAI SEKTORBAN**

Tézisfüzet

Témavezető: Dr. Nárai Márta, egyetemi docens

Győr
2020. január

Tartalomjegyzék

1. A DISSZERTÁCIÓ CÉLJA ÉS HIPOTÉZISEI	3
1.1. A témaválasztás indoklása.....	3
1.2. A dolgozat kutatási kérdései, célkitűzései, feladatai.....	5
1.3. A dolgozat felépítése	6
1.4. A kutatás hipotézisei	7
2. A KUTATÁS MÓDSZERTANA	10
3. A KUTATÁS EREDMÉNYEI, A HIPOTÉZISEK IGAZOLÁSA	13
4. A DISSZERTÁCIÓ ÚJ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEFOGLALÁSA ..	16
4.1. A disszertáció főbb tudományos megállapításai	17
4.2. Új kutatási irányok megjelölése	19
5. A TÉZISFÜZETBEN FELHASZNÁLT IRODALMAK JEGYZÉKE	21
6. A SZERZŐ TÉMÁBAN MEGJELENT PUBLIKÁCIÓI ÉS KONFERENCIA ELŐADÁSAI	22

1. A DISSZERTÁCIÓ CÉLJA ÉS HIPOTÉZISEI

1.1. A témaválasztás indoklása

Hazánkban a fogyatékossgal élők, azon belül is a mozgáskorlátozottak utazási szokásainak, továbbá szerepének és lehetőségének vizsgálata a turizmusban egy aktuális, de kevésbé kutatott terület. Eddigi munkáim során próbáltam az egyediségre törekedni, olyan témákat választani, amelyekkel úttörő lehetek, így született meg a főiskolai szakdolgozatom Józsefváros turizmusáról, illetve mester szakon íródott diplomadolgozatom a turizmussal összefüggő életminőség-indexszel (TÉMI vagy TRQL) kapcsolatos kutatás adatainak elemzéséről.

2007 óta tanítok az Edutus Egyetemen (2011 óta a Harsányi János Főiskola jogutódja), ahol közel négy éve kerültem közelebbi kapcsolatba a fogyatékossgal élőkkel. 2016. június végén értelmileg sérült gyerekeknek szervezett táborban tartottam egynapos animációs foglalkozást Balatonszárszón, ami sikeres volt, ennek eredményeképp augusztus közepén szerveztem egy 3 napos animáció táborot Szászberek Alsón a Kökényes tanyán, így közelről megtapasztalhattam ennek a célcsoportnak a mindennapjait, igényeit. 2016. szeptember végén az akkori Edutus Főiskolán megrendezett Turizmus Alumni találkozó (amelynek szervezője voltam) témája is a fogyatékossgal élők köré épült a Turizmus Világnapjához kötődően, helyszíneként a budapesti Nem adom fel kávézó szolgált, ahol fogyatékossgal élők dolgoznak.

Magyarországon a rendszerváltásig a fogyatékossgal élők létezése tabutéma volt, így nem csodálkozhatunk azon, ahogyan a legtöbb ember viszonyul hozzájuk, sokan félnek tőlük, elkerülik őket, azért mert ők „mások”. A disszertációmmal egyik célom felhívni erre a célcsoportra a figyelmet, hogy ők is ugyanolyan értékes tagjai a társadalomnak, akiknek ugyanolyan igényeik és jogaik vannak, mint bárki másnak, ebből az egyik ilyen maga az utazáshoz való jog. A fogyatékossgal élők szegmense nagyon tág, mert beletartoznak a mozgáskorlátozottak, vakok és gyengénlátók, siketek, nagyothallók és az értelmi sérültek is. Úgy döntöttem, hogy kutatásomat leszűkítem egy célcsoportra, így a 18 év feletti mozgáskorlátozottak körében végeztem kérdőíves megkérdezést, mert véleményem szerint ez az egyik olyan célcsoport, akik könnyebben elérhetőek és önállóan is kérdezhetőek kérdőívek segítségével. A vakok és gyengénlátók, a siketek és nagyothallók, illetve az értelmi sérültek megkérdezése sérültségükből kifolyólag lényegesen nehezebb vállalkozás lett volna, speciális eszközöket, technikákat kívánt volna meg, melyeknek nem vagyok a birtokában (jelnyelv

ismerete, Braille írás stb.). További indok a célcsoport vizsgálata mellett, hogy a mozgáskorlátozottak számára olyan infrastruktúra szükséges, hogy tudjanak közlekedni, turisztikai programokon részt venni, ügyet intézni, mindennapi életüket élni, mint bárki más, ez azonban nem mindig vagy nem teljes mértékben áll rendelkezésre, legalább is hazánkban. A mozgáskorlátozottak számára megfelelő infrastruktúra, így például rámpák, liftek, alacsony padlós közlekedési eszközök elengedhetetlenek, hogy otthonról kimozduljanak és elutazzanak. Ezt a fajta infrastruktúrát szélesebb célcsoport is élvezheti, mint például az idős emberek, babakocsit használó kisgyermekes családok, mert ugyanazokat a kialakításokat igénylik, így az akadálymentesség és ebből következően az akadálymentes turizmus célcsoportja jóval nagyobb.

Az elmúlt évtizedekben mind európai, mind nemzeti szinten egyértelművé vált, hogy a fogyatékossgal élő emberek ügyének kezelése nem csak szociális vagy egészségügyi kérdés, hanem *emberi jogi* kérdés.¹ A szemlélet- és paradigmaváltás lényege, hogy a különböző sérültséggel élő emberek számára biztosítani kell a nem fogyatékos társaikhoz hasonló esélyeket és jogokat, a mindennapokban való részvétel lehetőségét, elérhetővé kell tenni számukra a különböző szolgáltatásokat, így azokat is, amelyek a szabadidő tartalmas eltöltéséhez járulnak hozzá, javítva ezáltal életminőségüket is.² A turizmus egy olyan tevékenység, melynek révén a látogatók élményeket szerezhetnek – többségében pozitív – és aktív részeseivé válnak élményeiknek. Ez a fajta élmény többszöri utazás során fokozódhat, az étellel való elégedettséghez hozzájárulhat, ezáltal Veenhoven (2003) szerint az utazás a boldogság tudatosulásához vezethet. A megszokott környezetből való kiszakadást sokan vállalják annak érdekében, hogy a szabadidejüket megfelelően tudják eltölteni, élményeket szerezzenek, melyek boldogságuk forrásává válhatnak, illetve hozzájárulhatnak az életminőség kedvező mutatóihoz. Az utazásnak tehát jelentős élettani hatásai vannak, mind regenerálódás, vagy a különböző turisztikai termékek fogyasztása kapcsán (Michalkó 2010). Az említett szemléletváltásnak köszönhetően a fogyatékossgal élők az elmúlt években egyre nagyobb figyelmet kapnak a turizmus területén is. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) a Turizmus Világnapjához és számos konferenciához kötődően 2014-ben (közösségépítés) és 2016-ban (a turizmus mindenkié) olyan témát hirdetett meg, ahol a fogyatékossgal élőkre fókuszáltak. Napjainkban több mint 1 milliárdan élnek valamilyen

¹ lásd pl. Fogyatékossgal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény [2006]; Magyarország: 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

² ENSZ (2006) Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló új egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv <http://www.szmm.gov/main.php?folderID=16485>
Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636

fogyatékkal és számuk növekedni fog az elkövetkezendő években (a 60 év felettek aránya is, akik sok esetben beletartoznak a fogyatékossggal élők csoportjába), az egyre növekvő átlagéletkornak is köszönhetően.³

A fentiek tükrében azt gondolom, disszertációm témája aktuális, a fogyatékossggal élők, azon belül is a mozgáskorlátozottak utazási szokásainak és igényeinek vizsgálata fontos ahhoz, hogy a hazai turisztikai szektor megfelelően felkészüljön fogadásukra és kiszolgálásukra biztosítva ezáltal esélyegyenlőségük e területen való megvalósulását.

1.2. A dolgozat kutatási kérdései, célkitűzései, feladatai

Az előzőekből következően olyan témát, területet szerettem volna feltárni, amellyel csak kevés kutató foglalkozott hazánkban. Többszöri átdolgozások és beszélgetések kapcsán nyerte el végleges célkitűzését disszertációm, amelyben a mozgáskorlátozottak szerepét és lehetőségeit vizsgálom a turisztikai szektorban. Ahogy már láthattuk, a föld lakossága átlagéletkorának növekedése, a motorizáció (balesetek) is hozzájárulnak ahhoz, hogy egyre többen tartoznak bele a fogyatékossggal élők szegmensébe, így kutatásom aktuális. Ugyanakkor egyedi is, mivel kevés szakirodalom és kutatás áll rendelkezésre a témában hazánkban (külföldi szakirodalom és felmérés annál több), így a mozgáskorlátozottak, turisztikai szolgáltatók és turisztikai, illetve más mozgáskorlátozottak érdekeit képviselő szervezetek, egyesületek állnak a vizsgálatom középpontjában.

A fentiekből kiindulva disszertációm fő kutatási kérdései a következők:

- Milyen feltételek megléte esetén tudnak a mozgáskorlátozottak részt venni a turizmusban?
- Milyen feltételekkel/szolgáltatásokkal rendelkeznek a turisztikai szolgáltatók mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására?
- Milyen szereplők és ösztönző formák szükségesek ahhoz, hogy a mozgáskorlátozottak (még inkább) bekapcsolódhassanak a turizmusba?

Mivel kevés kutatás készült hazánkban mozgáskorlátozottak utazásával kapcsolatos témában, így kutatási kérdéseim a keresleti oldal igényeinek felmérésére, a kínálati oldal feltételeinek meglétére és elsősorban a turizmus területén érdekelt döntéshozók és szereplők hozzáállásának, utazást elősegítő ösztönzők létrehozásának vizsgálatára fókuszált.

³ UNWTO Accessible tourism: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

A kutatási kérdéseken túl tudományos célokat is megfogalmaztam, amelyek a következők:

- a mozgáskorlátozottak igényeinek feltárása, részvételi lehetőségük elősegítése a turizmusban;
- turisztikai szolgáltatók hozzáállásának és felkészültségének a vizsgálata a szegmens fogadására, javaslatok megfogalmazása;
- turisztikai és egyéb, a témában érintett szövetségek, szervezetek álláspontjának feltárása.

Jelenlegi kutatásom célkitűzései mellett a következő feladatok szerepelnek még:

- olyan elméleti modell kidolgozása, amely felvázolja az érintettek (keresleti és kínálati oldal, valamint döntéshozók) kapcsolódási pontjait, együttműködési lehetőségeit;
- olyan fejlesztési javaslatok kidolgozása, amelyek segítséget nyújthatnak az érintett feleknek (döntéshozók, irányítók, turisztikai szolgáltatók) abban, hogyan lehet elősegíteni a mozgáskorlátozottak utazását, milyen feltételek teljesülése szükséges a fogadásukhoz.

A disszertációm célkitűzése volt, hogy olyan kutatást és anyagot készítsek, amely feltárja a témában érintettek helyzetét, véleményét, és javaslatokat fogalmaz meg a döntéshozók és a turisztikai szereplők, szolgáltatók számára, amelyekkel a felmerülő problémák, hiányosságok kezelhetőek, illetve további kutatás alapjául szolgál. A disszertációm a társadalom szemléletformálásának fontosságára is szeretné felhívni a figyelmet, a *fejben történő akadálymentesítés* tekintetében.

1.3. A dolgozat felépítése

Disszertációm négy nagyobb részre bontható. A dolgozat első felében megvizsgálom a fogyatékossgal élők helyzetét, szerepét, jelentőségét, integrációját, ismertetem a mozgáskorlátozottakkal kapcsolatos meghatározásokat. Szakpolitikai dokumentumokat is elemzek, majd a turizmus szerepét, hatásait vizsgálom, bemutatom az akadálymentességet, annak fontosságát, szerepét a fogyatékossgal élők, azon belül is a mozgáskorlátozottak életében, az akadálymentes turizmust és annak szereplőit, az egyetemes tervezés fontosságát. Az elméleti részek után szekunder adatok elemzése és esettanulmányok bemutatása következik, ahol nemzetközi esettanulmányokat, jó gyakorlatokat elemzek, továbbá fogyatékossgal élők utazási szokásait külföldön és hazánkban.

A dolgozat második felében a témával kapcsolatos kutatási eredmények ismertetése következik, ahol a kínálati és keresleti oldal számára készített kérdőív eredményeinek, illetve az interjúk válaszainak elemzése olvasható, hogy saját felmérésem miben lehet új az eddigiekhez képest, amellett a résztvevő megfigyelések és a helyszínlátogatás tapasztalatait is bemutatom. Az elméleti fejezetekben ismertetett anyagokból és a kutatás során nyert információkból felvázoltam egy elméleti modellt, továbbá fejlesztési javaslatokat is megfogalmaztam, melyek között általános és a turizmusra vonatkozó megállapítások is helyet kaptak. A dolgozat lezárásaként összegeztem a leírtakat, tudományos megállapításokat tettem és jövőbeli kutatási irányokat is meghatároztam.

Amennyiben az UNWTO célkitűzéseiből indulunk ki, miszerint a „*turizmus promóciója és fejlesztése az egész világon, fajra, nemre, vallásra és egyéb előítéltre való tekintet nélkül, a nemzetközi megértés, a béke, az emberi jogokon alapuló együttműködés erősítése*” (Jandala 2015, 3), akkor úgy gondolom, a fogyatékossgal élő emberek számára (jelen esetben mozgáskorlátozottaknak) is alapvető jognak kellene lenni, hogy utazhassanak, így lényeges kérdés, hogy milyen feltételek teljesülése, megléte tudná az ő utazásukat elősegíteni? Bízom abban, hogy a disszertációm mindegyikre választ fog adni.

1.4. A kutatás hipotézisei

A kutatás során a keresleti oldal igényeire, a kínálati oldal felkészültségére és elsősorban a turizmusban érdekelt szervezetek, szövetségek hozzáállására, véleményére voltam kíváncsi, így a hipotéziseimet is ezek köré építettem fel, amelyek a következők.

Hipotézis 1

A mozgáskorlátozottak turisztikai keresletét negatívan befolyásolja, hogy hazánkban kevés, számukra teljes mértékben elérhető attrakciók és turisztikai szolgáltatók vannak, mert alapvetően nem állnak készen a szolgáltatók a fogadásukra.

Szinte minden emberben megvan az igény arra, hogy utazzon, kikapcsolódjon, új helyeket, embereket, kultúrákat ismerjen meg hazájában vagy egy másik országban. A mozgáskorlátozottak számára sokszor jelent kihívást egy-egy utazás, elsősorban azért mert nincsen megfelelő infrastruktúra (például közlekedési eszköz, úthálózat) vagy olyan szálláshely, étterem, attrakció, ami számukra elérhető lenne. Az ilyen típusú akadályok negatívan befolyásolhatják a szegmens utazási aktivitását, utazástól való távolmaradást

eredményezhetnek, csak úgy, mint a nem megfelelő jövedelmi feltétel, amelynek hiánya szintén negatívan befolyásolja az utazások számát és gyakoriságát. A kutatásomban azt vizsgálom első hipotézisemre vonatkozóan, hogy a mozgáskorlátozottak számára az attrakciók és szolgáltatók megléte a megközelíthetőségük tekintetében mennyire befolyásolja utazásuk gyakoriságát. Feltételezésem szerint a turisztikai szolgáltatók és attrakciók elérhetőségével, akadálymentességével kapcsolatos hiányosságok a legtöbb esetben negatívan befolyásolják az érintettek utazási hajlandóságát.

Hazánk a nyugat és észak-európai országokhoz képest lemaradásban van akadálymentesség és szemlélet tekintetében. Véleményem szerint a hazai turisztikai szolgáltatók nagy része nincsen megfelelően felkészülve a szegmens fogadására, amely a mozgáskorlátozott vendégek arányában is megmutatkozik. A turisztikai szolgáltatók felkészültsége és hozzáállása is nagyon fontos az érintettek fogadása kapcsán, mert ezek hiányában nem tudják megfelelően kiszolgálni a fogyatékosokkal élőket. A megközelíthetőségen és akadálymentességen, azaz a technikai feltételeken túl ezek azok a tényezők (mentalitás, szemlélet, megfelelő készségek, egyetemes tervezés, hozzáférhetőség biztosítása), amelyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy fogadóképesek legyenek a szolgáltatók. Hipotézisem a szolgáltatók felkészültségének és hozzáállásának mértékére is vonatkozik, ennek kapcsán ezt is vizsgálom, amelyek azért fontosak, mert ezek nélkül a mozgáskorlátozottak alapvető igényei nem kerülnek felismerésre és kielégítésre, és ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak, szükséges ezeknek a feltételeknek a megteremtése is az anyagi tényezőkön felül.

Hipotézis 2

A turisztikai szolgáltatásokban megmutatkozó hiányosságok kapcsolatban állnak azzal, hogy nincsenek megfelelő információk a fogyatékosokkal élők utazással kapcsolatos igényeiről, szükségleteiről, elvárásairól és megfelelő feltételeiről.

Ahhoz, hogy egy adott célcsoport igényeit megfelelően kiszolgáljuk, információkra van szükségünk igényeikről, utazási szokásaikról, amelyeket elsősorban hazai és/vagy nemzetközi felmérésekből, vendégekkel való beszélgetésekből tudunk meg. Amennyiben nem kerül sor kutatásokra, úgy nem rendelkezünk olyan tudással, amellyel egy adott szegmenst megnyerhetünk, illetve a meglévőt megtarthatjuk. Az Amerikai Egyesült Államokban vagy Németországban már számos felmérés készült a fogyatékosokkal élő személyek utazási szokásaira vonatkozóan, amelyek segítenek felkészültté tenni a turisztikai szolgáltatókat, hogy

megismerjék a szükségleteket, igényeket, amelyből tudnak tájékozódni és részben adaptálni a hazai viszonyokra. Fontos, hogy ne csak anyagi támogatásokkal, pályázati lehetőségekkel, hanem szakmai tudással is segítsük a szolgáltatókat abban, hogy megismerjék az érintetteket, igényeiket, milyen feltételek mellett tudnak részt venni a turizmusban.

Hazánkban kevés információ áll rendelkezésre a mozgáskorlátozottak utazási szokásairól, mert csak elenyésző számban vannak olyan felmérések, kutatási eredmények, amelyekből tájékozódni lehetne, pedig fontosak lennének a megfelelő információk, tájékoztató anyagok, képzések, amelyek többet adnak annál, mint például milyen előírásokat kell betartani rájuk vonatkozóan (pl. szállodák esetében akadálymentes szoba megléte). Második hipotézissel kapcsolatosan azt vizsgálom tehát, hogy az információhiányból fakadó tudatlanság hozzájárul-e ahhoz, hogy nem tudják a turisztikai szolgáltatók megfelelően kiszolgálni a mozgáskorlátozottakat.

Hipotézis 3

A mozgáskorlátozottak nagyobb számban történő részvétele a turizmusban, a turisztikai szolgáltatók nyitottságának, érdekeltségének megteremtése révén elősegíthető.

A mozgáskorlátozottak nagyobb mértékű megjelenéséhez a turisztikai piacon az akadálymentességen, a szolgáltatók hozzáállásán és felkészültségén túl a politikai döntéshozók megfelelő szerepvállalására is szükség van, egyrészt a megfelelő szemlélet kialakításában, másrészt pályázatok, támogatások okán. Így elősegíthető annak az infrastruktúrának a kiépítése, a meglévő korszerűsítése, amely hozzájárulhat esélyegyenlőségük megteremtéséhez, ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak. A kínálati oldal támogatásán túl a mozgáskorlátozottak támogatására is szükség van valamilyen formában, hogy nagyobb diszkrecionális jövedelemre tegyenek szert, illetve a támogatások hatására könnyebben bekapcsolódhassanak a turizmus piacára. Hipotézissel összefüggésben tehát ennek a feltételezésnek a létjogosultságát vizsgálom, hogy a döntéshozók milyen szerepet játszanak, játszhatnak abban, hogy több mozgáskorlátozott utazzon. A második hipotézishez kapcsolódva fontos lenne, hogy a döntéshozók ösztönözzék a kutatásokat, segítsék a szolgáltatók információkhoz való hozzájutását például célzott kutatások támogatásával. A szemléletváltáshoz megfelelő információ ellátás, pályázati lehetőségek szükségesek, illetve kutatások lokális és országos szinten, turisztikai régiókra, fogadókészségre vonatkozóan, továbbá tanulmányutak szervezése olyan szolgáltatókhoz, országokhoz, amelyek élen járnak e területen. Így a szabályozásokon (törvény, rendelet) túl

más ösztönzők, támogatások, kiadványok, ajánlások, információk is szükségesek a turisztikai szolgáltatók számára.

2. A KUTATÁS MÓDSZERTANA

Kutatásom témája többféle módszer alkalmazását kívánta meg, hogy minél alaposabb és szélesebb körű áttekintést nyújtsak megismeréséhez, így primer és szekunder kutatást is végeztem. Szekunder kutatásként a fogyatékkal élőkkel, mozgáskorlátozottakkal, akadálymentességgel, akadálymentes turizmussal, egyetemes tervezéssel, utazási szokásaikkal kapcsolatos releváns szakirodalmakat elemeztem. Primer kutatásként kérdőíves megkérdezést alkalmaztam a turisztikai szolgáltatók és a mozgáskorlátozottak körében, terepbejárást végeztem Kaposvár és környékén, továbbá résztvevő megfigyelést a mozgáskorlátozottak körében úgy, hogy velük utaztam, így nyerve információt utazási szokásaikról tapasztalati úton.

Kutatási módszerként tehát a kvalitatív és kvantitatív kutatás kombinációját választottam (1. ábra). A kvantitatív kutatás kapcsán kérdőíves megkérdezést alkalmaztam két szegmens körében. A turisztikai kínálati oldal vizsgálata során a megkérdezettek köre a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének (MSZÉSZ) szállodái és éttermei voltak, míg a turisztikai keresleti oldal esetében elsősorban a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségének (MEOSZ) tagjai. Előbbinél ez 434 szálloda és 35 étterem megkeresését jelentette. A MEOSZ-nak közel 100 önálló jogi személyiséggel rendelkező tagszervezete van, amelyek 945 helyi csoportot működtetnek (a Szövetséghez tartozó tagegyesületek regisztrált tagjainak száma 2015-ben 211.091 fő volt).⁴ Az MSZÉSZ tagjainak körében 2018. április 26-tól június 15-ig, míg a MEOSZ tagjainak körében 2018. október 1-jétől november 5-ig zajlott a kérdőíves vizsgálat. A kínálati és keresleti oldalnak szánt kérdőívet a lekérdezések előtt teszteltem, próbakérdezést végeztem. A kérdőíves megkérdezést azért választottam, mert így nagy elemszámra lehet szert tenni, a megkérdezettek számára rövidebb időt vesz igénybe a kitöltés, mint egy interjú, előre rögzített kérdések és többségében előre rögzített válaszok vannak, melyek statisztikailag dolgozhatók fel, így biztosítható az anonimitás. Kutatásom során azonban a válaszadói hajlandóság várakozásaimhoz képest lényegesen kedvezőtlenebb volt, így a visszaérkezett kérdőívek aránya alacsony. Erre magyarázat lehet többek között, hogy a szálláshelyek kevésbé jártasak a

⁴Meosz honlap: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf Letöltve: 2019.11.20.

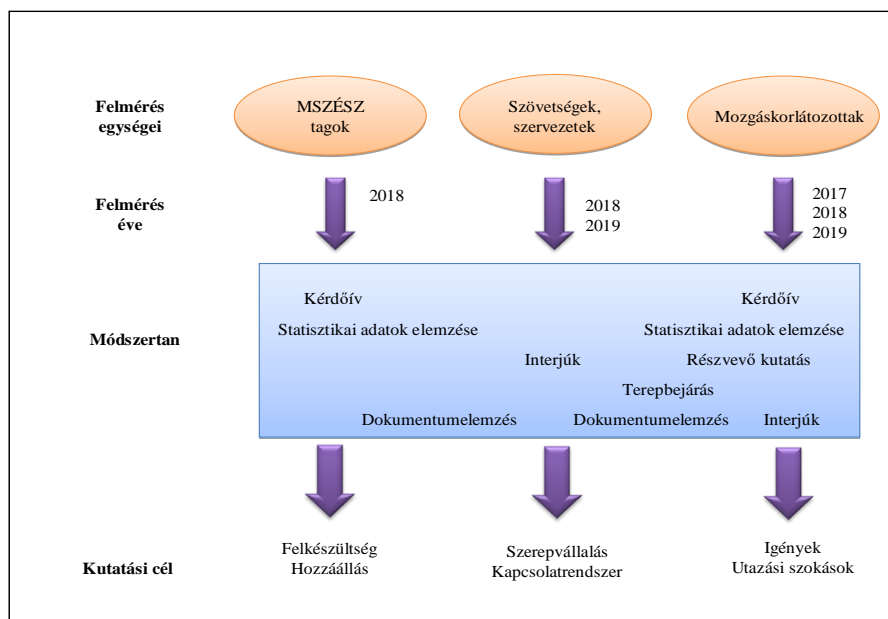
témában, sok kérdőívet kapnak kitöltésre például szakdolgozatokhoz kapcsolódóan, továbbá nem fogékonyak a téma iránt, nincs vagy kevés a tapasztalatuk a mozgáskorlátozottakkal. A mozgáskorlátozottaktól visszaérkezett kérdőívek száma is alacsony, nehezen érhetőek el, nem szívesen válaszolnak vagy csak jóval később, vagy többszöri megkeresésre. Ezek az okok/indokok adhatnak magyarázatot a keresleti és kínálati oldal válaszadási hajlandóságára, az alacsony elemszám mindkét vizsgálati kör esetében bizonyos korlátot jelent a kutatásom során. A visszaérkezett válaszok számát összehasonlítva a 2018-ban készült Magyar Turisztikai Ügynökség kutatásával kijelenthető, hogy ugyan kisebb volt a kitöltési arány a saját kutatás esetében, de nem mutat túl nagymértékű különbséget (szálláshelyek esetében saját kutatás kérdőíveinek száma 57 db, MTÜ kutatásnál 135 db, míg mozgáskorlátozottaktól visszaérkezett kérdőívek a saját kutatás esetében 138, az MTÜ kutatásánál 136.) A kérdőívek adatainak elemzéséhez SPSS 23-as programot használtam, ahol egyszerű leíró statisztikákat futattam le, továbbá a kérdések típusától függően keresztábra-, variancia- és korrelációelemzéseket végeztem.

Kutatásom kvalitatív részében interjúkat készítettem egyesületek, szervezetek, szövetségek vezetőivel, továbbá olyan szakemberekkel, akik relevánsak a témát illetően (20 fő). Az interjúk felvételére 2018. március 19 – július 9., illetve 2019. november és 2020. január között került sor. Az interjúk mellett résztvevő megfigyelést is folytattam, három napot töltöttem el mozgáskorlátozottakkal 2017 augusztusában Bécs és környékén, valamint 2019 augusztusában Graz és környékén, velük utaztam és ezáltal sok tapasztalatra tettem szert. 2018 júliusában pedig terepbejárást végeztem Kaposvár és környékén, a 2013-ban az év első helyezett akadálymentes desztinációjában. Az interjúk készítését azért választottam, mint kutatási módszer, mert e technika segítségével mélyebben megismerhető egy-egy szakterület szakemberének véleménye az adott kutatási témában, jelen esetben a mozgáskorlátozottak utazásáról és az akadálymentességről. Az interjúk során pozitív tapasztalatot szereztem, mindenki segítőkész volt, a megkeresett szervezetek képviselői készséggel válaszoltak a kérdéseimre; a készített interjúk számát elegendőnek találom. Az interjúk előzetes interjúvázlat alapján készültek, melyek lehetővé teszik a könnyebb feldolgozást és összehasonlítást, az interjúk többségében azonos struktúrát alkalmaztam, természetesen az egyes szervezetek sajátosságainak figyelembevételével. A résztvevő megfigyeléssel kapcsolatban szintén pozitív a tapasztalatom, a mozgáskorlátozottak nagyon segítőkészek voltak, illetve nagyon sokat tapasztaltam a velük való utazásokon. Nem viselkedtek másképpen azért, mert tudták, hogy azért utazom velük, hogy megtapasztaljam az utazás során az előnyöket és hátrányokat. Ez a módszer a témában eddig folytatott kutatásokhoz

képezt újdonságnak számít, amely egyben arra is jó, hogy kiegészítsem a kérdőíves megkérdezés és interjúk tapasztalatait, 'testközelből' megismerjem az érintettek igényeit és szükségleteit. Mind a résztvevői megfigyelést, mind a terepbejárást hasznosnak tartom az akadálymentesség és mozgáskorlátozottak utazási szokásainak vizsgálatához, mert az ezek során szerzett tapasztalatok és információk kiegészítik a kérdőíves adatfelvételtől és az interjúkból nyert/nyerhető eredményeket.

Disszertációmban ötvöztem tehát a különböző kutatási módszereket, hogy minél szélesebb körűen feltárjam a mozgáskorlátozottak helyét, szerepét és lehetőségeit a turizmusban, mert hazánkban kevés ilyen jellegű kutatás létezik, ami nehézség és pozitívum is egyben. Nehézség, mert nincsenek a szegmensre vonatkozóan ilyen típusú felmérések, ezért nem tudjuk mivel összehasonlítani és ez egyben jó is, mert ez a kutatás úttörő és egyedi a témában, így későbbi kutatások és dokumentumok alapjául szolgálhat. A disszertációm célkitűzése volt, hogy olyan kutatást és anyagot készítssek, amely feltárja a témában érintettek helyzetét, véleményét és javaslatokat tegyek a döntéshozóknak és szereplőknek, amelyekkel a téma kapcsán felmerülő problémák, hiányosságok kezelhetőek. Ugyanakkor eredményeim interpretálásakor figyelembe kell venni kutatásom korlátait is, ami a kérdőíves minta alacsony elemszámából és a reprezentativitás hiányából fakad.

1. ábra: Kutatás folyamata



Forrás: Saját szerkesztés

A fenti kutatási módszerek rávilágítottak a kínálati oldal felkészültségére és hozzáállására, a keresleti oldal utazási szokásaira és igényeire, továbbá a témához kapcsolódó szövetségek, szervezetek véleményére, amelyekre alapozva készítettem egy elméleti modellt és fejlesztési javaslatokat fogalmaztam meg.

3. A KUTATÁS EREDMÉNYEI, A HIPOTÉZISEK IGAZOLÁSA

Az értekezésemben meghatározott hipotézisek esetében a következő megállapításokat teszem.

Hipotézis 1

Az első hipotézisem kapcsán azt vizsgáltam, hogy a mozgáskorlátozottak utazási aktivitását az e szegmens számára megfelelő technikai adottságokkal bíró vonzerők és szolgáltatók kevés száma, illetve a turisztikai szolgáltatók nem megfelelő felkészültsége negatívan befolyásolja. Az interjúk és a kérdőíves felmérés eredménye alapján ez az állítás igazolást nyert. A mozgáskorlátozottak számára fontos, hogy ahova utaznak, ott legyen attrakció és igénybe tudják venni a szálláshelyeket, el tudjanak menni étterembe vagy valamilyen programra. A vonzerők és szolgáltatók mellett ugyanakkor elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra, azaz a megközelíthetőség. A mozgáskorlátozottak a legfontosabb tényezőknek a szálláshely (átlag 3,34), a közlekedés (átlag 3,19), a természeti (átlag 3,08) és épített látnivalók (átlag 3,05)⁵ akadálymentességét jelölték meg a kérdőíves megkérdezés során, így látható, hogy ezeknek fontos szerepe van egy-egy úticél kiválasztása során, mert ezek hiánya az utazási hajlandóság csökkenését eredményezheti. A megkérdezettek véleménye szerint kevés olyan szolgáltató és vonzerő van, amely teljes mértékben ki tudná elégíteni a mozgáskorlátozottak igényeit. A turisztikai szolgáltatók magukat akadálymentesség szempontjából átlag 3,25-re, míg felkészültségüket átlag 3,09-re értékelték, ugyanezt a kérdést a mozgáskorlátozottak úgy látják, hogy a szolgáltatók akadálymentessége átlag 2,27, míg a felkészültségük átlag 2,31⁶. A mozgáskorlátozott szegmens kiszolgálására vonatkozó kérdések esetében a szálláshelyek a mozgáskorlátozott vendég-igények kiszolgálásának mértékét átlag 3,11-ra, a hozzáállás mértékét pedig átlag 3,67-re értékelték, míg a mozgáskorlátozottak az igényeik kiszolgálásának színvonalát (átlag 2,59) és a viszonyulást is (átlag 2,85)⁷ jóval alacsonyabban pontozták. A kínálati és keresleti kérdőív eredményeiből megállapítható, hogy a szálláshelyek mind akadálymentesség, mind felkészültség szempontjából jobbra értékelik magukat, mint a

⁵ Minden esetben négyes skálán, ahol 1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben

⁶ Minden esetben négyes skálán, ahol 1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben

⁷ Minden esetben négyes skálán, ahol 1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben

mozgáskorlátozottak. Mind a kínálati, mind a keresleti kérdőív, illetve az interjúk során a válaszadók tudtak ugyan pozitív hazai és nemzetközi példákat felsorolni akadálymentes vonzerő és szolgáltató tekintetében, amelyeket felkeresnek mozgáskorlátozottak. Összességében azonban nem felkészült hazánk a mozgáskorlátozottak fogadására, éveknek, évtizedeknek kell eltelni, hogy felzárkózzunk a nyugat-európai és észak-európai országok akadálymentes turizmussal kapcsolatos szemléletéhez és színvonalához. A kutatás válaszai alapján első hipotézisem igazolt.

Hipotézis 2

A második hipotézis kapcsán azt vizsgáltam, hogy hazánkban a turisztikai szolgáltatók felkészületlensége abból fakad, hogy nincsenek megfelelő információik a mozgáskorlátozottak utazási szokásaira, illetve utazással kapcsolatos szükségleteire és igényeire és a fogadásukkal kapcsolatos feltételekre vonatkozóan.

Hazánkban 2009-ben és 2018-ban készült felmérés a fogyatékossgal élők utazási szokásairól, így kevés információ áll rendelkezésre arra vonatkozóan, hogy milyen igényekkel rendelkeznek a mozgáskorlátozottak, így a turisztikai szakma sem lehet megfelelően felkészült. Az Amerikai Egyesült Államokban vagy Németországban több felmérés is készült a szegmens utazási szokásaira vonatkozóan, amelyek segítenek felkészültté tenni a turisztikai szolgáltatókat abban, hogy megismerjék a szükségleteket, igényeket, amelyből tudnak tájékozódni, így fontos, hogy ne csak anyagi támogatásokkal, pályázati lehetőségekkel, hanem szakmai tudással is segítsük a szolgáltatókat abban, hogy megismerjék a mozgáskorlátozottak igényeit. Véleményem szerint aki érdekelt és érintett a témában, azok keresik azokat az információkat, jó példákat itthon és külföldön, amelyek segítenek nekik abban, hogy elérhetővé és felkészültté váljanak a mozgáskorlátozottak számára is. A kérdőívemet kitöltők arányából is lehet következtetni arra, hogy az információhiány mellett (a válaszadó szálláshelyek 80,7%-ánál egy százalék alatt van a mozgáskorlátozott vendégek aránya, így kevés tapasztalatuk van a célcsoportról) az érdektelenség is közrejátszik abban, hogy sokan nem akadálymentesek és felkészültek a szegmens igényeinek kielégítésére. Mivel a válaszadó szálláshelyek jelentős része hasznosnak tartaná és részt is venne olyan képzésen, ahol a szegmenssel kapcsolatos bánásmód, kommunikáció kerülne előtérbe, így érzékelhető valamilyen szintű érdeklődés a téma iránt. Kutatási eredményeim tükrében ezt a hipotézisemet részben igazoltnak tekintem.

Hipotézis 3

A harmadik hipotézisem esetében azt feltételeztem, hogy a mozgáskorlátozottak nagyobb mértékű megjelenéséhez a turisztikai piacon az akadálymentességen, a szolgáltatók hozzáállásán és felkészültségén túl olyan szereplőkre is szükség van, akik döntéseikkel és/vagy pályázatok, támogatások útján hozzájárulnak az akadálymentes infrastruktúra kiépítéséhez, a meglévő korszerűsítéséhez, a szolgáltatók érdekeltté tételéhez, az esélyegyenlőség megteremtéséhez, ahhoz, hogy a fogyatékossgal élő emberek nagyobb számban utazzanak, utazhassanak. A politikai döntéshozók, az állami szereplők, az önkormányzatok, a szakmai szervezetek mind olyan ágensek, amelyek segíthetik a turisztikai szolgáltatókat abban, hogy felkészültebbek, nyitottabbak, érdekelték legyenek pályázatok, támogatások, felmérések, kutatások segítségével arra, hogy megfelelően fogadják és kiszolgálják a mozgáskorlátozottakat, így növelve esélyegyenlőségüket, elégedettségüket és a későbbiekben számukat is. A szolgáltatóknak sokszor jelent többletterhet a mozgáskorlátozottak fogadására való felkészülés és kiszolgálásuk, mert sem korábban, sem jelenleg nem jellemző az egyetemes tervezés gyakorlata. Mindezek mellett a szemléletformáláshoz szükséges információk, tréningek, képzések is elengedhetetlenek. A Magyar Turisztikai Ügynökség szervezésében megvalósuló Turizmus Akadémia és a témával kapcsolatos jelenlegi és jövőbeli törekvések is ezt szorgalmazzák. A döntéshozók még azok a szereplők, akik a keresleti oldal támogatását is elő tudják segíteni pályázatokkal, támogatásokkal, kedvezményekkel, így növelve a mozgáskorlátozottak mobilitási és diszkrecionális jövedelmi lehetőségeit. A keresleti kérdőív, valamint az interjúk válaszaiból egyértelműen kiderült, hogy az országos, de akár a lokális politikai döntéshozók, azaz az állam és önkormányzat felelőssége elsősorban, hogy elősegítsék annak a megvalósulását, hogy nagyobb számban utazzanak a mozgáskorlátozottak, másodsorban az egész társadalomé, azaz *mindenkié*. A kutatási eredmények birtokában a harmadik hipotézisemet igazoltnak tekintem.

1. táblázat: A vizsgált hipotézisekre vonatkozó megállapítások

Hipotézis	Igazolt/nem igazolt
Hipotézis 1: A mozgáskorlátozottak turisztikai keresletét negatívan befolyásolja, hogy hazánkban kevés számukra teljes mértékben elérhető attrakciók és turisztikai szolgáltatók vannak, mert alapvetően nem állnak készen a szolgáltatók a fogadásukra.	Igazolt
Hipotézis 2: A turisztikai szolgáltatásokban megmutatkozó hiányosságok kapcsolatban állnak azzal, hogy nincsenek megfelelő információk a fogyatékossgal élők utazással kapcsolatos igényeiről, szükségleteiről, elvárásairól és megfelelő feltételeiről.	Részben igazolt
Hipotézis 3: A mozgáskorlátozottak nagyobb számban történő részvétele a turizmusban, a turisztikai szolgáltatók nyitottságának, érdekeltségének megteremtése révén elősegíthető.	Igazolt

Forrás: saját szerkesztés

4. A DISSZERTÁCIÓ ÚJ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEFOGLALÁSA

Disszertációmban a mozgáskorlátozottak helyét, szerepét és lehetőségeit vizsgáltam a turisztikai szektorra vonatkozóan, amelyhez az elméleti anyagok feldolgozása mellett kérdőíves megkérdezést végeztem a keresleti és kínálati oldal körében, interjúkat készítettem a témában meghatározó szervezetek, szövetségek, egyesületek képviselőivel, továbbá kétszer három napos utazáson vettem részt mozgáskorlátozottakkal és terepbejárást is végeztem Kaposvár és környékén, amely díjnyertes akadálymentes desztináció. Az elemzett forrásokból és kutatásokból létrehoztam egy elméleti modellt és fejlesztési javaslatokat is megfogalmaztam.

A mozgáskorlátozottak turizmusban való részvételét olyan akadályok nehezítik, mint a nem megfelelő közlekedési infrastruktúra, információk, társadalmi attitűd vagy a vonzerők, szálláshelyek, éttermek nem megfelelő kialakítása (European Commission 2015). A kutatásom során ezeknek az akadályoknak nagy része előkerült valós problémaként a megkérdezettek szerint, így a fizikai akadályok (építészeti, környezeti), interaktív akadályok

(társadalmi attitűd, szolgáltatások hozzáférhetősége), információ és marketing hiánya, gazdasági akadályok (megfelelő jövedelem hiánya), valamint a társadalmi kirekesztés és a diszkrimináció. A desztináció akadályai közül a nem megfelelő útburkolat, akadálymentes járda hiánya, akadálymentes parkolóhely hiánya, a közlekedési szolgáltatók nem ismerik a mozgáskorlátozottak igényeit, nem akadálymentes a helyi közlekedési rendszer tényezők emelhetőek ki. A szállodai létesítményben tapasztalt akadályokat részletesen nem kérdeztem, az egy újabb kutatási kérdés lehetne a vendéglátóegységekben tapasztalt akadályok feltérképezése mellett. A személyzet nem megfelelő hozzáállása, kiszolgálása és az akadálymentes szobák hiánya került elő a keresleti kérdőívre adott válaszok során.

A fizikai akadálymentesítésen túl (szálláshelyek, éttermek, attrakciók, programok stb.) a fejben történő akadálymentesítés és a kommunikációs akadálymentesség fontossága is többször előkerült disszertáciomban, amelyet a Magyar Turisztikai Ügynökség kutatása is alátámaszt. Elengedhetetlen tehát a turisztikai szakemberek figyelemfelhívása, képzése az akadálymentes turizmussal kapcsolatban, hogy megfelelően tudják kiszolgálni az érintettek igényeit. Ebből következően minden olyan elem akadálymentesítése szükséges, amely hozzátartozik a turisztikai infra-, és szuprastruktúrához, így téve lehetővé, illetve teljessé a látogatói élményt mindenki számára. Ahogy az elméleti részben is kifejtettem, az akadálymentes turizmus célcsoportja jóval szélesebb, mint azt elsőre gondoljuk, a nemzetközi felmérések és az UNWTO (2016) megközelítése is ezt támasztja alá, így az idős emberek, kisgyermekes családok vagy a különböző allergiával élők is beletartoznak ebbe a körbe. A turisztikai szakma érzékenyítésén túl az egész társadalomban szükséges egyfajta szemléletformálás, hogy ugyanúgy, ahogy az ép emberek, a fogyatékkal élők is fontos és hasznos tagjai a társadalomnak, esélyegyenlőségük biztosítása minden területen alapvető és elvárható. Ennek megvalósítására az akadálymentes tervezés és kivitelezés, azaz az egyetemes tervezés szemlélete és gyakorlata lenne a legmegfelelőbb hazánk, így a társadalom egésze számára; erre számos példa létezik más országokban.

4.1. A disszertáció főbb tudományos megállapításai

Az egyes források feldolgozása és elemzése kapcsán egyértelműen kiderült számomra, hogy érdemes ezzel a témával foglalkozni, mert nagy potenciál rejlik benne. Ez még egy olyan terület – hazánkban biztosan –, amely még feltáratlan, és ha a többi fogyatékkal élő szegmenst is ideveszem, akkor pedig még inkább. Németország számomra egy kiemelkedő példa akadálymentesség terén, nagyon sok jó kezdeményezés indult el, amelyeket érdemes

lenne hazánkban is átvenni. Ők már korábban felismerték azt, hogy a lakosság előregedésével számos olyan probléma kerül előtérbe, amelyeken most kell változtatni. Az Amerikai Egyesült Államok a másik olyan ország, amely számomra azért pozitív példa, mert már 2002-től rendszeresen folynak kutatások a mozgáskorlátozottak utazási szokásaira vonatkozóan, folyamatosan tesznek közzé újabb és újabb eredményeket.

A feldolgozott irodalmakból és a kutatás kérdéseire kapott válaszokból felvázoltam egy olyan modellt, amely segít megérteni az egyes szereplők igényeit, szerepét, fontosságát és a közöttük lévő kapcsolatokat és összefüggéseket.

Az értekezés szakirodalmi elemzésen és empirikus vizsgálaton alapuló új vagy újszerű tudományos eredményei a következők:

1. A disszertációban a témában legfontosabb nemzetközi szakirodalmak alapján bemutatásra került az akadálymentesség, akadálymentes turizmus, egyetemes tervezés (universal design) és az e területen megvalósuló jó gyakorlatok, valamint a fogyatékossgal élők utazási szokásainak jellemzői. Mivel hazánkban kevés az akadálymentes turizmussal kapcsolatos és a mozgáskorlátozottak utazási szokásait vizsgáló szakirodalom, így a témában feldolgozott irodalmak megállapításai, eredményei újak számítnak hazánkban, és alapot szolgáltatnak későbbi szakirodalom megírásához.
2. Kérdőíves megkérdezéssel és résztvevői megfigyelés segítségével megvizsgáltam a mozgáskorlátozottak utazási szokásait, az utazásuk során felmerülő lehetséges akadályokat, amelyre ezidáig hazánkban egyáltalán nem vagy csak részben került sor.
3. Kérdőíves megkérdezéssel megvizsgáltam a mozgáskorlátozottak utazáshoz kapcsolódó igényeit és szükségleteit, mely információk a turisztikai szolgáltatóknak segítségül szolgálnak a szegmens fogadásához szükséges feltételek megteremtéséhez, felkészültségük javításához, mert erre a területre vonatkozó felmérés nem készült még hazánkban.
4. Kérdőíves megkérdezéssel megvizsgáltam a szálláshelyek felkészültségét a mozgáskorlátozottak fogadására vonatkozóan. Az eredmények rávilágítottak a szálláshelyek nem megfelelő felkészültségére elsősorban fizikai akadálymentesség terén, amely az esetleges érdektelenség mellett a célcsoportról rendelkezésre álló kevés információ miatt is jellemző.
5. Kérdőíves megkérdezéssel felmértem a szálláshelyek mozgáskorlátozottakkal kapcsolatos attitűdjeit, amelyre hazánkban eddig még nem került sor. Ezek az

eredmények megmutatták, hogy a szolgáltatók hozzáállásukkal, segítőkészségükkel sokszor kompenzálni tudják a fizikai akadálymentességéből adódó hiányosságokat.

6. Terepbejárás segítségével bemutatásra került Kaposvár és környékének példája, mint nyertes akadálymentes desztináció, amely egy hazai jó gyakorlat, ugyanakkor kevesen tudnak róla, ezt a kutatásaim is alátámasztották.
7. A feldolgozott nemzetközi szakirodalmak alapján és a primer kutatási eredményekből következően felvázoltam egy intézkedési és együttműködési modellt (ACT modell) az akadálymentes turizmusban érintett szereplők számára, amely bemutatja az akadálymentes turizmusban érintett szereplőket és kapcsolódási pontjaikat.
8. A feldolgozott, elsősorban nemzetközi szakirodalom és a kérdőíves megkérdezések, illetve interjúk alapján fejlesztési javaslatok megfogalmazására került sor az akadálymentes turizmusban részt vevő szereplők számára, amelyek megvalósítása hozzájárulhat az akadálymentes turizmusban érintettek felkészültségének javításához és a szemléletformálásához.

4.2. Új kutatási irányok megjelölése

Ahogy a kutatásomból is kiderült, a keresleti és kínálati oldal véleményének felmérése nem tekinthető reprezentatívnak, így egy következő kutatásban törekedni kell arra, hogy minél többen válaszoljanak és kapjunk még több releváns információt. Ezeket a kutatásokat nem csak országos, hanem helyi és regionális szinten is el kellene végezni, mert lehetnek különbségek az egyes területek között. Érdeemes lenne megvizsgálni a turizmus és életminőség kapcsolatát a mozgáskorlátozottak körében. Ahogy az elméleti fejezetben is kifejtettem, a turizmusnak jelentős élettani hatásai vannak, amely életminőségünk növeléséhez is hozzájárul. Kutatásomban feltettem ugyan néhány kérdést az életminőségre vonatkozóan, de ennél több és mélyebb kérdések szükségesek, hogy valóban fel lehessen mérni a két tényező kapcsolatát. A Pécsi Tudományegyetem turizmus oktatói 2019 májusában kezdték el a fogyatékossgal élők utazási szokásait vizsgálni kérdőíves megkérdezéssel, melyben hasonló kérdéseket tettek fel, mint az én kutatásomban, érdekes lesz majd összevetni a kapott eredményeket egymással. Ahogy disszertációmban kifejtettem, számtalan akadállyal találkozhatnak a mozgáskorlátozottak utazásaik során, mivel ezekre vonatkozóan nagyon sok kérdést lehetne még feltenni, így a szállodai létesítményben és éttermekben tapasztalt akadályok feltárását érdemes, mint jövőbeli kutatási irányt meghatározni.

A mozgáskorlátozottak utazási szokásainak vizsgálata mellett fontosnak tartom más fogyatékossgal élő csoportok (látássérült, hallássérült, értelmi fogyatékos) utazási szokásainak vizsgálatát is, ami azonban várhatóan nehezebb feladat, mint a mozgáskorlátozottak esetében a szükséges speciális készségek, eszközök, technikák ismeretének, illetve alkalmazása szükségességének köszönhetően. A kérdőívek, interjúk, résztvevői megfigyelés és a terepbejárás során rengeteget tanultam, tapasztaltam, e tapasztalásokat, az így megszerzett tudást igyekeztem beépíteni a disszertációmba, azt gondolom, hogy a témát a lehető legtöbb oldalról megvizsgáltam.

5. A TÉZISFÜZETBEN FELHASZNÁLT IRODALMAK JEGYZÉKE

- ENSZ (2006) Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló új egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv <http://www.szmm.gov/main.php?folderID=16485>
- European Commission (2015): Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe, Final report - Study: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d04fbb3d-8d15-4fe3-b554-844bde75c171/language-en/format-PDF/source-search#> Letöltve: 2018.10.28.
- Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636
- Fogyatékossgal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény [2006]; Magyarország: 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- Jandala Csilla (2015): 2. modul: Turizmus ipar, 3. old.
- Michalkó Gábor (2010): Boldogító utazás – a turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai, Budapest, MTA Földrajztudományi Kutatóintézet
- UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices Module V: Best Practices in Accessible Tourism <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/modulev13022017.pdf> Letöltve: 2018.07.21.
- Veenhoven Ruut (2003): Hedonism and happiness. Journal of happiness Studies. 4.4. 437–457.o.
- Meosz honlap: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf Letöltve: 2019.11.20.
- UNWTO Accessible tourism: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism> Letöltve: 2019.04.26.

6. A SZERZŐ TÉMÁBAN MEGJELENT PUBLIKÁCIÓI ÉS KONFERENCIA ELŐADÁSAI

Magyar nyelvű publikációk:

Gondos Borbála: *A mozgáskorlátozottak esélyegyenlőségének lehetősége a turizmusban,* Civil szemle, XVI, évfolyam, 2. szám, 2019/2, pp.85-103

Gondos Borbála - Wirth Gábor: *A Nádasdy-vár szerepe Sárvár turizmusában - a mozgáskorlátozottak kulturális turizmusban való megjelenése,* Valóság, 62, 2019, pp. 81-92.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében,* "Sport - Gazdaság - Turizmus" Kautz Gyula Emlékkonferencia, 2017. június 8. elektronikus formában megjelenő kötete, ISBN 978-615-5837-18-0

http://kgk.sze.hu/images/dokumentumok/kautzkiadvany2017/Gondos_Kautz_2017.pdf

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolatának lehetséges vizsgálata a mozgáskorlátozottak körében,* Tomori Pál Főiskola, Enyedi György Emlékkonferencia, Regionális folyamatok a változó világban és Magyarországon, Absztraktfüzet, 2018, Szerkesztők: Dr. Fata Ildikó, Dr. Gajzágó Judit Éva, Dr. Schuchmann Júlia, ISBN 978-615-80727-1-7, 13. oldal

Gondos Borbála: *A turizmus és életminőség kapcsolata a fogyatékosokkal élők esetében,* A magyar tudomány ünnepe 2016 - Oknyomozó tudomány konferencia tanulmánykötete, Acta Periodica, 2016, SSN 2063-501X, pp. 56-69

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolatának vizsgálata Magyarországon,* Határok nélküli tudomány: Kihívások és lehetőségek a tudományterületek határain, tanulmánykötet, 2011, ISBN 978-963-9838-06-2, pp. 76-85

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolata,* Európaiság, magyarság Közép-Európában, Nyugat-magyarországi Egyetem, Apáczai Csere János kar ,XIV. Apáczai Napok, tanulmánykötet, 2011, ISBN 978-963-334-030-1, pp. 176-185

Angol nyelvű publikációk

Gondos Borbála: *The possibilities to create equal opportunities in Tourism for people with disabilities,* Knowledge Horizons-Economics, Volume 11, No.4., 2019, pp. 54- 69.

Gondos Borbála: *The opportunities in tourism for people with reduced mobility*, Selye e-studies, Volume 10, Nr.2., 2019, pp. 21-33.

Gondos Borbála - Nárαι Márta: *The opportunities in accessible tourism*, The USV Annals of Economics and Public Administration, Volume 19, Issue 1 (29), 2019, pp. 48-57

Gondos Borbála - Nárαι Márta: *Tourism for all or accessible tourism*, “Challenges in Public, Non-Profit and Social Marketing” editor: Ida Ercsey, 18th International Congress of the International Association on Public and NonProfit Marketing, Győr, Hungary, July 3 – 5, 2019, Absztraktfüzet pp. 33–34.

Gondos Borbála: *Relationship between health tourism and quality of life - The appearance of the health tourism and quality of life in international and domestic development concepts and strategies*, Kincs, ami van - Fókuszban az egészségturizmus, tanulmánykötet, Nyugat-magyarországi Egyetem, Apáczai Csere János kar, 2011, pp. 51-64

Dr. Csilla Jandala, Dr. Pál Gubán, Béla Zsolt Gergely, Borbála Gondos, Judit T. Nagy: *Overview of Hungarian SMEs in the Tourism Sector*, Knownet, European Tourism SMEs and Sustainable development: Building a European Network for Tourism, Synthesis report, 2011

Gondos Borbála - Magyar Márton: *Relationship between Quality of Life and Guest satisfaction in the Hungarian hotel industry*, Erdei Ferenc VI. Tudományos konferencia (2011.augusztus 25-26, Kecskemét) tanulmánykötete, II. kötet, 2011, pp. 451-457

Magyar nyelvű előadások:

Gondos Borbála: *Mozgáskorlátozottak lehetőségei a turizmusban*, Magyar Tudomány Ünnepe 2019 „ÉRTÉKTEREMTŐ TUDOMÁNY”, Eduvus Egyetem, 2019. November 28.

Gondos Borbála: *Mozgáskorlátozottak szerepe és jelentősége a turizmusban*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Turizmus tanszék, „Multidiszciplinaritás a turizmusban” X. Nemzetközi Turizmus Konferencia, 2019. November 15.

Gondos Borbála: *Mozgáskorlátozottak szerepe a turizmusban*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Kulturális gazdaság, 2019. június 12. EFOP-3.6.1-16-2016-00017 Nemzetköziesítés, oktatói, kutatói és hallgatói utánpótlás

megteremtése, a tudás és technológiai transzfer fejlesztése, mint az intelligens szakosodás eszközei a Széchenyi István Egyetemen

Gondos Borbála: *A mozgáskorlátozottak lehetőségei a turizmusban*, Magyar Tudomány Ünnepe - "Határtalan tudomány", Edutus Egyetem, Tatabánya, 2018. november 15.
EFOP-3.6.1-16-2016-00017 Nemzetköziesítés, oktatói, kutatói és hallgatói utánpótlás megteremtése, a tudás és technológiai transzfer fejlesztése, mint az intelligens szakosodás eszközei a Széchenyi István Egyetemen

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében- kutatási részeredmények*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Kulturális gazdaság, 2018. június 5.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolatának vizsgálata a mozgáskorlátozottak körében*, VI. Magyar Turizmusföldrajzi Szimpózium, Turizmus 3.0, Budapest, 2017. október 6.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolatának lehetséges vizsgálata a mozgáskorlátozottak körében*, Tomori Pál Főiskola, Enyedi György Emlékkonferencia, Regionális folyamatok a változó világban és Magyarországon, 2017. szeptember 8.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Sport – Gazdaság – Turizmus, 2017. Június 8.

Gondos Borbála: *A turizmus és életminőség kapcsolata a fogyatékkal élők esetében*, A magyar tudomány ünnepe 2016 - Oknyomozó tudomány, 2016. november 15.

Gondos Borbála - Magyar Márton: *Szállodai vendégelégedettség hatása az életminőségre*, III. Magyar Turizmusföldrajzi Szimpózium, "Jól(l)ét és turizmus: utazók, termékek és desztinációk a boldogság és a boldogulás kontextusában", Budapest, Kodolányi János Főiskola, 2011. szeptember 2.

Gondos Borbála - Magyar Márton: *Életminőség és vendégelégedettség összekapcsolódása a hazai szállodaiparban*, Erdei Ferenc VI. Tudományos Konferencia - "Válságkezelés a tudomány eszközeivel", Kecskemét, 2011. augusztus 25.

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolatának vizsgálata Magyarországon*, Határok nélküli tudomány: Kihívások és lehetőségek a tudományterületek határain, Budapest, Harsányi János Főiskola, 2010. november 10.

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolata*, XIV. Apáczai –Napok Tudományos Konferencia, Győr, 2010. október 15.

Angol nyelvű előadások:

Gondos Borbála - Nárαι Márta: *Tourism for all or accessible tourism*, “Challenges in Public, Non-Profit and Social Marketing” 18th International Congress on Public and Non-Profit Marketing, Győr, Hungary, July 3 – 5, 2019 *"Internationalisation, initiatives to establish a new source of researchers and graduates and development of knowledge and technological transfer as instruments of intelligent specialisations at Széchenyi István University"* (project number: EFOP-3.6.1-16-2016-00017).

Gondos Borbála: *Relationship between tourism and quality of life - Researches at Lake Balaton*, International Conference MakeLearn 2014: Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life, Portorož, 2014. június 26.

Gondos Borbála: *Relationship between health tourism and quality of life - The appearance of the health tourism and quality of life in international and domestic development concepts and strategies*, “HEALTH – TREASURE WHAT YOU HAVE” nemzetközi konferencia, Győr, 2011. április 11-12.

Gondos Borbála - T. Nagy Judit: *Role of sustainability and competitiveness of SMEs in tourism sector – analysis of partial research results*, Társadalomföldrajzi kihívások a XXI. század Kelet-Közép-Európájában Nemzetközi Földrajzi Konferencia, Beregszász, 2012. március 29–30.

Leader: Prof. Dr. János Rechnitzer university professor

Borbála Gondos

certified economic sociologist

**SPECIAL NEEDS IN TOURISM –THE PLACE, ROLE AND POSSIBILITIES OF
PERSONS WITH REDUCED MOBILITY IN TOURISM**

Thesis of PhD Dissertation

Supervisor: Dr. Márta Nárαι, associate professor

Győr
January 2020

Contents

1. THE AIM AND THE HYPOTHESES OF THE DISSERTATION	28
1.1. The Reason for the Choice of the Topic	28
1.2. The Research Questions, Aims, and Objectives of the Dissertation	30
1.3. The Structure of the Dissertation	31
1.4. The Hypotheses of the Dissertation	32
2. THE RESEARCH METHODOLOGY	34
3. THE RESULTS, VERIFICATION OF THE HYPOTHESES	37
4. SUMMARY OF THE NEW RESEARCH RESULTS OF THE DISSERTATION	40
4.1. The Major Findings of the Dissertation	42
4.2. Suggestions for Further Research	43
5. WORKS CITED IN THE ABSTRACT BOOK	45
6. PUBLICATIONS AND CONFERENCE PRESENTATIONS ON THE TOPIC	46

1. THE AIM AND THE HYPOTHESES OF THE DISSERTATION

1.1. The Reason for the Choice of the Topic

Research regarding the travel habits of persons with disabilities, and even more precisely those persons with reduced mobility, their role and their possibilities in tourism is a current topic investigated to a lesser degree in our country. So far in my research I have strived to be unique and choose topics that allow me to be a pioneer, hence my degree thesis on the tourism of Józsefváros as well as my master's degree thesis on the analysis of the research related to the quality of life index (TÉMI or TRQL) regarding tourism.

I have been teaching at Edutus University since 2007 (I have been jurisprudent of Harsányi János College since 2011) where I have become more closely acquainted with persons with disabilities. At the end of June 2016 I held an animation activity for intellectually challenged children in a one-day camp in Balatonszárszó, which proved very successful, as a result in August I held a three-day camp on animation in Szászberek Alsó on Kökényes homestead so I had the chance to see the everyday life of the target group. At the end of September the then 2016 Edutus College had a Tourism Alumni reunion (I was one of the organizers) and the topic was persons with disabilities in connection with World Tourism Day, the venue was Nem adom fel (I won't give up) cafe in Budapest where persons with disabilities work.

In Hungary the existence of persons with disabilities was taboo until the change of regime, so people's attitude should not come as a surprise: many are afraid of them, elude them because they are „different”. One of the aims of my dissertation is to draw attention to this group and highlight that they are also valuable members of the society who have the same needs and rights as anyone else does and one of these is the right to travel. The segment of those with disabilities is quite large, because it consists of persons with reduced mobility, the blind and visually impaired, the deaf and the hearing impaired and also. I decided to narrow down my research to one target group, so I did a questionnaire survey among persons with reduced mobility over 18 because I believe they can be reached more easily and can be asked independently by questionnaire. Surveying the blind and the visually impaired, the deaf and the hearing impaired or the intellectually disabled would have been more difficult due to their challenges and would have required special equipment, techniques which I do not possess (knowledge of sign language, Braille writing, etc.). Another reason for choosing persons with reduced mobility as the target group is that they require an infrastructure that enables them to

move around, to participate in tourism programmes, manage their own affairs, do their routine similarly to everybody else, which is not always possible at least in our country. For persons with reduced mobility the existence of appropriate infrastructure such as ramps, lifts, lowered floors, special equipment is indispensable so they could travel. This sort of infrastructure can prove to be useful to a wider target group as well, such as the elderly, families with small children using strollers because they require the same design, hence the target group of accessible tourism is much wider.

In the past decades it has become obvious both on national and European level that the matter of persons with disabilities is not a merely social or health issue but a matter of *human rights*.⁸ The essential point of the change of mentality and of paradigm is that the same opportunities and rights should be ensured to persons with various disabilities as to their able-bodied peers. They should have the chance to participate in the everyday life, access all services, i.e., even those that target doing free time activities and which increase the quality of their life.⁹ Tourism is an activity through which visitors gain positive experiences and they themselves become active participants of these experiences. This experience can increase through multiple travelling activities, contributes to contentment with life and thus, according to Veenhoven (2003) travelling can lead to awareness of happiness. Many choose to step out of their comfort zone so that they can spend their free time in order to gain experiences, which could be a source of their happiness and could also contribute to a better quality of life. Therefore, travelling has significant physiological effects such as regeneration as a result of consuming various tourism products (Michalkó 2010). Due to the change of perception mentioned above, in the past years persons with disabilities have been receiving more and more attention in tourism as well. The World Tourism Organisation (UNWTO) announced topics related to World Tourism Day and several other conferences (2014 - community building, 2016 - tourism for all) which focused on persons with disabilities. Nowadays more than 1 billion people live some kind of disability and their number will increase in the future (the number of people over 60 who in many cases belong to the group of persons with disabilities) due to the increase of life expectancy.¹⁰

⁸ Fogyatékossgal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény [2006]; Magyarország: 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

⁹ ENSZ (2006) Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló új egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv <http://www.szmm.gov/main.php?folderID=16485>
Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636

¹⁰ UNWTO Accessible tourism: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

In light of the above-mentioned, I believe that the issue presented in my dissertation is topical, it is important to investigate the travel habits and needs of persons with disabilities, especially those of persons with reduced mobility so that the national tourism sector be prepared for their reception and be able to attend to them thus ensuring equal opportunities in this area.

1.2. The Research Questions, Aims, and Objectives of the Dissertation

As a consequence, my aim was to investigate an area that has not yet been popular among fellow researchers in our country. Following several updates and discussions the aim of the dissertation has been established as the investigation of the role of persons with reduced mobility in the tourism sector and their possibilities. As we have seen the increase of life expectancy, as well as motorization (accidents) lead to the increase in the number of persons with disabilities, hence my research is a topical one. At the same time, the topic is unique because the literature and research in the topic is scarce on national level (as opposed to foreign-language literature and research), thus, my research focuses on organisations and associations that represent the interests of persons with reduced mobility, as well as tourism operators and other tourist organisations that deal with persons with reduced mobility.

Based on the above-mentioned, the main research questions of my dissertation are the following:

- Under what circumstances can persons with reduced mobility participate in tourism?
- What circumstances/services do tourism operators have that enable them to attend to guests with physical disabilities?
- What actors and what sort of incentives are needed so that persons with reduced mobility could participate in tourism (to a greater extent)?

Since few researches regarding travel habits of persons with reduced mobility have been done in our country, my research questions focus on the assessing the needs of the demand side, the existence of the proper condition on behalf of the suppliers and most importantly on investigating the attitude of decision-makers and actors in the area of tourism as well as their willingness of creation of incentives for travelling.

In addition to the research questions I have formulated the following theoretic aims as well:

- identification of the needs of persons with reduced mobility, endorse their possibilities to participate in tourism;
- investigation regarding the attitude and the preparedness to receive this segment by tourism operators, formulate suggestions;
- disclose the attitude of tourist and other associations, organisations concerned in the matter.

Besides the aims of the present research, the following tasks are also prevalent:

- develop a theoretical model which outlines the meeting points of those involved (both supply and demand parts as well as decision-makers) in addition, map the possibilities for cooperation;
- elaborate suggestions for development to guide the partners (decision-makers, leaders, tourism operators) so as to help persons with reduced mobility travel and define the conditions needed in order to do that.

The aim of my dissertation was to collect data and do research that would reveal the situation and opinions of those concerned and would allow me to formulate suggestions for decision-makers and tourism operators that would offer solutions to the problems that emerge and that would serve as a starting point to further research. The dissertation would also like to draw attention to the importance of the change of perspective on the level of the entire society concerning the acceptance of the idea of accessibility as a basic right of absolutely every individual.

1.3. The Structure of the Dissertation

The dissertation can be broken down to four large parts. In the first chapter I would analyze the circumstances of persons with reduced mobility, their role and importance focusing on the their integration and the decisions regarding persons with reduced mobility. I analyze documents regarding policy, I would also present accessibility, its importance and its role in the life of persons with reduced mobility, I would also present accessible tourism and its actors and the importance of universal design. The theoretical part is followed by the analysis of the secondary data and the presentation of case studies, international case studies, best practices, travel habits of persons with disabilities in the country and abroad.

The second part of the dissertation contains the presentation of the findings of research on the topic, which comprises the analysis of the answers to the questionnaires distributed to both suppliers and consumers, as well as of the analysis of the interviews conducted. The analysis highlights the novelty of the data as compared to previous one. I also present the observations and the conclusions drawn after on-site-visits. Based on the material presented in the theoretical part and the data gained in the research I drew up a theoretical model in addition to formulating a few suggestions for development among which there are general and tourism-related findings as well. In the conclusion I summarized the information presented, I drew theoretical conclusions and defined future courses of research.

If we bear in mind the objectives of UNWTO according to which „*To promote and develop tourism worldwide without distinction as to race, sex, religion or any other prejudice, strengthen international understanding, peace, prosperity and the universal respect for, and observance of, human rights*”(Jandala 2015, 3), then I believe persons with disabilities (persons with reduced mobility, in this case) also have the fundamental right to travel - thus, it is essential to know what would stimulate their travelling. I trust the dissertation would answer all these questions.

1.4. The Hypotheses of the Dissertation

In focused my research on the needs of those who demand services, on the preparedness of suppliers and most importantly on the attitude and opinion of organizations and associations concerned in tourism, thus, my hypotheses are formulated along these lines.

Hypothesis 1

The demand for tourism of persons with reduced mobility in our country is negatively influenced by there being only few accessible attractions and tourism operators because essentially providers are not prepared to receive this segment of guests.

People in general have the need to travel, to relax, to become acquainted with new places, new people, and different cultures in their homeland or abroad. For persons with reduced mobility travelling is often challenging, primarily due to the lack of appropriate infrastructure (e.g. means of transport, road network) or accessible accommodation, restaurants, attractions. These impediments have a negative influence on the travelling activity of this segment, they may hinder the desire to travel, similarly to inappropriate incomes, and the lack of the latter

also has a negative effect on the number and frequency of trips. In light of this hypothesis what I investigate in the research is to what extent accessibility of attractions or operators influence the frequency of journeys of persons with reduced mobility. My assumption is that the inadequately accessibility of attractions and tourism operators in most cases have a negative influence on the willingness to travel of those concerned in the research.

Hungary is lagging behind Western and Northern European countries in accessibility and point of view. I believe that most tourism operators in the country are not adequately prepared for the reception of this segment, which is reflected by the small number of guests with reduced mobility. It is paramount that tourism operators be prepared and have a positive attitude towards this segment because failing these they cannot be of proper service to persons with disabilities. Beyond accessibility these are the factors that are indispensable for providers to be able to receive these guests (mentality, attitude, appropriate skills, and universal design, being accessible). In my hypothesis I also investigate the degree of preparedness and the attitude of providers, which are essential because in their absence basic needs of persons with reduced mobility are not met. In order to have them travel these conditions must also be created in addition to favorable financial factors.

Hypothesis 2

Deficiencies in tourist services are related to the lack of information in connection with the needs, demands, expectations of, and the appropriate conditions for persons with disabilities.

In order to meet the needs of a given target group we need information regarding their needs, travel habits, which can be attained from surveys conducted in the country and/or abroad, feedback from the guests. As long as there is no research done, we do not have the necessary knowledge that would win a given segment over, respectively to keep the ones we already have. In the United States of America and Germany there have been researches done concerning the travel habit of persons with disabilities which allowed tourism operators to become prepared, to learn about their needs, demands, these data could be adapted to domestic conditions as well. Providers should be aided not only with subsidies and tendering opportunities, but with the necessary know-how as well so they would become acquainted with those concerned, their needs and the conditions necessary for them to participate in tourism.

In our country there is little information about the travel habits of persons with reduced mobility, because there are small number of surveys, research data that is

informative, though appropriate information, information material, training would be more helpful than mere prescriptions as to the standards to be observed (in case of hotels, the existence of accessible rooms). With regard to my second hypothesis, I investigate whether it is ignorance due to the lack of information contributes to tourism operators not being able to provide proper services to persons with reduced mobility.

Hypothesis 3

Participation in greeter numbers of persons with reduced mobility in tourism can be promoted by having tourism operators become more open, interested in the matter.

In order to have persons with reduced mobility appear in tourism beyond accessibility, the attitude and the preparedness of suppliers, other participants such as political decision-makers are also needed because tenders and subsidies allow for building new infrastructure, update the existing one, which may contribute to create equal opportunities and increase of the number of travellers. Besides suppliers, persons with reduced mobility should also be supported so their income would discretionary increase so that the support given would ease their participation in tourism. In connection with my hypotheses I investigate the validity of this statement, to investigate the role of decision-makers in the increase of number of travelers with reduced physical abilities. Related to the second hypothesis, it would be essential that the decision-makers stimulate research and help suppliers receive information by supporting targeted research. In order to have a change in perspective it is necessary to have proper information supply, tender opportunities, research conducted on regional or national level, tourist regions, information regarding preparedness for reception, study visits to service providers, countries that have taken the lead in the matter. Thus, besides regulations (laws, decrees) other incentives, like subsidies, publications, recommendations, information, are needed by tourism operators.

2. THE RESEARCH METHODOLOGY

The topic of the research required several research methods in order to offer a thorough and wide-ranging overview; therefore I have conducted primary and secondary research as well. In the secondary research I analyzed the literature on persons with disabilities, persons with reduced mobility, accessibility, accessible tourism, universal design, and travel habits. The primary research is based on a questionnaire survey among tourism operators and persons

with reduced mobility; I have done field research in Kaposvár and its surroundings, as well as monitoring among persons with reduced mobility by having travelled with them, thus gaining information on their travel habits through first-hand experience.

Therefore, I have chosen a combination of qualitative and quantitative research methods (Figure 1.). As far as the quantitative research is concerned, I have done a questionnaire survey among two segments. Among service providers the questionnaire was distributed among hotels and restaurants of Hungarian Hotel and Restaurants Association (MSZÉSZ), - namely 434 hotels and 35 restaurants- ; while the representatives of the demand side were members of Associations for the Disabled in Hungary (MEOSZ). MEOSZ is comprised of almost 100 member organisations, within which there are 945 local groups (the Associations had 211,091 registered members in 2015).¹¹ The survey was conducted among members of MSZÉSZ between 26 April and 15 June 2018, while among members of MEOSZ it was conducted from 1 October to 5 November 2018. The questionnaires had been tested before having been sent to respondents, pilot studies had been conducted. I have opted for questionnaire survey because the number of items can be very high; respondents take less time to complete an interview, pre-recorded questions and most have pre-recorded answers that can be statistically processed to ensure anonymity. A possible explanation is that hotels are not well-versed in the topic, they receive many questionnaire from graduating students for their thesis, moreover, they are not receptive towards the topic, they have no or very little experience with persons with reduced mobility. The answers received from persons with reduced mobility are also small, they cannot be easily reached, they do not like to answer questionnaires and if they do, it is belatedly. These could be the reasons/causes for the lack of willingness to answer on both sides, which can be considered deficiencies and vulnerable points of research. If we compare the number of responses received with the research conducted by the Hungarian Tourism Agency, we can say that although there were fewer respondents in our research, the results are not very different from the previous one (there were 57 respondents in our research while in the one done by HTA there were 135; in case of persons with reduced mobility we received 13 answers, while HTA received 136). I have used SPSS 23 program to analyze the data of the survey, i.e. have done simple descriptive statistics, furthermore, based on the type of question I have done analysis of contingency table, variance and correlation analysis.

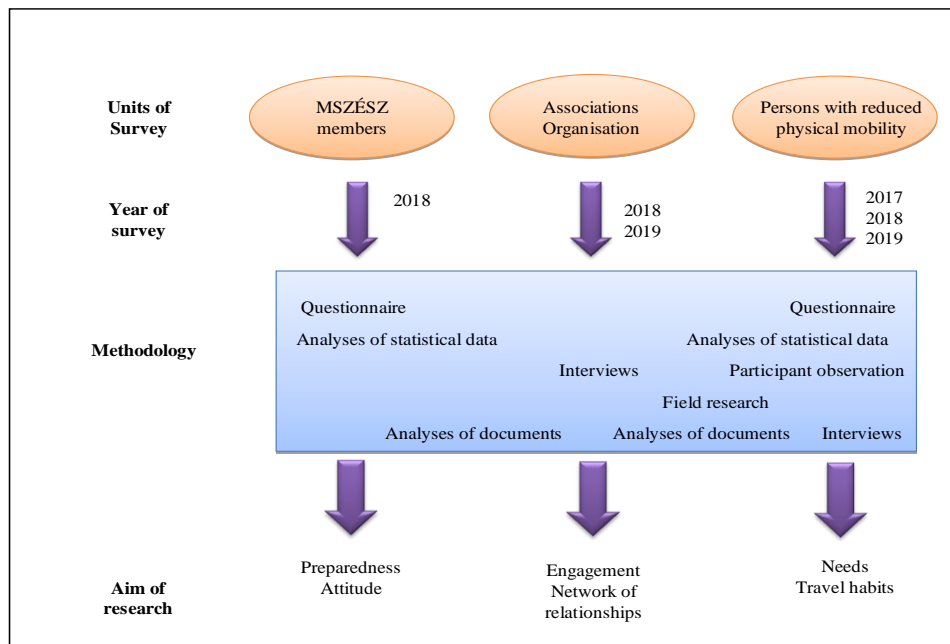
¹¹Meosz website: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf Accessed: 20 Nov. 2018

In the qualitative part of my research I carried out interviews with leaders of associations, organizations as well as with specialists in the field (20 individuals). The interviews were recorded between 19 March and 9 July 2018, and between November 2019 and January 2020 respectively. Besides the interviews, I did participant observation as well. I spent three days with persons with reduced mobility in Vienna and countryside in August 2017, and two years later in 2019, in Graz and countryside - I travelled with them and thus gained experience. In 2018 I did a field research in Kaposvár and countryside on the one hand, I held an interview with Ágnes Bocska, head of Kaposvári Tourinform office (Kaposvár and Zselic region TDM Association), and visited the settlement and its surroundings in order to see why it was named the most accessible destination in 2013. The reason for doing interviews as a research method was that it reveals the opinion of specialists in a given area, in this case, travel habits of persons with reduced mobility and accessibility. The interviews provided a positive experience, everyone was most helpful, I find the number of interviews adequate. The interviews were prepared on the basis of a preliminary interview outline, which allows for easier processing and comparison, and I used the same structure in most of the interviews, of course, taking into account the characteristics of each organization. As far as the participant observation is concerned, it was also a pleasant experience, the persons with reduced mobility were very helpful, I learnt a lot while travelling with them, I cannot name any disadvantage or weakness of the method. They did not behave differently just because they knew I travelled with them to learn the advantages and disadvantages they encounter. I believe this method is a novelty as compared to the research done so far, and it completes the data gained from the questionnaires and the interviews. I find both participant observation and field research useful methods in order to investigate accessibility and the travel habits of persons with reduced mobility, because this way more information can be gained than questionnaires and interviews yield.

In the dissertation I combined the various research methods so as to offer an extensive picture of the place persons with reduced mobility have in tourism, their role in tourism and their possibilities to travel because there are few researches done in this area in our country, which can be a problem but something positive as well. It is a problem because there are no surveys done among this segment, so we cannot compare present data with anything, which is good at the same time because it renders the research a pathfinder and unique in the topic and can serve as basis for further research and other documents. The aim of my dissertation was to collect data and do research that would reveal the situation and opinions of those concerned and would allow me to formulate suggestions for decision-makers and tourism operators that

would offer solutions to the problems and shortcomings that emerge. However, when interpreting my results, I also have to consider the limitations of my research, due to the low number of items in the questionnaire and the lack of representativeness.

Figure1: The Research Process



Source: Own editing

The research methods above highlight the preparedness and attitude of the providers, the travel habits and needs of customers, as well as to the opinion of the associations and organizations concerned based on which I have drawn a theoretical model and have formulated suggestions for development.

3. THE RESULTS, VERIFICATION OF THE HYPOTHESES

As far as the hypotheses formulated at the beginning of the dissertation are concerned, the following statements can be made.

Hypothesis 1

Concerning my first hypothesis I investigated whether the small number of attractions and providers, and the inadequate preparedness of tourism operators have a negative influence on

the travel activities of persons with reduced mobility. The data the in-depth interviews and the questionnaires provided supports the hypothesis. To persons with reduced mobility it is important to experience attractions, to find proper accommodation, to be able to go to restaurants or attend any other programme upon travelling. In addition to attractions and providers it is paramount to have proper infrastructure, i.e. to be accessible. In the questionnaire persons with reduced mobility rated the following as the most important factors: accommodation (average 3.34), transport (3.19), natural attractions (3.08), man-made ones (3.05)¹² and accessibility, therefore these have an important role when choosing a travel destination because the lack of these can lead to the decrease of willingness to travel. According to the respondents, there are few providers and attractions that can entirely meet the demands of persons with reduced mobility. Tourism operators rated themselves in terms of accessibility to an average of 3.25, while their preparedness was rated at 3.09. The same question was answered differently by persons with reduced mobility: accessibility of providers was rated 2.27 and their preparedness at 2.31.¹³

As far as the questions regarding service for the segment with reduced mobility are concerned, accommodation providers rated their ability to meet the demands of guests with reduced mobility 3.11, while their attitude was rated 3.67 persons with reduced mobility, however, rated the standards of service 2.59 and providers' attitude 2.85¹⁴, much lower. The results of questionnaires of the two groups show that providers of accommodation rate themselves much higher in terms of accessibility and preparedness than persons with reduced mobility rate them. Both providers and customers could name positive national and international examples in terms of accessible attractions and providers where persons with reduced mobility would go. However, our country is seen as not prepared well enough to receive persons with reduced mobility - years, decades are needed until we can catch up to Western and Northern European perspective and standards. Based on the data from the research, the first hypothesis has been verified.

Hypothesis 2

According to the second hypothesis, in our country the lack of preparedness of tourism operators is due to lack of information about travel habits of persons with reduced mobility,

¹² In each case on a four-point scale where 1: not at all, 4: completely

¹³ In each case on a four-point scale where 1: not at all, 4: completely

¹⁴ In each case on a four-point scale where 1: not at all, 4: completely

and their needs and demands connected to travelling as far as the conditions for their reception are concerned.

Research on travel habits of persons with reduced mobility were done in our country in 2009 and 2018, therefore we have little information as to the needs and demands of persons with reduced mobility, hence tourism cannot be prepared enough either. In the United States of America and Germany there have been researches done concerning the travel habits of this segment which allowed tourism operators to become prepared, to learn about the needs, demands of this segment - thus, it is essential to help providers with professional knowledge as well besides financial support and tender opportunities. I believe that those who are interested in the topic and those who are concerned, would look for information, good practices both in the country and abroad that would help them be accessible and prepared for persons with reduced mobility. The number of respondents of my questionnaire (among 80.7% of accommodation providers have less than 1% of guests with reduced physical mobility, thus we have little knowledge about the target group) indicates that besides lack of information, disinterest also contributes to the fact that they are inaccessible and not prepared to meet the needs of this segment. Since a significant number of accommodation providers found useful and would be willing to participate at trainings concerning treatment of, communication with this segment, we may infer that there is some interest in the topic. In light of these, the second hypothesis has only partly been verified.

Hypothesis 3

In terms of the third hypothesis, I assumed that in order to have more persons with reduced mobility participate in tourism besides accessibility, positive attitude and preparedness of providers, other actors, who, through their decisions and / or tenders and subsidies, contribute to the building of the accessible infrastructure, to the modernization of the existing infrastructure, to the interest of the service providers, to the creation of equal opportunities, to enable more people with disabilities to travel. The state, local councils, professional organizations are all actors that could stimulate tourism operators become more prepared, open, interested in how to receive and serve properly persons with reduced mobility due to tenders, support, surveys, research done in the field. This would lead to equal opportunities and the increase of the number of travelers with reduced physical mobility. Providers often have an additional burden in preparing for and accommodating people with reduced mobility, as universal planning practice has not been a feature of the past. Besides all these, in order to have a different perception a rich pool of information and trainings are of paramount

importance. Tourism Academy organized by the Hungarian Tourism Agency aim to do that as well as other current and future programmes. Decision-makers can also support the customers by means of tenders, financial support, discounts thus increasing the discretionary income possibilities of persons with reduced mobility. According the answer to the questionnaire for customers, national, but even local decision-makers, i.e. it is firstly the responsibility of the state and local councils promote the realization that more persons with reduced mobility should travel and secondly that of the whole society, i.e., everybody's responsibility. Based on the research data, I consider the third hypothesis verified.

Table 1: Findings Regarding Hypotheses under Consideration

Hypothesis	Verified/Not Verified
Hypothesis 1 The demand for tourism of persons with reduced mobility in our country is negatively influenced by there being only few entirely accessible attractions and tourism operators because essentially providers are not prepared to receive this segment of guests.	Verified
Hypothesis 2: Deficiencies in tourist services are related to the lack of information in connection with the needs, demands, expectations of, and the appropriate conditions for persons with disabilities.	Partly Verified
Hypothesis 3: Participation in greater numbers of persons with reduced mobility in tourism ca be promoted by having tourism operators become more open, interested in the matter.	Verified

Source: Own editing

4. SUMMARY OF THE NEW RESEARCH RESULTS OF THE DISSERTATION

In the dissertation I studied the place, the role and the possibilities of persons with reduced mobility in the tourism sector. In order to do this, besides processing the theoretical material I conducted a questionnaire survey both among providers and possible customers, I interviewed representatives of organizations, associations and I also took part twice on three-day trips together with persons with reduced mobility in addition to doing field research at Kaposvár and its countryside, the destination award-winner in accessibility. Based on the sources I

analyzed and the research data I created a theoretical model and made suggestions for development.

Persons with disabilities access to tourism is hampered by obstacles such as inadequate transport infrastructure, information, social attitudes or the inadequate design of attractions, accommodations, restaurants (European Commission 2015). Most impediments surfaced in the research as a real problem according to those surveyed. These are: physical impediments (architectural, environmental), interactive obstacles (social attitude, accessibility of services), lack of information and marketing, economic barriers (lack of adequate income) as well as social exclusion and discrimination. Among obstacles at destinations are: inadequate pavement, lack of accessible sidewalk, lack of accessible parking places, transport operators are not aware of the needs of persons with reduced mobility, local transport is not accessible. I did not inquire in detail about the obstacles in hotels, which could be the topic of further research besides mapping the obstacles presented by restaurants. Respondents on the side of demand mentioned poor attitude of the staff, poor services and the lack of accessible rooms.

Besides the accessibility of the environment (accommodation, restaurants, attractions, programmes, etc.) a change in mentality and the importance of accessible communication also comes up very often in the dissertation, which can be inferred from the research done by the Hungarian Tourism Agency as well. Thus it is indispensable to draw the attention of specialists in tourism on the topic, training them in connection with accessible tourism so that they can appropriately meet demands. Following this, it is necessary to render accessible all elements that belong to the tourism infrastructure and superstructure thus making travelling experience full to everyone. As I explained in the theoretical part, the target group of accessible tourism is much larger as we might think at first. International surveys and the figure created by UNWTO (UNWTO 2016) support this, thus the elderly, families with small children and people suffering of various allergies also belong to this category. Besides the sensitization of the tourism profession, it is important to change the mentality of the whole society: similarly to able-bodied persons, persons with disabilities are also important and useful members of society ensuring equal opportunities in all areas is essential and can be expected. To accomplish this accessible planning and construction, i.e. universal design approach would be the most appropriate one for the whole society - there are many examples for this abroad.

4.1. The Major Findings of the Dissertation

The information gained from the sources and data analysis clearly indicates that dealing with this topic is worthwhile because there is a lot of potential in it. This is an area - in our country most certainly - that has not yet been mapped, especially if all the other segments of persons with disabilities are included. Germany is an outstanding example as far as accessibility is concerned, many good initiatives have been started that would be worthwhile implementing in our country as well. They realized much earlier that due to the population getting older, many problems will arise that need to be tackled now. The United States of America is another positive example because they studied the travel habits of persons with reduced mobility already from 2002 research is ongoing and are constantly publishing up-to-date research data. Based on the consulted literature and the responses to the research questions I created a model that helps understand the needs of certain actors, their role and importance as well as the relationships and connections between them.

The original results of the thesis based on the analysis of the literature and the empirical data from the research are the following:

1. Based on the most relevant pieces of literature, the dissertation presents the characteristics of accessibility, accessible tourism, universal design, good practices in this field, travel habits of persons with disabilities. Since the literature on accessible tourism and travel habits of persons with reduced mobility in our country is scarce, the findings of the literature analysis could be considered new in the country and may serve as the basis to write new pieces of literature.
2. I studied travel habits of persons with reduced mobility, the obstacles they may encounter in our country by means of questionnaires.
3. I studied the needs of persons with reduced mobility by means of a questionnaire, which could be useful to tourism operators to be prepared to create the conditions for receiving a segment to improve their preparedness because there has been no survey in this area in the country.
4. By means of a questionnaire I studied how prepared places of accommodation are to receive persons with reduced mobility. The results highlighted the lack of proper accessibility in accommodation due to possible indifference and the lack of sufficient information about the target group.

5. I surveyed the attitude of hotels regarding persons with reduced mobility, which has not yet been done in our country. The results indicate that the providers can often compensate the lack of accessibility with their attitude, helpfulness.
6. By means of field research Kaposvár and its countryside was presented, the settlement that won a prize due to its accessibility, which is an example of good practice in the country though not many are acquainted with it, fact supported by my research as well.
7. Based on the consulted international literature and the primary research results I created a measures and cooperation model (ACT model) for those concerned in accessible tourism which presents the actors of accessible tourism and their points of contact.
8. Based on the primarily international literature that I consulted, the answers to the questionnaires and the interviews suggestions for development were formulated for the participants in accessible tourism. Implementing these could contribute to those concerned in accessible tourism to improve their preparedness and attitude.

4.2. Suggestions for Further Research

As my research also reveals, the survey of the supply and demand sides cannot be considered representative, thus in a future research it is important to have more respondents to attain relevant information. These researches should be conducted not only on national, but on local and regional levels as well because there might be differences between various regions. It would be worth investigating the relationship between tourism and the quality of life in case of persons with reduced mobility. As stated in the theoretical part, tourism has major physiological effects that contribute to the quality of life. I have included a few questions pertaining to the quality of life in my research, but even more and in-depth questions are needed in order to study the relationship between these two factors. Tourism instructors of the University of Pécs started studying travel habits of persons with disabilities by means of a questionnaire in May 2019. They asked similar questions as I did in my research, thus it would be good to compare the results.

Besides studying the travel habits of persons with reduced mobility I believe it is similarly important to study travel habits of other persons with disabilities (visually impaired, hearing impaired, intellectual disability). Travelling could present some additional difficulties in serving the intellectually disabled. In case of persons with reduced mobility it is special skills, the ability to handle equipment and knowledge of techniques that is useful. I learned a lot through the questionnaires, the interviews, the participatory observations and the field

research, I tried to incorporate these in the dissertation and I believe I managed to present the topic from several points of view.

5. WORKS CITED IN THE ABSTRACT BOOK

- ENSZ (2006) Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló új egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv <http://www.szmm.gov/main.php?folderID=16485>
- European Commission (2015): Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe, Final report - Study: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d04fbb3d-8d15-4fe3-b554-844bde75c171/language-en/format-PDF/source-search#> Letöltve: 2018.10.28.
- Európai fogyatékoságügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636
- Fogyatékosággal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény [2006]; Magyarország: 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- Jandala, Csilla (2015): 2. modul: Turizmus ipar, 3. old.
- Michalkó Gábor (2010): Boldogító utazás – a turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai, Budapest, MTA Földrajztudományi Kutatóintézet
- UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices Module V: Best Practices in Accessible Tourism
- Meosz honlap: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/modulev13022017.pdf> Letöltve: 2018.11.21.
- Veenhoven Ruut (2003): Hedonism and Happiness. *Journal of Happiness Studies*. 4.4. 437-457.o.
- Meosz honlap: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf Letöltve: 2019.11.20.
- UNWTO Accessible tourism: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

6. PUBLICATIONS AND CONFERENCE PRESENTATIONS ON THE TOPIC

Hungarian-language Publications:

Gondos Borbála: *A mozgáskorlátozottak esélyegyenlőségének lehetősége a turizmusban,* Civil szemle, XVI, évfolyam, 2. szám, 2019/2, pp.85-103

Gondos Borbála - Wirth Gábor: *A Nádasdy-vár szerepe Sárvár turizmusában - a mozgáskorlátozottak kulturális turizmusban való megjelenése,* Valóság, 62, 2019, pp. 81-92.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében,* "Sport - Gazdaság - Turizmus" Kautz Gyula Emlékkonferencia, 2017. június 8. elektronikus formában megjelenő kötete, ISBN 978-615-5837-18-0

http://kgk.sze.hu/images/dokumentumok/kautzkiadvany2017/Gondos_Kautz_2017.pdf

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolatának lehetséges vizsgálata a mozgáskorlátozottak körében,* Tomori Pál Főiskola, Enyedi György Emlékkonferencia, Regionális folyamatok a változó világban és Magyarországon, Absztraktfüzet, 2018, Szerkesztők: Dr. Fata Ildikó, Dr. Gajzágó Judit Éva, Dr. Schuchmann Júlia, ISBN 978-615-80727-1-7, 13. oldal

Gondos Borbála: *A turizmus és életminőség kapcsolata a fogyatékossgal élők esetében,* A magyar tudomány ünnepe 2016 - Oknyomozó tudomány konferencia tanulmánykötete, Acta Periodica, 2016, SSN 2063-501X, pp. 56-69

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolatának vizsgálata Magyarországon,* Határok nélküli tudomány: Kihívások és lehetőségek a tudományterületek határain, tanulmánykötet, 2011, ISBN 978-963-9838-06-2, pp. 76-85

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolata,* Európaiság, magyarság Közép-Európában, Nyugat-magyarországi Egyetem, Apáczai Csere János kar ,XIV. Apáczai Napok, tanulmánykötet, 2011, ISBN 978-963-334-030-1, pp. 176-185

English-language Publications

Gondos Borbála *The possibilities to create equal opportunities in Tourism for people with disabilities*, Knowledge Horizons-Economics, Volume 11, No.4., 2019, pp. 54- 69.

Gondos Borbála *The opportunities in tourism for people with reduced mobility*, Selye e-studies, Volume 10, Nr.2., 2019, pp. 21-33.

Gondos Borbála - Nárai Márta: *The opportunities in accessible tourism*, The USV Annals of Economics and Public Administration, Volume 19, Issue 1 (29), 2019, pp. 48-57.

Gondos Borbála - Nárai Márta: *Tourism for all or accessible tourism*, “Challenges in Public, Non-Profit and Social Marketing” 18th International Congress on Public and Non-Profit Marketing, Győr, Hungary, July 3 – 5, 2019, Absztraktfüzet

Gondos Borbála: *Relationship between health tourism and quality of life - The appearance of the health tourism and quality of life in international and domestic development concepts and strategies*, Kincs, ami van - Fókuszban az egészségturizmus, tanulmánykötet, Nyugat-magyarországi Egyetem, Apáczai Csere János kar, 2011, ISBN 978-963-7287-26-8, pp. 51-64.

Dr. Csilla Jandala, Dr. Pál Gubán, Béla Zsolt Gergely, Borbála Gondos, Judit T. Nagy: *Overview of Hungarian SMEs in the Tourism Sector*, Knownet, European Tourism SMEs and Sustainable development: Building a European Network for Tourism, Synthesis report, 2011

Gondos Borbála - Magyar Márton: *Relationship between Quality of Life and Guest satisfaction in the Hungarian hotel industry*, Erdei Ferenc VI. Tudományos konferencia (2011.augusztus 25-26, Kecskemét) tanulmánykötete, II. kötet, 2011, ISBN 978-615-5192-00-5, pp. 451-457.

Hungarian-language Presentations:

Gondos Borbála: *Mozgáskorlátozottak lehetőségei a turizmusban*, Magyar Tudomány Ünnepe 2019 „ÉRTÉKTEREMTŐ TUDOMÁNY”, Edutus Egyetem, 2019. November 28.

Gondos Borbála: *Mozgáskorlátozottak szerepe és jelentősége a turizmusban*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Turizmus tanszék,

„Multidiszciplinaritás a turizmusban” X. Nemzetközi Turizmus Konferencia, 2019. November 15.

Gondos Borbála: *Mozgáskorlátozottak szerepe a turizmusban*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Kulturális gazdaság, 2019. június 12. EFOP-3.6.1-16-2016-00017 Nemzetköziesítés, oktatói, kutatói és hallgatói utánpótlás megteremtése, a tudás és technológiai transzfer fejlesztése, mint az intelligens szakosodás eszközei a Széchenyi István Egyetemen

Gondos Borbála: *A mozgáskorlátozottak lehetőségei a turizmusban*, Magyar Tudomány Ünnepe - "Határtalan tudomány", Edutus Egyetem, Tatabánya, 2018. november 15. EFOP-3.6.1-16-2016-00017 Nemzetköziesítés, oktatói, kutatói és hallgatói utánpótlás megteremtése, a tudás és technológiai transzfer fejlesztése, mint az intelligens szakosodás eszközei a Széchenyi István Egyetemen

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében- kutatási részeredmények*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Kulturális gazdaság, 2018. június 5.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolatának vizsgálata a mozgáskorlátozottak körében*, VI. Magyar Turizmusföldrajzi Szimpózium, Turizmus 3.0, Budapest, 2017. október 6.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolatának lehetséges vizsgálata a mozgáskorlátozottak körében*, Tomori Pál Főiskola, Enyedi György Emlékkonferencia, Regionális folyamatok a változó világban és Magyarországon, 2017. szeptember 8.

Gondos Borbála: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében*, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, Sport – Gazdaság – Turizmus, 2017. Június 8.

Gondos Borbála: *A turizmus és életminőség kapcsolata a fogyatékosokkal élők esetében*, A magyar tudomány ünnepe 2016 - Oknyomozó tudomány, 2016. november 15.

Gondos Borbála - Magyar Márton: *Szállodai vendéglégedettség hatása az életminőségre*, III. Magyar Turizmusföldrajzi Szimpózium, "Jól(l)ét és turizmus: utazók, termékek és desztinációk a boldogság és a boldogulás kontextusában", Budapest, Kodolányi János Főiskola, 2011. szeptember 2.

Gondos Borbála - Magyar Márton: *Életminőség és vendéglégedettség összekapcsolódása a hazai szállodaiparban*, Erdei Ferenc VI. Tudományos Konferencia - "Válságkezelés a tudomány eszközeivel", Kecskemét, 2011. augusztus 25.

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolatának vizsgálata Magyarországon*, Határok nélküli tudomány: Kihívások és lehetőségek a tudományterületek határain, Budapest, Harsányi János Főiskola, 2010. november 10.

Gondos Borbála: *A turizmus és az életminőség kapcsolata*, XIV. Apáczai –Napok Tudományos Konferencia, Győr, 2010. október 15.

English-language Presentations:

Gondos Borbála - Nárαι Márta: *Tourism for all or accessible tourism*, “Challenges in Public, Non-Profit and Social Marketing” 18th International Congress on Public and Non-Profit Marketing, Győr, Hungary, July 3 – 5, 2019 *"Internationalisation, initiatives to establish a new source of researchers and graduates and development of knowledge and technological transfer as instruments of intelligent specialisations at Széchenyi István University"* (project number: EFOP-3.6.1-16-2016-00017).

Gondos Borbála: *Relationship between tourism and quality of life - Researches at Lake Balaton*, International Conference MakeLearn 2014: Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life, Portorož, 2014. június 26.

Gondos Borbála: *Relationship between health tourism and quality of life - The appearance of the health tourism and quality of life in international and domestic development concepts and strategies*, “HEALTH – TREASURE WHAT YOU HAVE” nemzetközi konferencia, Győr, 2011. április 11-12.

Gondos Borbála - T. Nagy Judit: *Role of sustainability and competitiveness of SMEs in tourism sector – analysis of partial research results*, Társadalomföldrajzi kihívások a XXI. század Kelet-Közép-Európájában Nemzetközi Földrajzi Konferencia, Beregszász, 2012. március 29–30.