

Gáll Tamás<sup>1</sup>

## IRÁNYMUTATÁS A VENDÉGLÁTÓ IPARÁGBAN TEVÉKENYKEDŐ VÁLLALKOZÁSOK BIZTONSÁGI RENDSZERÉNEK KIALAKÍTÁSÁRA, A NEMZETKÖZI TERRORFENYEGETETTSÉG TÜKRÉBEN

### (SECURITY GUIDELINES FOR COMPANIES WHICH ARE OPERATING IN THE CATERING AND HOST INDUSTRY SECTOR, TO DEVELOP THEIR SECURITY SYSTEMS IN THE LIGHT OF THE INTERNATIONAL TERRORIST THREAT)

*Szállodák, éttermek és egyéb vendéglátó egységek napjainkra a nemzetközi terrorizmus felkapott és legkönnyebben támadható célpontjaivá váltak világszerte. Ennek oka, hogy a megelőző védelmi folyamatok üzemeltetése szempontjából viszonylag felkészületlenek ezek az intézmények, melyekben folyamatosan jelentős számú, könnyen támadható civil tömeget tartózkodik. Érthetően a vendéglátó iparágban tevékenykedő vállalkozások nem arra kondicionálódtak, hogy a kellemes légkört biztosító ügyféltereiket erődítményekké alakítsák, hiszen így oda lenne az általuk kínált szolgáltatás lényege. Azonban a nemzetközi terrorizmus célpontjába kerülésük miatt fontos, hogy megtalálják az egyensúlyt a kényelmi szolgáltatások zavartalan biztosítása és a kellő mértékű megelőző védelmi eljárások üzemeltetése között.*

*Egy lehetséges terrorista támadás több fronton is érkezhethet az adott intézmény ellen és nem csupán az emberi élet kioltása lehet a cél. Bevett szokás a megfélemlítés és megtévesztő üzenetek kikommunikálása a nagyvilág felé. A belső információs és kommunikációs rendszerek feltörésével, megzavarásával információ-szerzés vagy gazdasági károkozást is el lehet követni, akár az adott intézmény ellen akár egyes vendégei, ügyfelei ellen.*

**Kulcsszavak:** terrorizmus, vagyonvédelem, civil bombabiztonság, vendéglátó-biztonság, tréning

*Hotels, restaurants and other catering units have become worldwide in focus for being an easy target for international terrorism. From point of view of the preventive security processes, they are relatively unprepared institutions and continuously containing in a significant number of easily amenable civilian. Of course, the companies in the catering and host industry sector are not to be conditioned to change their client's areas in a pleasant atmosphere to an ensured fortification, because in this way they lose their provided services essences.*

*However, due to coming into a target of international terrorism, it is important to find a balance between ensuring the smooth operation of adequate preventive and protective methods of comfort services. In a possible terrorist attack can come on many fronts against the institution, not only to the loss of life could be the goal.*

*It's common practice of intimidation and deceptive messages splashing to world wild, as well as hacking the internal information and communications systems, information-getting disruptions or economic injury can also be followed up against the targeted institution or against individual guests, customers.*

**Keywords:** terrorism, property protection, civilian bomb-security, entertainer-security, training

<sup>1</sup> Óbudai Egyetem, Biztonságtudományi Doktori Iskola hallgatója, E-mail: [tamas.gall@sec-tech.hu](mailto:tamas.gall@sec-tech.hu) ORCID: 0000-0002-4626-8681

## BEVEZETÉS

Napjainkban minden olyan szervezet, cég, vagy magánszemély, legyen az multinacionális termelő, csúcsvállalat, szálloda, vendéglátó egység, vagy egy egyszerű magánvállalkozó, mint a sarki zöldséges, vagy újságos, egyformán igényli, hogy az értékteremtő tevékenységét ne zavarhassa meg semmilyen rosszhiszeműen előidézett kockázati helyzet. Beláthatóan a természeti, vagy környezeti katasztrófák, fatális rendszerhibák okozta eseményekkel szemben nem tudunk eléggé hatékonyan védekezni, azonban a rosszhiszeműen előidézett bombafenyegetés, vagy tényleges robbantásos cselekményekkel szemben vannak valós eszközeink. Ezeknek az eszközöknek a tervszerű és professzionális alkalmazása nagyban elősegíti a már működő, vagy tervezés alatt álló intézményekben az üzletmenet folytonosságot támogató védelmi eljárásokat.

A szándékosan előidézett fenyegetettségi helyzetek, vagy kockázati események okozta károk majd minden esetben többszörösen meghaladják a megelőző védelmi folyamatok költségeit, nem beszélve arról, hogy egy multinacionális vállalkozás esetében, amely része egy nemzetközi értékáramnak, egy lokálisan előidézett probléma (bevétel kiesés) az értékáram-lánc miatt könnyen globális veszteséggé válhat. Ennek a kockázati kategóriának további nagyon jellemző sajátossága, hogy magát a fenyegetési helyzetet, illetve a megalapozott kockázati eseményt is nagyságrendekkel olcsóbb kivitelezni, mint a védelmi tevékenységet üzemeltetni, nem beszélve az esetleges tevékenység leállítás okozta károkról.

Ahhoz, hogy rendszerszinten egy hatékony megelőző védelmi eljárás folyamatosan üzemeltethető legyen, feltétlenül fontos annak megalapozottsága és szakszerű, a minimális maximumot tartalmazó kivitelezése.

Az üzletmenet folytonosság fenntartásának elengedhetetlen része bomba fenyegetések esetén a kellő alapossággal kidolgozott bombariadó terv és a felkészült személyzet együttes jelenléte.

Az objektum védelemben a biztonságos környezet fenntartása mára minden egyes munkavállalóra háruló feladat lett.

Pusztító szerkezetek létrehozásának, álcázásának valamint elhelyezésének, célpontonként közel végtelen számú variációja létezhet. Ennél fogva ki kell jelenteni, hogy egy „tipikus” bombához hasonlító szerkezettel soha nem fogunk találkozni.

A bombával/robbantással való fenyegetés elkövetésének többféle indoka lehet (pl. terrorista, sértődött ügyfél alkalmazott vagy üzleti partner, bevétel kiesésre vagy információszerzésre esetleg piaci lejáratásra játszó hasonló tevékenységet végző piaci szereplő, bérlők nyomásgyakorlási eszköze a bérleti díjak csökkentésére, stb.).

Az információ érkezik a fenyegetőtől, aki ténylegesen elhelyezett egy robbanószerkezetet és mérsékelni szeretné a testi illetve anyagi károkat, vagy egy olyan személytől, akinek az elhelyezésről konkrét információja van és meg akarja akadályozni, hogy az eszköz felrobbanjon.

Az is lehetséges, hogy nincs is ténylegesen robbanóeszköz illetve „csak” imitáció van elhelyezve a létesítményben, és cél pánikhelyzet okozása, valamint ez által az objektumon belüli mindennapi tevékenység megzavarása.

Akármilyen a robbantásra figyelmeztető bejelentés valamilyen határozott reakciót fog kiváltani a védelmi rendszerből.

A megfelelő tervezés lehetővé teszi, hogy a potenciális fejtelenségbe torkolló reagálások zömét csökkentsük, illetve azokat helyes irányba tereljük.

A fenyegetések elemzése alapján nem lehet olyan objektív feltételrendszert kialakítani, amely segítségével egyértelműen meg lehetne állapítani a fenyegetésről, hogy valós-e vagy sem, ezért minden fenyegetést valóságosnak kell tekinteni addig, amíg az ellenkezőjéről meg nem győződünk.

A megelőző jellegű védelmi intézkedések alkalmazásával a terrorista és robbantásos cselekmények elkövetésének a veszélyét – ha nem is lehet kizárni – jelentősen le lehet csökkenteni.

A szakszerűen és rendszeresen végrehajtott ellenőrzések leszűkítik az esetleges bűnözők és terroristák mozgásterét, valamint annak lehetőségét, hogy az objektumban bármilyen, az emberi életre, egészségre, vagy a vagyon- és közbiztonságra veszélyes tárgyat el tudjanak helyezni.

## BIZTONSÁG ÉS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

Minőségbiztosítási szempontból az alábbi folyamatok üzemeltetése megkövetelendő:

- Rendszeres valós kockázati tényezőkön alapuló kockázat értékelés, a feltárt kockázatokra történő javítóintézkedések meghozatala. A kockázati tényezők rendszeres felülvizsgálata. Az új kockázatok miatti fejlesztések bevezetése.
- Kooperatív együttműködés a felelős vezetők, biztonsági személyzet, valamint az esetleges bérlők részéről a vészhelyzeti biztonsági tervek létrehozásában és rendszeres felülvizsgálatában.
- Biztosítani kell a rendszeres biztonsági orientációs képzések meglétét a teljes személyzet és beszállítói lánc részére.
- A vészhelyzeti és kiürítési terv bárki számára könnyen hozzáférhető módon történő tárolása.
- Kellő mértékű kötelező felelősségbiztosítás megléte, amely egy nem várt esemény bekövetkezése után anyagi biztonságot biztosít a kárpótlásokra és helyreállítási költségekre.
- Üzletmenet folytonossági terv megléte, amely kiterjed a beszállítói láncszemek kiesésére is.

### **Kockázatok kezelése**

A nemzetközi terrorizmus által megjelenő kockázat kezelése része kell, hogy legyen a vendéglátó iparágban dolgozó felelős vezetőknek legalább olyan mértékben, mint az egészséges munka-

környezet kialakításának feladata. A kellő mértékű megelőző védelemi intézkedések kialakításának legegyszerűbb módja, hogy időben azonosítják és kezelni tudják az adott intézménynél jelentkező kockázatokat.

A kockázat kezelési eljárások kialakításának elengedhetetlen része, hogy tisztában legyenek a felelős személyek a vagyonvédelmi fejlesztési irányok szükségességével, valamint azzal, hogy a fennálló kockázatok tükrében milyen típusú vagyonvédelmi és üzletmenet folytonossági fejlesztéseket kell implementálni. A kockázat legegyszerűbb meghatározása az, hogy ha kijelentjük: a kockázat nem más, mint a veszélynek és a veszély előfordulása valószínűségének kombinációja. Napjainkban mindenki állapotorientált és megbízhatóság-orientált üzlet fenntartásról beszél. A kockázatokat azonban nem célszerű csupán a veszteségek értéke szerint osztályozni, figyelembe kell venni azok gyakoriságát is. A terrorizmussal foglalkozó kutatói körökben általánosan elfogadott definíció szerint a kockázatot három tényező határozza meg: a „fenyegetettség”, a „sebezhetőség” és a lehetséges „következmények”.

Számos kockázatbecslési eljárás használható terrorcselekmények kockázatának becslésére, amelyek alapvetően a „fenyegetettség” és a „sebezhetőség” mértékét a valószínűségelmélet eszközeivel mérik, a „következményeket” pedig gazdasági jellegű matematikai számításokkal határozzák meg (melynek változói a fenyegetettségi és sebezhetőségi szinten alapszanak).

Kockázatbecslésre véleményem szerint a teljes vagyonvédelmi folyamat tervezése és ellenőrzése során egyszerűen alkalmazható az ISHIKAWA illetve a PDC elemzési módszerek. Mivel az egyszerű és logikus gondolkodás elvén működnek, ennél fogva a kiértékelés kvalitatív része azonnali, ahol a mért eltérések numerikus értéket is kaphatnak a lehetséges következmény számításához, amely akár a Bayes-féle elméleti módszerrel vagy akár a Monte Carlo módszerrel meghatározható. Az alábbi diagram illusztrálja a tipikus kockázatkezelés körforgását.

### 1. lépés: Azonosítani a kockázatokat

Rendkívül fontos felismerni egy esetleges támadás lehetséges szándékait, valamint a kivitelezését elősegítő helyi folyamatok gyenge pontjait (mit tehetnének, és hogyan hajthatnák végre).

A gyenge pontok kutatásánál az alábbi kérdések feltétele elengedhetetlen:

- Milyen információink vannak a kormányzati és különböző média csatornákon közölt aktuális terrorista aktivitásokról, szokásokról?
- Vannak-e olyan rendezvények, vendégek helyben, akik miatt esetleg egy terrorista támadás célkeresztjébe kerülhet az intézmény?
- Magas rangú személyekkel vagy szervezetekkel fenntartott kapcsolatok miatt terrorista támadás célkeresztjébe kerülhet az intézmény?
- VIP vendégek helyszínen tartózkodására van-e bevezetett biztonsági eljárás?
- Vannak-e magas kockázatúnak minősíthető szomszédos intézmények, amelyek ellen elkövetett támadás kihathat a tárgy objektum működésére?

- Az intézmény dolgozói fel vannak-e készítve egy esetleges vészhelyzet során tanúsítandó magatartási formákra, illetve az elsődlegesen fogantatandó válaszingyzedésekre?



## 2. lépés: Sebezhetőség, valamint védelem irányának meghatározása

A védelmi prioritások az alábbi kategóriákba kell, hogy tartozzanak:

- Emberi élet testi épség (saját dolgozók, vendégek, partnerek, beszállítók);
- Anyagi javak (épület, berendezési tárgyak, értékek, veszélyes anyagok);
- Információ (papír alapú, elektronikus);
- Folyamatok (értékáram, biztonsági folyamatok, bizalmas információk kezelése).

Elengedhetetlen tisztába lenni az üzletmenet folytonosság fenntarthatóságának folyamatával, valamint a támogató eljárások meglétével (tűzvédelmi tervek, vagyonvédelmi tervek, munkavédelmi előírások, IT biztonsági szabályzatok, foglalkoztatottak és partnerek megbízhatóságának ellenőrzésére vonatkozó eljárások).

A korlátozott hozzáférésű területeket, nyersanyag beszállítási területeket, valamint parkolókat célszerű folyamatos kontroll alatt tartani.

Fontos, hogy a személyzet képes legyen felismerni és jelenteni a gyanús eseményeket. Ugyancsak tisztában kell, hogy legyenek az adott intézmény által elfogadott gyanús esemény definíciójával.

### 3. Lépés: Kockázatcsökkentő intézkedések meghatározása (biztonsági fejlesztések/biztonsági tervek)

Elengedhetetlen a biztonság integrált megközelítése, amely egyaránt magába foglalja a fizikai biztonság, IT biztonság, valamint a személyi biztonság (megfelelő toborzási és foglalkoztatási gyakorlat) részeit. Bármilyen jól szervezett biztonsági rendszer könnyedén elcsúszik egy felületes, laza felvételi eljárás keretében kiválasztott felelőtlen vagy motiválatlan munkatárson.

Mielőtt bármely szervezet óriási költségekbe verné magát azért, hogy transzparensten mutathassa terrorista támadások elleni folyamatait, célszerű tudomásul venni, hogy a terrorizmus is a szervezett bűnözés egy extrém formája, amely elleni védelemre már egészen biztosan üzemeltet alapvető eljárásokat. Ennek tükrében valószínűleg huzamos ideje rendelkezésre áll egy jó biztonsági rendszer alap, melynek gondos felülvizsgálata után a költséghatékonyság alapelveinek szem előtt tartása mellett, a szükséges további folyamatok tervezhetőek. Célszerű és hasznos lehet a szomszédos intézményekkel történő közös célú biztonsági intézkedések kialakítása, még akkor is, ha ők nem tartanak terrorista támadásoktól, mert az alapvető vagyónvédelmi eljárások őket is védik a bűnözéssel szemben. Rendkívül költségtakarékos, de nagy előnnyel járó megoldás, ha a személyzet a meglévő alap biztonsági gyakorlatokkal naprakészen tisztában van.

### 4. lépés: A meglévő intézkedések ellenőrzése és gyakorlása

Rendszeresen felül kell vizsgálni az üzemeltetett biztonság-támogató folyamatokat és terveket. Elengedhetetlen a biztonsági eljárások rendszeres időközönkénti gyakorlása, hogy azok naprakészen működőképesek legyenek. Tisztában kell lenni annak tényével, hogy bármilyen változás az intézmény életében szükségessé teszi a megelőző védelmi folyamatok felülvizsgálatát (pl.: átépítés, információs és kommunikációs rendszerek módosítása, dolgozói létszám csökkentése vagy tartós emelkedése). A biztonsági intézkedések működtethetőségének ellenőrző próbáira be kell vonni a releváns hatóságokat és a rendszeres partnereket is.

Az oktatások és a gyakorlatok során meg kell győződni arról, hogy a személyzet megérti és elfogadja az elvárt feladatokat, továbbá a szervezet részeként felelősséget éreznek a biztonsági folyamatok üzemeltetése iránt. Soha nem szabad elfelejteni, hogy minden szervezet vagy intézmény akkor a legsebezhetőbb, ha sebezhetetlennek gondolja magát!

### **Biztonság tervezése**

Mára köztudomású, hogy azon intézmények (szállodák, vendéglátó egységek), ahol a biztonsági rendszer kialakításával és üzemeltetésével felelős szakembert vagy csapatot bíztak meg, a szakszerűen kialakított biztonsági intézkedések nyomán a szervezet sérülékenysége és esetleges támadások elleni kitettsége csökkent.

A deklarált biztonsági vezetőt be kell vonni a biztonsági tervek elkészítése mellett a belépést korlátozó vagy ellenőrző rendszerek kialakításába, az üzletmenet folytonossági terv kialakításába, valamint célszerű konzultálni vele minden nemű átépítés esetén.

A biztonsági vezetőnek legalább a következőkben felsorolt (ha nem az összes) kulcsfontosságú területen felelősségi jogköre van:

- Kockázat értékelésen alapuló biztonsági terv elkészítése.
- Tűzvédelmi, káresemény elhárítási és kiürítési tervek elkészítése.
- Bombariadó és objektum átkutatási tervek elkészítése.
- Kapcsolattartás a helyi hatóságokkal.
- Személyzet és partnerek rendszeres orientációs képzése.
- Védelmi tervek rendszeres felülvizsgálata és próbája.

Valamennyi vendéglátó intézménynek hely specifikus vészhelyzeti és válságkezelési tervvel kell, hogy rendelkezzen, amelyek tartalmazzák az alábbi válasz-intézkedéseket:

- tűzeset;
- bombafenyegetés;
- robbanás;
- veszélyes anyag jelenléte;
- rendkívüli kiürítés;
- bűneset;
- havária;
- extrém helyzetek esetén.

### **Biztonsági terv készítése**

A biztonsági vezetőnek törekednie kell olyan biztonsági terv elkészítésére és üzemeltetésére, amely előzetesen tesztelt és rendszeresen ellenőrizhető. Mielőtt bármilyen új eljárás vagy biztonságtechnikai eszköz bevezetésre kerül, meg kell vizsgálni a már működő egységek funkcionalitását és gyenge pontjait (pl.: CCTV rendszer holtterei).

A biztonsági terv létrehozása során az alábbiak megfontolandók:

- A már meglévő biztonsági folyamatok lefedik-e a fizikai biztonság, az információ biztonság valamint a személyi biztonság területeit?
- Léteznek-e működő folyamatok különböző típusú folyamatok kezelésére (pl.: bombafenyegetés)?
- Léteznek-e folyamatok gyanús tárgyak vagy gyanús események kezelésére?
- Létezik-e az objektum átkutatására vonatkozó terv, utasítás?
- Létezik-e kiürítési terv (részleges, teljes)?
- Létezik-e üzletmenet folytonossági terv?
- Létezik-e válságkommunikációs terv (hatóságok, média, érintett családok, stb.)?

A lehetséges terrorista cselekmények figyelembevételével kialakított biztonsági terveknek az alábbi pontokat feltétel nélkül tartalmaznia kell:

- Senki semmilyen körülmények között ne érintse a már előzetesen gyanúsnak minősített tárgyat.

- Távolítsanak el mindenkit biztonságos távolságra a gyanúsnak minősített tárgy közeléből.
- Zárják le a gyanús tárgyhöz vezető utakat, hogy még véletlenül se tévedhessen a közelébe senki.
- Kommunikáció során elkerülendő a pánikkeltés.
- Soha ne rádiózzanak vagy mobil telefonáljanak a gyanús tárgy közvetlen közeléből.
- Haladéktalanul értesítsék a rendőrséget gyanús tárgy vagy esemény észlelése esetén.
- Nagy hangsúlyt kell fektetni a tanú kutatására és a lehetséges tanúk adatainak, illetve a begyűjtött információk átadására a kérkező hatóságok számára.

A hatékony biztonsági terv egyszerű, világos és rugalmas, de összeegyeztethetőnek kell lennie a meglévő egyéb tervekkel (pl.: kiürítési tervek, tűzvédelmi tervek, stb.). Mindenkinek tisztában kell lennie azzal, hogy mit kell tennie egy adott esemény során.

### Fizikai Biztonság

A fizikai biztonság kialakítása elengedhetetlen eleme a különböző fenyegetettségek elleni küzdelemnek, valamint a sebezhetőség csökkentésének. A biztonsági prioritások szem előtt tartása mellett méretezett biztonsági intézkedések, ésszerűen kezelhető szintre csökkentik a sebezhető pontok számát. A fizikai biztonság szükséges elemeit kockázatelemzés után lehet pontosan megállapítani, de alapvető háztartási praktikák jól működnek ezen a területen is (területek, helyiségek folyamatosan tisztán és rendezetten tartása).

Fizikai biztonság lehetséges elemei lehetnek:

- CCTV rendszer;
- Beléptető rendszer;
- Biztonsági kulcsrendszer;
- Behatolás jelzők;
- Biztonsági világítások, terület megvilágítások;
- Különleges eljárások és eszközök (fémkereső kapuk, kézi fémkeresők, csomagrontgen berendezések, levél scannerek, robbanóanyag maradvány detektáló eszközök, robbanóanyag kereső kutyák, kábítószer maradvány detektáló eszközök, stb.).

A különleges eljárások üzemeltetésének alapos szükségességi elemzésen kell alapulniuk, mivel költséghatékonysági szempontból nem minden helyszínen szükséges a folyamatos jelenlétük és üzemeltetésük (szükség esetén bérelhetőek is).

### Biztonságtudatosság

A személyzet ébersége elengedhetetlen tényezője a védelmi intézkedéseknek. Mivel a saját munkaterületük rendjével ők vannak a legjobban tisztában, ez által ők fedezhetik fel leghamarabb a szokatlan tárgyakat vagy eseményeket a környezetükben. Rendelkezniük kell azzal a felelősségérzettel, hogy jelentenek minden nemű gyanús eseményt, tárgyat annak reményében, hogy a vezetőség részéről egészen biztosan történik elvárt válaszreakció még abban az esetben is, ha tévesen riasztották őket.



Elengedhetetlen a kellő számú oktatás és gyakorlás a biztonságtudatosság növelése céljából. Az oktatásoknak és gyakorlásoknak lényeges tartalmi eleme, hogy a személyzet kellő odafigyeléssel van elhagyott vagy szokatlan helyen tárolt csomagokra, eszközökre, hulladéktárolók tartalmára (azok rendszeres ürítésére), szokatlan érdeklődést mutató idegenekre-vendégekre, korlátozott vagy kevésbé hozzáférhető helyeken tartózkodó illetéktelen személyekre.

### **Belépés felügyelet**

Belépés felügyeleti eszközök alkalmazása a minimális biztonsági követelmények közé sorolható elvárás, amely segítségével könnyedén ellenőrizhetővé válik a korlátozott hozzáférésű területek, valamint a bárki számára szabadon hozzáférhető területek közötti átjárás ellenőrizhetősége. A félreértések elkerülése végett, célszerű bárki számára jól értelmezhető módon megjelölni a korlátozott hozzáférésű területek belépési pontjait.

### **Biztonsági azonosító kártyák**

Célszerű a dolgozókat és partnereket a belépési vagy bent tartózkodási jogosultság vizuális megállapítását megkönnyítő biztonsági kártyákkal vagy szalagokkal ellátni. Amennyiben külsős személynek korlátozott hozzáférésű területre kell belépnie, a folyamatos kíséret mellett el kell látni legalább ideiglenes biztonsági azonosító kártyával. Azokat a személyeket, akik nem viselnek biztonsági azonosító kártyát gyanús esemény keretén belül azonnal jelenteni kell.

### **Biztonsági ellenőrzés és járőrözés**

Kiemelt rendezvények alkalmával jelentős elrettentő ereje van a belépést megelőző biztonsági ellenőrzésnek, amely magába foglalja a ruházat és csomag átvizsgálást. A rendszeres járőrözés a meghatározott külső és belső területeken az éberség magasabb szintjét sugallja, ez által szintén jelentős a megelőző védelmi képessége.

### **Forgalom és parkoló ellenőrzés**

Amennyiben alapos indok van arra, hogy gépjárműbe rejtett bombától kell tartani, akkor a legegyszerűbb megoldás a parkolók lehető legtávolabbi elhelyezése a védendő objektumtól. Amennyiben nem kivitelezhető a parkolók távoli üzemeltetése, abban az esetben nagy segítség a parkolási rend, a parkolók és oda vezető utak jól szabályozottsága, valamint a belépés és belső mozgás folyamatos kontroll alatt tartása, forgalomfigyelő és rendszám felismerő rendszerek segítségével.

### **Nyílászárók**

A biztonsági szempontból jó minőségű ajtók, ablakok megléte elengedhetetlen követelménye a fizikai biztonságoknak. A külső ajtóknak, ablakoknak célszerű ellenállónak lennie külső mechanikai behatások ellen, illetve egy esetlegesen bekövetkezett robbanás során a repeszhatást csökkentő módon kell reagálniuk (pl.: biztonsági fóliázás). A belső ajtóknak meg kell felelnie a tűzvédelmi előírásokban megkövetelteknek, továbbá a nem rendszeresen használt ajtókat, ablakokat célszerű behatolás jelző biztonságtechnikai eszközökkel felszerelni.

## **Integrált biztonsági rendszer**

Magába foglalja a CCTV rendszert, továbbá a mozgás-, nyitás- és behatolás-érzékelőket, valamint füst- és tűzérezékelőket, amelyek folyamatos kontroll alatt vannak tartva.

## **Alapvető házvezetési praktikák**

A kellően megválasztott megjelenési és berendezési stílus a hagyományos házvezetési praktikák segítségével kellemes hangulatot kölcsönöz a vendéglátóhelynek, mindazok mellett, hogy csökkenti a gyanús tárgyak elrejtettségének esélyeit és segít megelőzni a téves riasztásokat.

A rejtkehelyek száma az alábbi pontok figyelembevételével csökkenthető:

- Tartózkodni kell az épület előtti útszakaszon történő hulladék felhalmozástól.
- Hulladéktárolókat ne helyezzenek tartószerkezetek, valamint üvegportálok közelébe.
- Rendszeresen ellenőrizni kell a bárki számára hozzáférhető terekben elhelyezett hulladéktároló edények telítettségét, gondoskodni kell a rendszeres ürítésükről.
- Célszerű kisebb méretű hulladéktároló edényeket kihelyezni a bárki számára szabadon hozzáférhető területekre, ez által is csökkentve egy abban elhelyezett robbanószerkezet méretét.
- Lehetőleg átlátszó szemetes zsákokat használjanak a hulladéktároló edények bélelésére.
- A bárki számára szabadon hozzáférhető területeket folyamatosan tisztán és rendezetten kell tartani (ki-bejáratok, előcsarnokok, recepció, lépcsőházak, folyosók, éttermek ügyfél terei, mosdók, felvonók, kerthelyiségek, bárók stb.).
- Az említett helyiségekben csak a feltétlenül szükséges bútorzat legyen elhelyezve (ez által csökkentve a lehetséges rejtkehelyek számát).
- Használaton kívüli helyiségeket, szekrényeket folyamatosan zárva kell tartani.
- Mindennek legyen kijelölt helye és legyen a helyén tartva.
- A külső és belső növényzetet gondozottan kell tartani, megelőzve a rejtkehelyek kialakulását.
- Álljon rendelkezésre vészhelyzeti áramforrás, áramkimaradás esetére.

## **Belépés ellenőrző rendszer**

Bármilyen elővigyázatossági hiány a gyalogos vagy gépjármű belépési pontokon potenciális lehetőséget kínál egy anonim támadásra. Az élőerős vagyონvédelem tervezésénél szem előtt kell tartani a „látni és látszódni” alapszabályt. A zárt és magán területeket világosan és egyértelműen meg kell jelölni. Fontos szem előtt tartani, hogy érkezzen gépjárművel vagy gyalogosan a bűnös szándékú ember, mindenképpen fizikailag be kell lépnie az ellenőrzött területre, hogy végrehajtsa a tervét.

## **Láthatóság**

A biztonsági rendszer elemeinek láthatósága nagyban segíti a nem kívánt elemek távol tartását és a vendégek nyugalmanak biztosítását.

## Egyszerű használat

A beléptető rendszer elemi az egyszerű használatot megkönnyítve legyenek kitelepítve, és biztosítsák a jogosultak számára a gyors és jól kontrollált áthaladást.

## Képzettség

Valamennyi felhasználó kapjon pontos képzést a rendszer működésére vonatkozóan.

## Karbantartás és javítás

Rendszerhiba esetére legyen megbízható szerződött partner, aki a lehető legrövidebb időn belül javítja a felmerülő problémákat.

## Kölcsönhatás

A beléptető rendszer képes legyen támogatni egyéb biztonsági folyamatokat.

## CCTV üzemeltetése

Egy jól tervezett CCTV rendszer általában segít tisztázni, hogy egy riasztás valós-e, továbbá nagy szerepük van az esemény utáni nyomozati cselekményeknél:

- A CCTV rendszer proaktívan kíséri figyelemmel a közös használatú vagy korlátozott hozzáférésű területen tevékenykedő személyek mozgását.
- A kamerákon keresztül könnyen és biztonságosan megfigyelhetőek a gyanúsnak minősített tárgyak, személyek vagy események.
- Célszerű kamerás megfigyeléssel lefedni valamennyi ki- és bejáratot.

CCTV rendszerek bővítésénél vagy telepítés előtti kiválasztásánál az alábbi kérdések feltevése nagy segítséget nyújthat a szükséges igények meghatározásában:

- A jelenlegi rendszer kielégíti-e az elvárt biztonsági igényeket?
- A meglévő biztonságtechnikai rendszer figyelembe vétele mellett valóban szükséges-e videokamerák telepítése?
- A meglévő vagy telepíteni kívánt rendszer képminősége alkalmas-e arra, hogy bizonyító erejű legyen szükség esetén?
- A CCTV- rendszerrel lekövethető-e az összes szükséges helyen történő mozgás?

További fontos szempontok a CCTV rendszerekkel kapcsolatban:

- Tápellátás áramkimaradás esetén is biztosított legyen a működés legalább 12 órán keresztül.
- A dátum és idő bélyegek szinkronizáltak és pontosak legyenek.
- A felvételek minőségének rendszeres ellenőrzése.
- A felvételek tárolása megfeleljen az adatvédelmi előírásoknak.
- A rendszer különböző fényviszonyok között is elvárt minőségben kell, hogy teljesítsen.
- Képzett kezelőszemélyzet kezelje a CCTV rendszert.

- Gondoskodni kell a kamerák és rögzítők rendszeres karbantartásáról tisztán tartásáról.

## **Posta kezelése**

A különböző szállodák és vendéglátó egységek az elektronikus levelezés mellett még napjainkban is nagyszámú postai- vagy futárszolgálaton keresztül érkező küldeményt fogadnak, amely kínáló lehetőséget nyújthat terrorista szervezeteknek robbanó, mérgező vagy egyéb napi működés megzavarására alkalmas anyagok, szerkezetek bejuttatására a cél objektumba.

Egy házilagos kivitelezéssel elkészített levél- vagy csomagbomba használatánál könnyen megvan az esély, hogy a robbanószerkezet még a kézbesítés során történő durva kezelés eredményeként a cél előtt elműködik.

Ezen kellemetlen véletlen eshetőség kiküszöbölésére, időzített vagy távirányítású-megfigyelt szerkezeteket használnak a bűnös célú szervezetek, emberek. De a legjobban álcázott veszélyes küldeményeken is fellelhetünk gyanút keltő jeleket.

Levélbombák gyanút keltő jelei lehetnek:

- Szokatlan címzés, nem létező feladói cím;
- Ismeretlen feladó, vagy nem olvasható a feladó;
- Hibás vagy pontatlan a címzett megnevezése;
- Szokatlan az írás stílusa, szokatlan karakterek a nyomtatott címzésben;
- Szokatlan a bélyeg;
- Szokatlan a csomag mérete;
- Levés esetén egyenetlen a súly elosztása;
- Sajátkezü átvétel vagy bizalmas megjelölés van feltüntetve a küldeményen;
- Teljesen le van a ragasztva a boríték (jobban, mint természetesen lennie kellene, nincs nyitási hézag);
- Szokatlan, tú szúrta lyukak a csomagoláson;
- Szokatlan foltok;
- Vezetékek, vagy madzagok, damilok lógnak ki a küldeményből;
- Olajos tapintású a csomagolás.

**Vegyai, Biológiai vagy Nukleáris kockázatot jelentő küldemények**

- Bármilyen színű és szemcsefinomságú azonosítatlan port tartalmaz a küldemény, illetve ilyen jellegű por hullik ki belőle (keverhetik akár cukorral, sütőporral, kávéval vagy bármilyen más hétköznapi háztartásban előforduló por állagú anyaggal is).
- Szokatlan ragacsos anyagot vagy ismeretlen spray-kezt tartalmaz a küldemény.
- Szokatlan illatok vagy szagok párolognak ki a küldeményből (ha felfedeztük a szagot ne szaglásszuk fölöslegesen).
- Száraz vagy nedves foltok a csomagoláson.
- Hirtelen bőr vagy nyálkahártya irritáció érzete a csomaggal történő érintkezés után.

## Elsődleges intézkedések gyanús küldemény észlelése esetén

- A küldemény kezelésének felfüggesztése, környezetben lévő többi személy felszólítása a távozásra.
- Felelős vezető tájékoztatása a tapasztalatról.
- Hatóság értesítése és pontos tájékoztatása, hogy mi alapján lett gyanús a küldemény és mi történt vele.
- A helyiség hermetikus lezárása, ahol a gyanús küldemény található.
- Vegyi, Biológiai vagy Nukleáris veszélyt jelentő küldemény esetén a helyiség szellőztetését le kell állítatni, ahol a csomag elhelyezkedik.

A veszélyes küldemények pontos kiszűrhetősége végett mindig állandó személyzet fogadja és kezelje a beérkező küldeményeket. A kezelő személyzet legyen felkészítve és rendelkezzen viszszaellenőrzött tudással a napi rutint jelentő küldemények kezelésére vonatkozóan, valamint legyenek tisztában azokkal az információkkal, amelyek alapján gyanúsnak, veszélyesnek minősíthetnek egy küldeményt.

## Folyamatos éberség

Egy esetlegesen bekövetkezett fenyegetés következményeként kivonuló rendvédelmi szervek teljes átkutatást fognak végrehajtani a fenyegetett objektum valamennyi helyiségére és közvetlen környezetére vonatkozóan. Bármennyire is alaposan kiképzett kutatócsapatok érkeznek, a helyszíni rutin hiányozni fog a képességeik közül (nem fogják tudni pl.: hogy hol hány szemetesnek, virágnak kell, vagy éppen nem kell lennie).

A biztonsági átvizsgálást végző rendvédelmi szervek munkáját nagyban meggyorsítja és egyben megkönnyíti, ha pontos információt kapnak arra vonatkozóan, hogy az adott intézmény valamennyi munkavállalója be van vonva egy munkahelyi éberségi programba, melynek következtében mindenki pontosan tisztában van vele, hogy az ő munkahelyi illetékességi területén milyen berendezési tárgyak vannak jelen, és hogy azok pontosan hol, illetve hogyan helyezkednek el.

A személyzet felkészítése során az alábbi pontokban felsorolt ismeretek szükségesek ahhoz, hogy egy esetlegesen elhelyezett tárgyat észrevegyenek és a saját definícióik alapján gyanúsnak minősítsenek: gyanús tárgy minden olyan eszköz, amely nem illik a környezetébe, nem az előtárolási helyszín a megszokott tárolási helye, nem rendelkeznek róla kellő információval.

Gyanús tárgy esetén az alábbi intézkedések a követendők:

- Soha ne érintse senki a gyanúsnak minősített tárgyat;
- Mindenkit távolítsanak el biztonságos távolságra a gyanús tárgytól;
- A véletlen megközelítést is meg kell akadályozni;
- Nyugodt tömör kommunikáció a vendégekkel, kollégákkal a pánikhangulat elkerülése végett;

- A gyanús tárgy közelében soha ne használjanak rádió adó-vevő készülékeket, illetve mobiltelefont, ezen eszközökön történő kommunikáció biztonságos távolságból, továbbá fedezékből történjen;
- A felelős vezetők valamint az illetékes hatóság értesítésének mihamarabb meg kell történnie;
- A lehetséges szemtanúk adatait és az általuk tapasztaltakat össze kell gyűjteni és át kell adni maradéktalanul a kikerkező hatóságoknak.

### **Kiürítési terv**

Bármilyen megelőző védelmi képesség tervezéséről is essen szó (Tűzvédelem, Káresemény elhárítás, Vagyonvédelem), az emberi élet és testi épség védelmének a legelső helyen kell szerepelni a prioritási listán. Ennél fogva meg kell határozni a védendő objektum méretéhez igazítva legalább egy olyan gyülekezési pontot az épületen kívül, amelyet bárki biztonságos módon el tud érni egy esetleges riadó esetén.

Az a pont a gyülekezési pont, ahová a dolgozók a vendégeket, partnereket terelik veszélyhelyzet esetén. A gyülekezési pont elhelyezkedésével valamennyi dolgozó tisztában van. Tudja, hogy egy adott helyiségből, melyik útvonal lesz a legrövidebb a megközelítéséhez.

A kiürítés elrendelésének az adott intézménynél meghatározott egyezményes jelével, valamennyi munkavállaló tisztában kell, hogy legyen. A kiürítés levezénylése során rájuk bízott feladatokat maradéktalanul végre kell, hogy hajtsák, amennyiben azok az emberi élet és testi épség megóvásának célját szolgálják.

Valamennyi munkavállalót fel kell készíteni, hogy milyen esetben lehet kiürítést elrendelni, illetve, hogy mi a kiürítés folyamata.

Közveszéllyel való fenyegetés esetén a kiürítést a kikerkező rendőrhatalóság fogja elrendelni.

A gyülekezési pontot és közvetlen környezetét a kiürítés elrendelése előtt át kell vizsgálni, az esetlegesen elrejtett veszélyes eszközök felkutatása végett.

### **Fegyveres támadások és veszélyes helyzetek kezelése**

Fontos felkészíteni a személyzetet lehetséges támadások és veszélyes helyzetek higgadt és logikus kezelésére. Mint más sem, a logikus védekezés folyamata sem egyértelműen követhető dolog az arra felkészítetlen személyzet számára. Valamennyi munkavállalót fel kell világosítani arról, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésére egy a munkahelyén bekövetkezett jogtalan támadás reagálására és, arra is, hogy hogyan maradhatnak biztonságban a támadás ideje alatt.

Alapvetően egy lövés hangjának beazonosítása után a legegyszerűbb és legkézenfekvőbb megoldás az épület kiürítésének elrendelése. De csak abban az esetben, ha az nem sodorja nagyobb veszélybe sem a személyzetet, sem a vendégeket.

Egy biztonsági oktatásnak tartalmaznia kell azokat a pontokat is, amelyek segítenek a helyes helyzetfelismerésben egy támadás esetén:

- Mindig mérlegelni kell a menekülési útvonalakat.
- A menekülésnek és a menekítésnek támadás esetén gyorsan és csendesen, személyes tárgyakat hátrahagyva kell megtörténnie.
- Menekülés közben nem szabad hagyni a pánikhangulat eluralkodását és a menekülés dinamizmusának lassulását.
- A biztonságos útvonal kiválasztásánál fő szempont kell, hogy legyen, hogy az adott útszakasz nincs e tűzvonalban.
- Amennyiben nincs alternatív menekülési útvonal, mérlegelni, kell, hogy nem e biztonságosabb helyben várakozni, amíg a támadók elmennek, vagy tovább haladnak.
- Ha nem biztonságos kimenekülni, akkor helyben kell elbújni.
- Menekülés közben kerülni kell a zsákutcákat és a szűk helyeket.
- Lehetőleg erős falazatú bújóhelyet célszerű választani, amely védelmet nyújt az esetleges lövedékek és repeszek ellen.
- Ha van lehetőség, akkor a megbújásra használt helyiséget le kell zárni, és el kell távolodni az ajtótól.
- A lehető legnagyobb csendben kell maradni. A telefonokat néma üzemmódra kell állítani.
- Nem szabad olyan tevékenységet folytatni, amely felfedheti a bújóhelyet. (pl.: segítségért kiabálni).
- Amennyiben lehetőség adódik a kimenekülésre, olyan messzire kell menni a veszélyes helytől, amennyire csak lehet.
- Meg kell akadályozni mások veszélyes hely irányába történő végtelen haladását.
- Értesíteni kell a rendőrséget.
- A rendőrségnek meg kell adni a pontos esemény leírását, a helyszínt, a telefonáló pontos elhelyezkedését, a támadók számát, fegyverzetét, lehetséges mozgási irányát, veszélyben lévőek számát, sérültek számát.
- Fel kell készülni, hogy a kikerkező rendőrök is fel lesznek fegyverezve, és a ruházatuk eltérő lehet a megszokott rendőri egyenruhától.
- A kikerkező rendőri erők elsődleges feladata a veszélyhelyzet kezelése és a további sérülések megakadályozása, amely lehet, hogy hosszabb időt vesz igénybe.
- Lehetséges, hogy a rendőrség azonnal nem képes különbséget tenni a támadók és a civilek között, ezért mindenkit potenciónalis támadóként kezel, amíg az ellenkezőjéről bizonyosságot nem szereznek.
- A rendőrök valamennyi utasításának maradéktalanul eleget kell tenni. Tartózkodni kell a hirtelen mozdulatoktól, a kezeket mindig úgy kell tartani, hogy látható legyen azokban nincs fegyver.
- A feltett kérdésekre a lehető leg részletesebb választ kell adni.

## ÖSSZEGZÉS

A napjainkban sajnálatos módon egyre sűrűbben előforduló terrorista támadások tükrében elengedhetetlen, hogy a nagyvárosokban és különböző turisztikai célpontok közelében elhelyezkedő, jelentős forgalmat lebonyolító szállodák és éttermek, ne rendelkezzenek valamilyen kész koncepcióval arra vonatkozóan, hogy hogyan óvják meg vendégeik nem csak vagyontárgyait, hanem egyaránt életüket és testi épségüket is.

Az előbbieken néhány oldalon keresztül tárgyalt intézkedéssorozatok hely specifikusan sokkal mélyebben és részletesebben kibonthatóak. Jelen anyag legyen gondolatébresztő azok számára, akik a vendéglátóipar vagyon- és terrorizmus elleni biztonsági intézkedéseivel foglalkozának.

## FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Balogh Zsuzsanna: Tisztes távolság - optimális védőtávolság robbantásos támadások esetén. Repüléstudományi közlemények 2012.2. szám, p. 380-386.
2. Hunyadi Ferenc – Lukács László – Mueller Othmár: A robbantások elleni védekezés feladatai (Az épületek védelme robbantásos akciók ellen) BME Mérnöktovábbképző Intézet, Budapest, 1993.
3. Lukács László: Katonai robbantástechnika és környezetvédelem jegyzet, ZMNE. 1997.
4. Hanka László: Kockázat becslése numerikus módszerekkel a matlab alkalmazásával, folytonos eloszlások diszkretizálása; Műszaki Katonai Közlöny XXII. évfolyam, 2012. 3. szám, p. 55-69.
5. Balogh Zsuzsanna – Hanka László: Bayes-analízis alkalmazása a kockázatelemzésben; Műszaki Katonai Közlöny XXII. évfolyam, 2012. különszám, p. 57-72.
6. Mácsár Gábor: Biztonsági őr testőr vagyonőr gyakorlati ismeretek. 2010.jegyzet
7. Mueller Othmár: Épületek és építmények kialakításának lehetőségei a robbantások elleni védelem érdekében, az adminisztratív intézkedésekkel összhangban - . A robbantások elleni védekezés feladatai c. jegyzet (BME Mérnöktovábbképző Intézet, Budapest, 1993.) 3. fejezete (p. 95-114.)
8. Mueller, Othmár: Bombariadó. Szöveg, 1991.