

**SPECIAL AREA OF SPECIAL OBJECTS OR  
THE PHONE CENTERS OF THE OBJECTS****SPECIÁLIS OBJEKTUMOK SPECIÁLIS  
TERÜLETE AVAGY AZ OBJEKTUMOK  
TELEFONKÖZPONTJAI**HAJDU BEÁTA<sup>1</sup>**Abstract**

Nowadays, you can hear from the media permanently, that security and its creation are the most important thing in the world. In this context in a special object, serving critical infrastructure, call center activities requiring precision interesting, how they can handle these constant controls. In the origin of the publication one of the most interesting many seem to be uninterested in theory, how the human resource in question can live its daily life, to keep control, is working under fixation, and security awareness how can it be the unity of the basic skill scale. Security itself, or the conceptual range of security awareness to reveal its fundamentals and details impossible, because everyone else thinks, interprets it in another method. However, one sure, that security is only an existing theory, if it is paired with the danger, or threat collocation.

**Keywords**

control center, critical infrastructure, human resource, security awareness, special establishment

**Absztrakt**

Napjainkban a médiából permanensen hallható, hogy a biztonság és annak megteremtése a legfontosabb dolog a világon mindenhol. Az előzőekkel összefüggésben egy speciális objektumban, kritikus infrastruktúrában szolgáltatást teljesítő telefonközpont precizitást igénylő tevékenységéről elgondolkodtató, hogy miként is tudják kezelni ezen emberek az állandó kontrollt. A publikáció origójában az egyik legérdekesebb és sokak által érdektelennek tűnő téria található mégpedig, hogy a szóban forgó humán erőforrás hogyan tudja úgy élni a mindennapjait, hogy folyamatos kontroll, rögzítettség alatt tevékenykedik, és mindemellert a biztonságtudatosság hogyan tud az alap képességi skálájának egy-sége lenni. Magát a biztonság, vagy a biztonságtudatosság fogalmi körét alapjaiban és részleteiben feltárni lehetetlen, mert mindenki mást gondol, más metódusban értelmezi. Azonban egy biztos, hogy a biztonság csak akkor létező téria, ha mellé párosítjuk a veszély, vagy a fenyegetés kollokációt.

**Kulcsszavak**

speciális objektum, kritikus infrastruktúra, telefonközpont, biztonságtudatosság, humán erőforrás

<sup>1</sup> hajdu.bea31@gmail.com | ORCID: 0000-0002-2195-1505 | PhD-student/doktorandusz | Óbudai Egyetem Biztonságtudományi Doktori Iskola.

## BEVEZETÉS

A folyamatban lévő kutatásom a call centerek világának vizsgálatát célozza meg, pontosabban az ott dolgozó humán erőforrás biztonság tudatos életének, majd annak minden vertikumának feltárása. A fenti téma origójában az egyik legérdekesebb és sokak által érdektelenné tűnő teória található mégpedig, hogy az ott dolgozók hogyan tudják úgy élni a mindennapjaikat, hogy folyamatos kontroll, rögzítettség alatt tevékenykednek, és mindemellett a biztonság tudatosság hogyan tud az alap képességi skálájuk egysége lenni. A munkavégzési helyek és formák Európa szerte átalakulóban vannak. A tradicionális feladatok mellett egyre több új feladat is megjelenik [1; 84-96.o., 2; 89-96.o.] így a XXI. században megkerülhetetlen kérdés az is, hogy egy cég, egy objektum életében mit jelent a biztonság tudatosság, majd azt miként adja át, hogyan alkalmazza, mint alapvető kompetenciát a humán erőforrásaival szemben. Továbbá lényegi elem a biztonságos szervezet, mint megvalósítani kívánt modell, mely összetett feladatot jelent a szervezetet működtető team számára.

Az utóbbi két évtizedben felfokozódott a biztonság hiányának érzése világszerte, a biztonság kérdései újra napirendre kerültek, illetve napjainkban a médiából permanensen az hallható, hogy a biztonság és annak megteremtése a legfontosabb dolog nemcsak Európában, de a világon mindenhol. Egy cég, egy call center életében a sikerességet mérhetjük gazdasági mutatókkal, pénzügyi erőforrásokkal, az innováció iránti elkötelezettséggel, a versenyképességgel, a humán erőforrás gazdagságával, illetve az intenzifikált szervezetfejlesztéssel, továbbá a biztonság tudatos viselkedés produktív megjelenésével [3; 316-335.o., 4; 433-458.o.]. Az előbbiekkal összefüggésben, valamint kontextusban a kutatott témámmal elgondolkodtató, hogy egy speciális objektumban, miként tudják kezelni a telefonközpontos munkatársak az állandó kontrollt.

Jelen cikk kutatási fázisában több írásmű elolvasása után, illetve a világhálón felkelhető szakirodalom áttekintését követően világossá vált, hogy azon speciális objektumok melyek telefonos központját vizsgálni szeretném egyben kritikus infrastruktúrák is. Az alább majd olvasható szakirodalmi feltárást követően tényszerűen megállapítható lesz, hogy minden kritikus infrastruktúra speciális objektum, azonban ezen megállapítás visszafelé nem akceptálható, miszerint minden speciális objektum egyben kritikus infrastruktúra is lenne.

A precizitás érdekében első ízben számba kell vennünk, hogy egy speciális objektumban, mely kritikus infrastruktúra egy telefonközpontot nem call centernek neveznek, ezen meghatározás inkább a kereskedelmi, gazdasági világ fogalmkörébe tartozik. A mi esetünkben a cikk témájához igazodva: - riasztási központ; - bevetés irányítás; - központi ügyelet; - csapatirányító; - biztonsági szolgálat, definiálások a megfelelőek.

A publikációban tárgyalom az objektum, speciális objektum fogalmát, majd annak elemeit, szűkítve a kritikus infrastruktúrák területi lefedettségére. Később vizsgálat tárgyát képezi a szóban forgó objektumok telefonközpontjaiban szolgálatot teljesítő munkatársainak sajátos munkakörülményeihez való viszonyulás.

A tanulmány tézise az előbbieik eredményeként, hogy egy speciális objektumban, ami kritikus infrastruktúra is egyben, nem zavarja a folyamatos kontroll a telefonközpontok humán erő egységét, inkább a biztonságtudatosság alapköveként tekintenek a rögzítettségre.

### **ALAP FOGALOM 1: OBJEKTUM / SPECIÁLIS OBJEKTUM**

„Személy és vagyonbiztonság szempontjából objektumok az épületek, létesítmények, bekerített vagy nyitott területek, melyek valaki, vagy valami által veszélyeztetettek és azt biztosítani kell.” [5; 94.o.] Az objektum fogalma releváns számunkra, hiszen ezen tág értelmezés lesz leszűkítve a speciális területre, a kritikus infrastruktúrára, illetve a továbbiakban a telefonközpontokra. Fontos abból a szempontból is, hogy értelmeznünk kell a jelen témára illesztve, mert egy katonai, vagy egy földalatti metró, egy erőmű is objektum, de ott a vagyon szó lefordítva például az emberek létbiztonsága, vagy az ott található akár titkos információk halmaza. Tovább szöve a gondolat fonalát a veszélyeztetettség, ami sérülést követően akár kihathat az ország zökkenőmentes mindennapi működésére olyan magas szintű a fentebb említett objektumokban, hogy a speciális terület, kritikus infrastruktúra tárgykörébe illeszthetők.

Az objektumokat csoportosíthatjuk a következők szerint:

- az adott országban betöltött szerepe szerint
- az építmény kialakításából adódó jellemzők
- az objektum elhelyezkedése szerint
- a biztonsági rendszer jellemzői szerint
- az üzemelés szerint
- a biztonsági szervezet felépítéséből adódó sajátosságok szerint
- az objektum által képviselt finansziális jellemzők szerint

Az előbbieken túl más szempont szerinti csoportosítási mód is létezik és fellelhető a szakirodalomban, azonban az objektumnak produktív működéssel kell rendelkeznie, ellenkező esetben nem tekinthető annak ami. [6; 11-13.o.]

Magát a biztonság fogalmi körét alapjaiban és részleteiben feltárni úgy vélem lehetetlen, mert mindenki mást gondol, más metódusban értelmezi, amikor meghallja a kifejezést. Azonban egy biztos, hogy a biztonság csak akkor létező teória, ha mellé párosítjuk a veszély, vagy fenyegetés kollokációt, ebben az összefüggésben nyer értelmet és lesz szer-teágzó fogalmi háló a biztonság kifejezés. [5; 4-6.o.]

Az objektumokat és az azokkal kapcsolatos részletekbe menő egységeiket a szükséges és a szükségesnél is alaposabb módszerekkel vizsgálták és elemezték elismert professzorok, tudósok. Később az objektumokat oly módon foglalták rendszerbe, hogy kitűnjön a civil ember számára is, mely meghatározás mit is jelent valójában és ennek a rendszerbe foglalási folyamatnak lett az, az eredménye, hogy ma használjuk a speciális objektum és a kritikus infrastruktúra kifejezést. Számunkra, vagyis a cikk origójára tekintve mérvadó mindkét élő meghatározás, azonban úgy vélem, hogy a speciális objektum definí-

ciót nem csak nagyon szűk értelemben vetíteném ki, hanem véleményem szerint a már korábban említett elv a súlyponti, miszerint minden kritikus infrastruktúra speciális objektum, azonban nem minden speciális objektum kritikus infrastruktúra. Tehát akár a fogalmi rendszert felválthatja egy képzeletbeli halmazokat ábrázoló rajz.

## ALAP FOGALOM 2: KRITIKUS INFRASTRUKTÚRA

A bevezetésben olvasható a cikk feladatsora, vagyis, hogy miként kell a konklúzióig eljutni, a következtetéseket levonni a témával kapcsolatban. Így a tevékenységi sornak megfelelően előbbiekben olvashattunk a szakirodalmi háttér feltárásának segítségével az objektumokról, majd a speciális objektumokról. Jelen fejezetben a kritikus infrastruktúrára való koncentráció végeredményeként ezen szűkített témakör tekinthető át és annak szakirodalmi vetülete, persze még mindig a telefonközpontok munkatársaira való tekintettel. Abban az esetben, ha az infrastruktúrákat azon szempontból vizsgáljuk, hogy azok mennyire fontosak, akkor kritikus és sebezhető infrastruktúrákat különböztethetünk meg, melyek működése alapvető fontosságú és nélkülözhetetlen a társadalom működtetéséhez – ezen kifejtést, már megismerhettük az objektumok vizsgálatánál is. Azonban, most számunkra ez azért fontos, mert a folyamatos kontrol alatti munkát a szóban forgó kritikus infrastruktúráknál kívánjuk górcső alá venni. Tudnunk kell azt is, hogy egy kritikus infrastruktúra ismérve közé tartozik, hogy amennyiben valamilyen beavatkozás következtében működésképtelenné válnak, az beláthatatlan következményekkel járhat az ország gazdaságára és védelmére, azaz maga az ország biztonsága kerülhet veszélybe. Ezért tekinthető alapvető fontosságúnak, hogy feltérképezzük, és elmélyülten behatároljuk a vizsgálni kívánt területeket, mivel egy információs támadásnak – azok információs rendszerein keresztül – potenciális célpontjai lehetnek. [7]

„A kritikus infrastruktúrák veszélyeztetettségének feltérképezése, mérése, értékelése, s a szükséges védelmi intézkedések meghozatala előbb azt feltételezi, hogy a feltérképezéstől az intézkedésig egyetértés legyen abban, mi is az a kritikus infrastruktúra. Míg az infrastruktúra fogalma kellő körültekintés árán kielégítő pontossággal meghatározható, a kritikusság ismérvei sokrétűek, szerteágazóak, tudomány- és iparáganként változnak. Egy infrastruktúra tehát nagyon sok szempontból lehet kritikus, kritikussá minősítéséhez viszont az is elég, ha csak egyetlen egy kritérium szerint az. A kritikus infrastruktúra fogalmának meghatározása ennek megfelelően nem egységes.” [8]

Több szakirodalom egybehangzó tézise, hogy a kritikus infrastruktúrák működésük során három alapvető funkciót látnak el

I: - lehetővé teszik a nélkülözhetetlen javak előállítását, szállítását és a létfontosságú szolgáltatások folyamatos elérhetőségét. Értendő az élelmiszer- és vízellátás, a közegészségügy, a mentő- és tűzoltóságokra, melyek biztosítják az ország túléléséhez nélkülözhetetlen javak és szolgáltatások használatát. Viszont a gazdasági élet folyamatosságát azon kritikus infrastruktúrák teszik lehetővé, akik az elektromos energiaellátással, az áru- és személyszállítással, vagy a bank- és pénzügyi rendszerek működtetésével foglalkoznak.

II: - a kritikus infrastruktúrák továbbá biztosítják az összeköttetést és az együttműködés képességét, úgymint a kommunikációs és számítógép-hálózatok összeköttetését, hiszen sok esetben rajtuk keresztül működik sok más infrastruktúráját. Ebben az összefüggésben e rendszerek kritikus információs infrastruktúráknak minősülnek.

III: - a kritikus infrastruktúrák az előzőeken túlmenően elősegítik a közbiztonság és az ország külső biztonságát, vagyis ezen megállapítás lefordítva azt jelenti, hogy egy kritikus infrastruktúra lehet egy ország azon képessége, mely figyelemmel kíséri és időben felismeri a fenyegető veszélyeket, majd segíti az azokra való megfelelő reagálást. [9]

Természetesen egy-egy infrastruktúrának nem minden eleme tekinthető kritikusnak, még abban az esetben sem, ha kritikus infrastruktúráról beszélünk. Ezért szükség lehet azonosítani és meghatározni azokat az elemeket, amelyek a legkritikusabbak, azaz amelyek támadásával, és amelyek kiesésével, részleges, időleges, vagy teljes működésképtelenségével a legjelentősebb mértékben okozhatók komoly humán (emberi élet) vagy anyagi (gazdasági) kár. Az infrastruktúrák méretének és összetettségének mérése lehetőséget teremthet beazonosítani ezeket a kritikus elemeket. A kritikus infrastruktúrák meghatározása során a rendszerek prioritálása is komoly segítséget nyújthat. A feltártak lapján egyértelmű, a kritikus infrastruktúrák tanulmányozása is meglehetősen nehéz és bonyolult feladat úgy, mint az objektumok, a speciális objektumok precíz számbavétele, mert ami kritikus egy objektum, vagy egy szervezet számára, az nem biztos, hogy kritikus az állam számára is. Ráadásul, a pontos meghatározás egy kockázatelemzést feltételez, amivel végképp nem rendelkezik a szóban forgó objektumok mindegyike. [10]

Megjegyzésként muszáj említést tenni arról a témában való jártasság bizonyítása érdekében, még akkor is, ha nem is képi a cikk tematikájának origós tézisé, hogy egyértelmű; a kritikus infrastruktúrák védelme és működésének fenntartása nemzetbiztonsági szempontból minden kormányzat alapvető és létfontosságú feladata. [11]

## VÉDELEM

Egy kis kitéréssel fontos az objektumvédelemről/kritikus infrastruktúra védelemről is tárgyalni, hisz a publikáció tárgya területileg behatároltnak tekinthető, olyan egységeket fed le, melyeknél az objektumvédelem kulcsfontosságú kérdés. A kritikus infrastruktúra védelem az Amerikai Egyesült Államokból indult, ott az 1990-es években már tudományos szinten említik, bár ekkor még a téma informatikai aspektusai kerültek előtérbe. Az európai koncepció kiinduló pontját és az igényt egy átfogó program kidolgozására a második évezred elején megszorodott, súlyos következményekkel járó terrortámadások jelentették. A 2001. szeptember 11-i New York-i merénylet sokkolta az egész világot, de Európa ekkor még nem számolt azzal, hogy uniós tagállam is célponttá válhat. Az első jelentős terrorcselekmény a 2004. márciusi madridi terrortámadás volt, mely egész Európát megrázta. Az esemény rávilágított a terrorhálózatokkal szembeni védtelenségre és kiszolgáltatottságra, és egyben világossá vált, hogy az egyes szolgáltatások, infrastruktúrák működési zavarai a köztük fellelhető interdependenciák révén milyen hatalmas pusztítást vihetnek véghez a társadalomban mind humán, mind gazdasági tekintetben.

A NATO megfogalmazása a kritikus infrastruktúrák védelmével kapcsolatban alapvető tézisként tekintendő: - miszerint azokat maga az infrastruktúra azon létesítményeket és információs rendszereket jelenti, amelyek olyan létfontosságúak a nemzetek számára, hogy működésükkel valószínűleg vagy megsemmisülésüknek gyengítő hatása lenne a nemzet biztonságára, a nemzetgazdaságra, a közegészségre, a közbiztonságra és a kormány hatékony működésére. - A kritikus infrastruktúra védelme tehát azokat a programokat, tevékenységeket és kölcsönhatásokat jelenti, amelyeket az állam, a tulajdonosok, az üzemeltetők használnak a kritikus infrastruktúrájuk biztonságára. A kritikus infrastruktúra védelem célja a kritikus infrastruktúra zavaraira vagy megsemmisülésére való felkészülés, az ezekkel szembeni védelem, az arányos és szükséges reagálás és a helyreállítás. A kritikus infrastruktúra képesség annak zavaraira vagy szétzúzására való felkészülés, védelem, csökkentés, reagálás és rehabilitációs képessége.

Az őrzés-védelem szempontjából az objektumok köre természetesen szűkebb, hisz lehetőség, de szükség sincs valamennyi objektum őrzésére, védelmére. A technikai úton megvalósított védelem egyik alapeleme a mechanikai védelem. Mechanikai védelemről akkor beszélünk, amikor olyan eszköz és technológia, valamint gépészeti és építészeti megoldás alkalmazása szükséges, amely a vagyon létezését vagy működését veszéllyel fenyegető szándékos ellenérdekű, jogellenes cselekményt kisleltet vagy megakadályoz [12, 13]. Egyes objektumokat a jog különös védelmi igénnyel ruház fel, és azok őrzését törvényi szinten szabályozza. Így például fegyveres biztonsági őrrel kell védeni az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelkedően fontos tevékenységet, létesítményt, szállítmányt is, ha a közbiztonság vagy a nemzeti vagyon védelme érdekében indokolt.



**1. ábra** Utassy Sándor: *Komplex villamos rendszerek biztonságtechnikai kérdései* [14]

Tehát az ábra és a fentebbi sorok után a következőképpen lehet az objektumvédelem fogalmát meghatározni: „objektumvédelemnek nevezzük mindazon mechanikai, technikai eszközök, valamint az ezeket felügyelő élőerő bevonásával létrehozott rendszereket, melyben ezen elemeket intézkedés-rendszerbe szervezve, az őrzött objektum fizikai integritása, illetve felügyelete érdekében alakítottak ki” [15]. Amikor a XXI. századi objektumvédelemről beszélünk, akkor egy újabb fogalom kerül a szemünk elé a komplex védelmi rendszer melyre, egyre nagyobb igény jelentkezik. A teljes körű vagyonvédelem kiépítése nehéz feladat, hisz a meglévő biztonságvédelmi rendszerek folyamatos fejlesztését, bővítését foglalja magába. E feladat megvalósításában kiemelkedő szerepet játszanak a komplex vagyonvédelmi rendszerek, azaz a mechanikai védelem, az elektronikai jelzőrendszerek, valamint az élőerős védelem és a különböző szervezeti intézkedések összessége, de mindez szükséges ahhoz, hogy egy speciális objektum, egy kritikus infrastruktúra a feladatait megkérdőjelezhetetlen módon el tudja látni.

## SPECIÁLIS OBJEKTUMOK SPECIÁLIS TERÜLETE

A fentiekben olvasható szakirodalmi háttér áttekintését követően látható, hogy valójában egy szerteágazó területet próbáltunk leszűkíteni és abból is egy csoportot kiemelni. A speciális objektumok nem mindegyikében, de azt összevetve a kritikus infrastruktúrával és úgy halmazosítva már elmondható, hogy a telefonközpontok szerves részei a tárgyaló objektumoknak.

Ahhoz, hogy jelen cikk egy tanulmány része lehessen, és valós kutatás álljon mögötte, be kell vallanom, hogy hosszú időbe telt, míg a kitűzött célt a feladatot elvégeztem, hisz olyan emberekkel kellett beszélnem, akik a szóban forgó munkakört ellátják, vagy látják el. Kerestem a lehetőségeket, hogy találkozhassek és kérdéseket tehessek fel olyan szakembereknek, akik kritikus infrastruktúrák telefonközpontjaikban dolgoznak, teljesítenek szolgálatot. Kíváncsi voltam, hogy mi a véleményük azon, náluk kötelező munkaköri elemről, hogy munkájukat a folytonos rögzítettség mellett kell végezniük. Mennyire befolyásolja ez a munkához való hozzáállásukat, illetve zavarja-e őket. Továbbá a kontroll, hatással van-e a biztonságtudatosságuk vertikumának alakulására.

Arról pontosan számot kell adnom, hogy egyik megkérdezett személy sem beszélt a munkahelyén előforduló esetekről konkrétan, nem kerültek említésre név szerint kollégák, és csak átfogó képet adhattak a saját érzéseikről is, mivel jó néhány kritikus infrastruktúra alkalmazottait a titoktartás kötelezi. Így én is csak átfogó képet továbbíthatok, összegezve az általuk elmondottakat.

Minden megkérdezett személy elmondta, hogy a folyamatos rögzítettség nemhogy hátráltatja, zavarja őket, hanem segíti munkájukat, biztonságot nyújt számukra. Itt arra kell gondolni – magyarázták -, hogy ha bármilyen kérdéses esemény felmerül velük kapcsolatban, akkor a beszélgetéseket vissza lehet hallgatni, majd annak alapján eldönteni, hogy a körülményeknek megfelelően intézkedtek-e. Így az is teljességgel állítható, hogy a biztonságtudatosságukat csak erősíti azon körülmény, mely egyes emberek számára érdekesnek vélhető. A beszélgető partnereim mindegyikének fontos a munkája a munkahelye, úgy gondolják, hogy a feladat, melyet végeznek kiemelkedően releváns lehet akár az egész ország

számára. Példaként, hogy érezhető legyen és akár súlya legyen a leírtaknak, képzeljünk el egy fiktív telefonközpontot, ahová betelefonál valaki, hogy egy emberi torzót – testet lát egy nagy szemégyűjtő konténerben. Nos, ezt nem mindenki venné komolyan lehet, hogy én sem, de egy speciális objektumban - mely mondjuk még kritikus infrastruktúra is – szolgálatot teljesítő telefonközpontosnak, persze néhány visszacsatoló kérdést követően a betelefonálóhoz, igen is komolyan kel vennie és a kockázat gyors felmérést követően intézkednie kell, értesítenie kell a megfelelő egységeket. Döntéseméleti szempontból azonban minden új döntési helyzet információhiányos állapotnak számít. Ilyen helyzetben pedig nem lehet a jó döntés feltételeinek maradéktalanul megfelelni [16]. Az, hogy a hívás tárgya való-e, vagy sem, láttátlanban nem lehet megítélni, a központos felelőssége, hogy miként cselekszik. A cselekedetei alapját a tudása, tapasztalata és az előírtak betartása biztosítja. A példán keresztül már nem kérdés, hogy a rögzítettség biztos bázisa lehet egy telefonközpontos munkájának, általa a biztonságtudatosság szem előtt tartása, majd képviselése a legmesszebb menőkig elmondható a szóban forgó egyének tulajdonsági skálájukról.

## KÖVETKEZTETÉSEK

Egy cikkben a végső gondolatok megfogalmazása nehéz feladat a meglátások, észrevételek tárháza kifogyhatatlan és végtelen, azonban egy valami biztos: akármilyen rövid vagy hosszú legyen egy gondolatmenet, az olvasóban az érdeklődés fényét ébresztheti.

A telefonos ügyfélszolgálat legfőbb feladata a kapcsolattartás. Rendeltetése a kereskedelmi világban általában a vállalat szolgáltatásával, termékeivel kapcsolatos problémák és hibák kezelése, valamint az ügyfelek tájékoztatása, kérdéseik megválaszolása. Az ügyfélszolgálat által elsődlegesen használt csatorna ma a telefon, ennek megfelelően az ügyfélszolgálat infrastruktúráját általában call center biztosítja. A kiegészítés és a fluktuáció nagyban jellemzi ezen munkaterületet - itt beszélhetünk úgy a polgári és a hivatásos élet telefonközpontjairól - a munka monotonitása és egyhangúsága miatt, így nem mindennapi az, hogy az említett nehézségekkel párhuzamban valaki még azt is vállalja ezen munkakör kapcsán, hogy őt a teljes munkaideje alatt folyamatosan monitorozzák, minden szavát rögzítik, később az alapján mérjék és értékeljék munkáját.

A biztonság a biztonságtudatosság fogalmi körét alapjaiban és részleteiben feltárni úgy vélem lehetetlen, mert mindenki mást gondol, más módszerben értelmezi, amikor meghallja a kifejezéseket. Azonban bízom abban, hogy az életünk egy szeletét vizsgálva, vagyis a speciális objektumok „speciális területét”, a speciális objektumok telefonközpontjában dolgozók mindennapjait kiemelve sikerül egy kicsit közelebb kerülnünk ezekhez a behatárolhatatlan fogalmakhoz. Bízom abban is, hogy sikerült a publikáció tézisét bebizonyítani az olvasó számára. Annak érdekében, hogy alá lehessen támasztani az állításokat első ízben a szakirodalmi háttér feltárása került kifejtésre. A tanulmány tézise a következő volt: egy speciális objektumban, ami kritikus infrastruktúra is egyben, nem zavarja a folyamatos kontroll a telefonközpontok humán erő egységét, inkább a biztonságtudatosság alapköveként tekintenek a rögzítettségre. A cikk releváns területeket érint és boncolgat egy szervezetről és az ott dolgozó humán erőforrásról annak tükrében, hogy milyen kölcsönhatásban élnek mindennapjaikat úgy, hogy a biztonságtudatosságuk alapvető része legyen kompetencia tércpüknek.



Még sok vezető nem fedezte fel a humán erőforrásban rejlő értékeket, pedig nagyon fontos a közös jövőnk szempontjából. Egy hatékony call center/telefonközpont vezetője elsődlegesen a jó munkateljesítményre, a hatékonyság a precizitás növelésére fordítja figyelmét. A szervezeti teljesítmény szempontjából a motiváció nagyon releváns témakör. Abban az esetben, ha valakit rá tudunk venni, hogy ugyanannyi idő alatt kétszer annyit dolgozzon, azzal felére csökkenthetjük a fajlagos bérköltséget. Azonban ahhoz, hogy a dolgozók motivációs szintjét emelhessük, kidolgozott szelekciós eljárásokra, jól működő fizetési és anyagi ösztönzési rendszerre és rendszeres munkaerő-fejlesztésre van szükség. A motiváció tehát önmagában nem csodafegyver, csak egy jól átgondolt emberi erőforrás gazdálkodás részeként lehet sikeres [17]. Az emberi erőforrás a vezetővel karöltve egy tudatos állomány tartópillére lehet és együttes munkájukat siker és a biztonság koronázhatja. Természetesen megfelelő hozzáállás, belső motiváció és a biztonságtudatos viselkedés szükséges a kölcsönös együttműködéshez.

## FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1] GULYÁS László: Folyamatok és tendenciák néhány Európai Unió ország munkaerőpiacán 1. A német munkaerőpiac jellemzői 1998-2004; Humánpolitikai Szemle 2005/3. szám, ISSN 0865-7009
- [2] GULYÁS László: Folyamatok és tendenciák néhány Európai Unió ország munkaerőpiacán 2. A francia munkaerőpiac jellemzői 1998-2004; Humánpolitikai Szemle 2005/4. szám, ISSN 0865-7009
- [3] VARGA János – CSISZÁRIK – KOCSIR Ágnes: Versenyképességi átrendeződés Közép-Kelet Európában, fókuszpontban a V4 országok, Kárpát-medencei versenyképesség; 6. Báthory – Brassai Konferencia Kötete, Óbudai Egyetem kiadványa, Budapest, 2015., ISBN 978-615-5460-38-5
- [4] VARGA János – CSISZÁRIK – KOCSIR Ágnes: A szervezetek versenyképességének alapjai: stratégiai menedzsment a hazai vállalkozásoknál; Vállalkozásfejlesztés a XXI. században VI. – Tanulmánykötet, Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Kar kiadványa, 2016., ISBN 978-615-5460-78-4
- [5] DR. BEREK Lajos - DR. BEREK Tamás - BEREK László: Személy- és vagyonbiztonság; Óbudai Egyetem Bánki Donát Gépész és Biztonságttechnikai Mérnöki Kar kiadványa, Budapest, 2016., ISBN 978-615-5460-94-4, 4-100.
- [6] BEREK Lajos - VASS Attila: Gázturbinás erőműi objektum védelme; Hadmérnök IX. évfolyam 2. szám, 2014., ISSN1788-1919, [http://www.hadmernok.hu/142\\_01\\_be-rekl.pdf](http://www.hadmernok.hu/142_01_be-rekl.pdf) (letöltve: 2018. december 13.)
- [7] HAIG Zsolt - VÁRHEGYI István: Hadviselés az információs hadszíntéren; Zrínyi Kiadó, Budapest, 2005., ISBN 9633273919
- [8] PRÉCSÉNYI Zoltán - SOLYMOSSI József: Úton az európai kritikus infrastruktúrák azonosítása és hatékony védelme felé; Hadmérnök, 2007. március, ISSN 1788- 1919, [http://www.hadmernok.hu/archivum/2007/1/2007\\_1\\_precsenyi.htm](http://www.hadmernok.hu/archivum/2007/1/2007_1_precsenyi.htm) (letöltve: 2018. december 9.)
- [9] The National Strategy for the Physical Protection of Critical Infrastructures and Key Assets; [http://www.dhs.gov/interweb/assetlibrary/Physical\\_Strategy.pdf](http://www.dhs.gov/interweb/assetlibrary/Physical_Strategy.pdf) (letöltve: 2018. december 9.)

- [10] BUKOVICS István – VAVRIK Antal: Infrastruktúrák kockázata és biztonsága: kritikai problémaelemzés; Hadmérnök, 2006. december, ISSN 1788- 1919 [http://zri-ny.zmne.hu/hadmernok/archivum/2006/3/2006\\_3\\_bukovics.html](http://zri-ny.zmne.hu/hadmernok/archivum/2006/3/2006_3_bukovics.html) (letöltve: 2018. december 9.)
- [11] HAIG Zsolt: Az információs társadalmat fenyegető információlapú veszélyforrások; Hadtudomány, 2007/3., ISSN: 1215-4121, 37-56. [http://m.ludita.uni-nke.hu/repository/bitstream/handle/11410/2201/hadtud\\_2007\\_3\\_haig.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://m.ludita.uni-nke.hu/repository/bitstream/handle/11410/2201/hadtud_2007_3_haig.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (letöltve: 2019. május 22.)
- [12] BEREK Lajos: Biztonságtechnika; NKE, Budapest, 2014. <http://real.mtak.hu/19709/1/biztonsagtechnika.original.pdf> (letöltve: 2019. május 22.)
- [13] BEREK Lajos – BEREK Tamás – BEREK László: Személy és vagyónbiztonság; Óbudai Egyetem, Budapest, 2016., ISBN 978-615-5460-94-4, [http://asp01.ex-lh.hu:80/R/?func=dbin-jump-full&object\\_id=23873&silos\\_library=GEN01](http://asp01.ex-lh.hu:80/R/?func=dbin-jump-full&object_id=23873&silos_library=GEN01) (letöltve: 2019. május 22.)
- [14] UTASSY Sándor: Komplex villamos rendszerek biztonságtechnikai kérdései; doktori (PhD) értekezés, 2009.
- [15] SZABÓ Lajos: Az objektumvédelem. Az objektumvédelem alapelvei, a védelmi körök kialakításának lehetőségei, az ott alkalmazható eszközök, eljárások. <https://slideplayer.hu/slide/2131950/> (letöltve: 2019. május 22.)
- [16] LAZÁNYI Kornélia: A biztonsági kultúra; Taylor: Gazdálkodás- És Szervezéstudományi Folyóirat: A Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei, 2015., 7:(1-2) pp. 398-405.
- [17] BAKACSI Gyula: A szervezeti magatartás és vezetés; Aula kiadó, 2004.