

FENYVESI ÉVA

Foglalkoztatással és borralalóval kapcsolatos vizsgálatok a vendéglátóiparban – egy fókuszcsoporthoz felmérés eredményei

1. Bevezetés

Ebben a tanulmányban néhány fókuszcsoporthoz felmérés segítségével azokról a problémákról kívántam részletesebb információt szerezni, amelyek jelenleg is jellemzők a vendéglátóiparban, cikkem kiemelten szól a foglalkoztatás módjáról és a borralaló sorsáról. Az eredmények azt mutatják, hogy számos megoldandó probléma van még a vendéglátóiparban mind a borralaló, mind a foglalkoztatás tisztasága területén. Az állami intézkedések azonban az utóbbi években jelentős javulást eredményeztek a rejtett gazdaság felszámolásában.

A pandémia okán létrejött korlátozások után ismét feléledt a vendéglátóipar. Számos korábbi egység megnyitotta kapuit a vendégek előtt, de a több havi forgalomkiesés még hosszabb távon éreztetni fogja hatását. A korlátozások előtt is (szak)munkaerőhiánnyal küzdő iparág nincs könnyű helyzetben. A volt munkavállalók egy része más területen talált munkát, valamint a kevésbé vonzó fizetések, a bizonytalan nagyságú és sorsú borralaló is tovább nehezíti az üres munkahelyek betöltését.

Jelen kutatás empirikus része a járvány okán bekövetkezett korlátozások előtt készült. Így a megkérdezettek az emiatt kialakult további nehézségekről a fókuszcsoporthoz beszélgetésekben még nem adhattak számot.

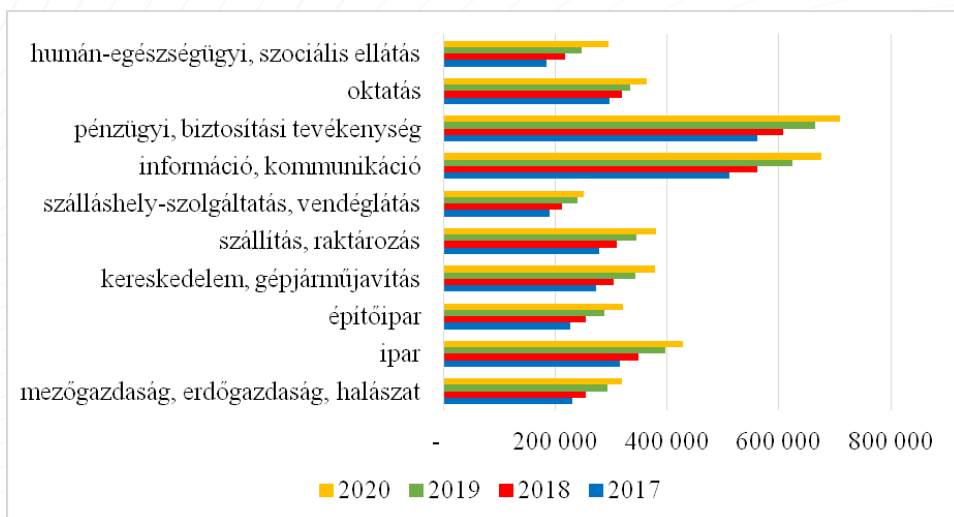
2. Elméleti háttér

A KSH felmérése szerint a borralaló összege Magyarországon 2014-ben 8,4 milliárd forint volt. A legtöbb borralalót a szépségiparban tevékenykedő fodrászok, illetve kozmetikusok kapták. Ez éves szinten több mint 2,6 milliárd forint, az összes borralaló közel harmada. A második legnagyobb borralalós tétel (2,5 milliárd forint) a pincéreknek, felszolgálóknak, illetve ételfutároknak adott összeg volt (KSH, 2016).

A kereskedelmi vendéglátás eladási forgalma 2019-ben 112.026.000.000 forint volt (KSH, 2021a). Ha feltételezzük, hogy mindenki ad 10%-os borralalót, akkor az előbbi forgalomra vetítve több, mint 10 milliárd forint volna a borralaló mértéke csak a vendéglátás területén. A különböző kutatásokból azonban tudjuk, hogy van, aki többet ad 10%-nál, van, aki egyáltalán nem fizet borralalót (Belyó, 2003; KSH, 2016), és akkor még nem vettük figyelembe a vendégekre nézve kötelező felszolgálási díj alkalmazásának gyakoriságát és mértékét. Így

ez csak egy elméleti szám, amelytől a valóságban adott borralaló mértéke akár felfele, akár lefele jelentősen eltérhet.

A vendéglátásban adott kimagasló borralaló mellett az itt dolgozók fizetése azonban igen alacsony. A vendéglátóiparban foglalkoztatottak fizetésénél alacsonyabb átlagfizetés 2017-18-ban a humán-egészségügyi, szociális ellátás területén volt. 2019 és 2020-ban azonban a sereghajtó a szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás lett. Ez 2019-ben konkrétan 239.585, 2019-ben 250.850 forint havi bruttó átlagkeresetet jelentett. Az igen alacsony havi bérekről ismert mezőgazdaság és építőipar sem előzi meg sokkal az előző iparágakat (1. ábra).



1. ábra. A teljes munkaidős alkalmazásban állók havi bruttó átlagkeresete néhány nemzetgazdasági ágban

Forrás: Saját szerkesztés a KSH, 2021b alapján

A fizetés.hu (n. a.) felmérése szerint a legalacsonyabb bér 186.108 forint, a legmagasabb bérek 440 ezer forint körül vannak a vendéglátóipar, idegenforgalom területén. Az elérhető fizetések mértéke azonban lényegesen eltér az adott pozíciótól függően (2. ábra).



2. ábra. Bruttó havi munkabér a Vendéglátóipar, idegenforgalmi iparágban

Forrás: Saját szerkesztés a fizetés.hu (n. a.) alapján

A borralaló és a bérek mellett a foglalkoztatás mikéntje is egy kritikus kérdés a vendég-

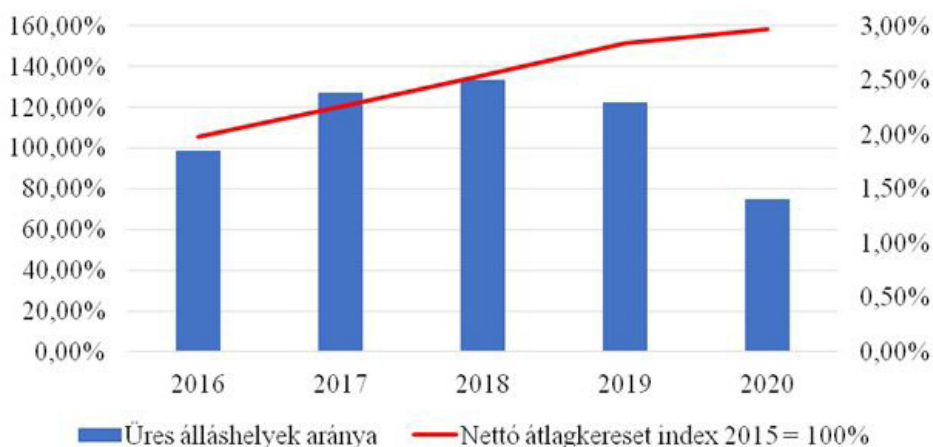
látásban. A munkaügyi hatóság rendszeres ellenőrzéseket folytat a foglalkoztató által elkövetett legsúlyosabb jogsértések feltárása (a foglalkoztatási jogviszonyok rendezettsége, a munkavállalók anyagi biztonságát, megélhetését érintő jogszabályok, a kötelező legkisebb munkabér és garantált bérminimum biztosítására vonatkozó szabályok betartása, a munkavállalók pihenéshez való jogának érvényesülése, a munkaidőre és az azzal kapcsolatos adatok nyilvántartására vonatkozó jogszabályok megtartása) érdekében. A legsúlyosabb jogszabálysértés általában az ellenőrzött ágazatokban a feketefoglalkoztatás. A vendéglátóiparban az ellenőrzések során 2018-ban csaknem 18%-os feketefoglalkoztatást lepleztek le (ommf.gov.hu, 2018).

A feketefoglalkoztatás oka elsősorban a bérek után fizetendő adó és járulékok elkerülése. Ezért a munkaadók foglalkoztatási viselkedésére általában az jellemző, hogy legtöbbjük kisebb-nagyobb mértékben eltitkol jövedelmet, bért. Az egyik véglet, hogy a munkaadó hat foglalkoztatottjából ötöt teljesen feketén alkalmaz, a hatodikat alkalmi munkavállalói könyvvel. A másik véglet az, amikor a munkaadó mindent becsületesen vezet az alkalmi munkavállalói könyvben, nem titkol el béreket. Általánosan jellemzőnek az mondható, hogy a vállalkozások olyan szintre csökkentették az adóelkerülésüket, hogy azt az adóhatóságnak viszonylag nehéz legyen felderítenie, de nekik még mindig megérje (Semjén et al., 2009).

A borralaló, az alacsony fizetések és a feketemunka, illetve a feketegazdaság nem járnak szükségszerűen kéz a kézben egymással (Kertész és Fenyvesi, 2020). Azonban bizonyára kell lennie valamilyen összefüggésnek közöttük, hisz talán nem véletlen, hogy ha a borralalóról, az alacsony fizetésekről és a szabálytalan foglalkoztatásról beszélünk, akkor elsősorban a mezőgazdaságot, az építőipart, a vendéglátást szokták emlegetni (Tóth, 2009; Fenyvesi és Pintér, 2020).

Az utóbbi időben – és nemcsak a vendéglátóiparban – egyre többet beszélnek munkaerőhiányról. Bagó azonban felhívja a figyelmet arra, hogy e „[nem kidolgozott] fogalom közbeszédbe történő bekerülésével kapcsolatban óvatossággal tanácsos eljárni [...] a gazdasági, társadalmi alapok különbözősége miatt [...]” (Bagó, 2018, pp. 213-214.), hisz a munkaerőhiány nem ugyanazt a tartalmat jelenti ma, mint egy kereslethiányos gazdaságban. Nem szabad azt sem elfelejteni, hogy munkaerőhiány kialakulhat magasabb munkanélküliség mellett is.

Egy biztos: a vendéglátóiparban manapság is igen sokszor panaszkodnak a munkáltatók – különösen szakképzett – munkaerőhiánnyal kapcsolatban. Ráadásul az üres álláshelyek aránya az elmúlt időszakban folyamatosan növekedett, hiszen a gazdasági és megélhetési körülmények sokak számára nem elég kielégítőek. Emiatt többen döntenek úgy, hogy külföldön próbálnak szerencsét, növelve ezzel az egyre égetőbb problémát: a munkaerőhiányt. Hárs és Simon (2017) szerint a munkaerőhiányhoz az is hozzájárult, hogy az elvándorlás következtében 2011–2016 között évente átlagosan nettó egy százalékkal csökkent a foglalkoztatotti létszám. Az elvándorlás nettó aránya különösen a vendéglátóiparban, az építőiparban és a feldolgozóipari ágazatokban volt jelentős (Hárs és Simon, 2017).



**3. ábra. Üres álláshelyek száma és nettó átlagkereset
2016 és 2020 között a szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás területén**

Forrás: Saját szerkesztés KSH, 2021c, 2021d alapján

A legutóbbi évek adatai azt mutatják, hogy az üres álláshelyek számának növekedése mellett valamelyest növekedett a szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás területén a nettó átlagkereset. 2019-ben kevesebb üres állást regisztráltak, ezzel együtt a nettó átlagfizetések növekedése is lassult. A 2020. év pedig a Covid-19 okán az eddigi trendet felülírta, hisz a bezárásokkal értelemszerűen az üres álláshelyek száma is drasztikusan csökkent (3. ábra).

3. A kutatási cél és módszertan

A KSH felmérése szerint a borraivaló összege Magyarországon 2014-ben 8,4 milliárd forint volt. A legtöbb borraivalót a szépségiparban tevékenykedő fodrászok, illetve kozmetikusok kapták. Ez éves szinten több mint 2,6 milliárd forint, az összes borraivaló közel harmada. A második legnagyobb borraivalós tétel (2,5 milliárd forint) a pincéreknek, felszolgálóknak, illetve ételfutároknak adott összeg volt (KSH, 2016).

3.1. Kutatási cél és kutatási kérdések

A kutatás célja a vendéglátóiparban dolgozók foglalkoztatásával kapcsolatos jellemzők feltárása, mely alapul szolgálhat egy nagyszabású kvantitatív kutatás előkészítéséhez. A célkitűzés megvalósítását a következő kutatási kérdésekre adott válaszok segítették:

1. Milyen módon foglalkoztatják a megkérdezetteket, és hogyan történnek a kifizetések?
2. Elfogadhatnak-e borraivalót az alkalmazottak, és ha igen, annak mi lesz a sorsa?
3. Hogyan látják a munkavállalók kollegáikat és vezetőiket a vendéglátóegységekben?

3.2. Módszertan

Jelen tanulmány primer kutatási adatai a 2019-ben felvett fókuszcsoporthoz tartozó interjúkból származnak. Ez a módszer kifejezetten alkalmas arra, hogy a kényes kérdésekre releváns válaszokat kapjunk (Dilshad & Latif, 2013). A fókuszcsoporthoz tartozó története az 1920-as évekre vezethető vissza, és a társadalomtudományok területén használták (Rice & Ezzy, 1999). Ezt követően a világháború alatt a háborúval kapcsolatos propagandáról, a katonák kiképzésének hatékonyságáról szereztek információkat ily módon. Az 1950-es években a piackutatók is elkezdték ezt a technikát használni, hogy minél több és pontosabb információt gyűjtsenek a fogyasztói preferenciákról (Anderson, 1990; Denscombe, 2007; Wisker, 2001). Ezt követően közel három évtizedig szinte teljesen háttérbe szorult ez a kutatási módszertan (Rice & Ezzy, 1999). Napjainkban azonban a fókuszcsoporthoz tartozó használata ismét széles körben elterjedt a társadalomkutatásban.

„Számos érv felsorakoztatható amellett, hogy a fókuszcsoporthoz tartozó lezajló párbeszédet további elemzések, különösen pedig diszkurzuselemzés alapanyagának tekintsük” (Bodor, 2009, p. 331.). (1) Gazdaságos és etikailag védhető módja az adatok létrehozásának. (2) Az emberi állapot különböző vonásai egy sor más módszerrel kevésbé lennének megközelíthetők. (3) A kapott adatok többé-kevésbé lehetővé teszik a tematikus elemzést, (4) és a résztvevők közötti interakciók vizsgálatát. (5) Az így nyert adatok segítségével megismerhető a beszélő pozíciója, illetve a vizsgált kérdésre vonatkozóan a személyes hozzáállása (Bodor, 2009).

A fókuszcsoporthoz tartozó kutatás egy kvalitatív kutatási módszer, amely arra ösztönzi a résztvevőket (interjúalanyokat), hogy pozitív hozzáállással vegyenek részt a kutatásban (Anderson, 1990; Rabiee, 2007). A kvalitatív elemzés folyamata inkább egy helyzet leírását jelenti a mennyiségi kutatásokhoz képest, amelyek az igazság keresésére összpontosítanak (Strauss & Corbin, 1998). A kvantitatív elemzéssel ellentétben a kvalitatív elemzés – különösen a fókuszcsoporthoz tartozó elemzés – egyidejűleg történik az adatgyűjtéssel (Rabiee, 2007). Más adatgyűjtési technikákkal összehasonlítva – például kérdőív, megfigyelés – az interjú gazdag forrásként szolgálhat az emberek belső érzéseinek és attitűdjeinek feltárásához (Wisker, 2001; Kvale, 1996).

A fókuszcsoporthoz tartozó résztvevőket általában célirányosan választják ki, ez nem jelenti azt, hogy feltétlenül reprezentatív a minta. Azonban az kiemelten fontos, hogy a kutatás alaptémájában legyenek ismereteik, és hajlandóságot mutassanak arra, hogy megválaszolják az interjúztató kérdéseit (Richardson & Rabiee, 2001).

A fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetésekben kiemelt szerepe van a csoportdinamikának, a csoportos interakció szinergiájának (Green et al., 2003). A csoporttagok közötti interakció különös értékét Dilshad & Latif (2013) is hangsúlyozza. Szerintük nem csupán az emberek véleményének összegyűjtéséről van szó. A kollektív nézet fontosabb, mint az összesített nézet (Dilshad & Latif, 2013). A csoportdinamika hatására a résztvevők könnyen megnyílnak, bekapcsolódnak a beszélgetésbe, míg a személyes interjúk során jóval nagyobb erőfeszítést igényel a bizalom kiépítése (Krueger, 1994). A fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetések további előnye, hogy viszonylag rövid idő alatt nagy mennyiségű információt szerezhetünk, és a megállapítások felhasználhatók a kvantitatív kutatás előkészítésére (Krueger & Casey, 2000).

A fókuszcsoportos beszélgetéseknél nem szabad elfeledkezni a moderátor, kérdező szerepéről sem, hisz az ő irányításával tud kialakulni egy hatékony csoportos beszélgetés (Kitzinger, 1995). Emiatt fontos, hogy a moderátor rendelkezzen néhány alapvető tulajdonsággal (Dawson et al., 1993; Morgan, 1997). (1) Először is ne ítélkezzen, és (2) tisztelje a résztvevőket. Ezenkívül (3) legyen nyitott, (4) megfelelő ismeretekkel rendelkezzen a projektről. Rendelkezzék (5) jó meghallgatási, (6) vezetői és (7) megfigyelési képességekkel.

A fókuszcsoportos kutatásokkal kapcsolatosan további gyakran feltett kérdés arra vonatkozik, hogy hány ilyen csoport összehívása szükséges. Krueger (1994) szerint addig kell folytatni az ilyen beszélgetéseket, amíg létre nem jön egy világos minta és a következő csoportok már csak ismétlődő információkat állítanak elő (elméleti telítettség). Egy egyszerűbb kutatás esetében ez általában három-négy csoportnál következik be (Krueger, 1994; Burrows & Kendall, 1997). Azonban nemcsak a csoportok számát, hanem azon belül a résztvevők mértékét is érdemes optimalizálni. Krueger & Casey (2000) szerint ez hat-nyolc fő.

Jelen tanulmány során összesen hét fókuszcsoportos beszélgetés zajlott, csoportonként öt fővel. A résztvevők olyan 19-25. életév közötti egyetemi hallgatók voltak, aki legalább egy vendéglátóhelyen szerzett munkatapasztalattal rendelkeztek. Minden beszélgetés két moderátorral zajlott és kb. két-három órát vett igénybe. Ezekről a résztvevők hozzájárulásával hangfelvétel készült.

A kvalitatív kutatás – és különösen a fókuszcsoportos interjúk – nagy mennyiségű adatot generálnak, és egy óra interjú teljes átírása öt-hat órát vehet igénybe. Ezért az átírásnál az adatok csökkentése volt a cél. Robson (1993) is az adatok csökkentését javasolja. Yin (1989) rámutat arra, hogy az adatelemzés számos szakaszból áll, a kategorizálástól kezdve az adatok újbóli kombinálásáig, de az elemzést Krueger & Casey (2000) szerint a célnak kell vezérelnie. Az átírás először Word dokumentumban készült, majd a különböző típusú adatok szétválasztására és rendezésére Excel táblázatban került sor.

4. Eredmények

A fókuszcsoportos kutatás során nincsenek pontos mennyiségi adatok, azaz nem szolgálhatunk olyan eredményekkel, hogy a megkérdezettek pontosan hány %-ára jellemző az adott válasz. Azt azonban egyértelműen meg lehet állapítani, hogy a többség, illetve a kisebbség milyen tapasztalatokkal rendelkezik. Ezen tapasztalatok relevanciáját bizonyítandó, a fókuszcsoportokban elhangzottakat igyekeztem összehasonlítani az általam vizsgált területeken végzett néhány aktuális – legfőképp magyarországi – kutatás eredményével.

A fókuszcsoportos interjúkban résztvevők között akadtak, akik luxus szállodában dolgoztak, és olyanok is, akik egy-két fős családi vállalkozásban. Elsősorban éttermi felszolgálóként tevékenykedtek, de akadt köztük szobaszervizben, rendezvényen vagy strandon dolgozó is. A változatos munkahelyek és munkakörök ellenére azonban a hét fókuszcsoportból kiszűrhető adatok maximálisan szinkronban vannak egymással, azaz mindegyik beszélgetés együttesből azonos eredmények születtek.

4.1. A foglalkoztatás módja

A foglalkoztatás történhet hivatalos módon, azaz minden aszerint történik, ahogy a jogszabályok előírják. A be nem jelentett foglalkoztatásnál három esetet is megkülönböztethetünk. (1) Az első, amikor a munkavállaló be nem jelentett vállalkozásnál dolgozik. Ha a vállalkozás hivatalosan nem létezik, akkor maga a munkaviszony sem (Tóth és Fazekas, 2012). (2) A második esetben a vállalkozás ugyan létezik, de a munkavállaló nincs bejelentve. A munkáltató ilyenkor az adó- és járulékfizetési kötelezettségei alól kíván mentesülni (Tóth és Fazekas, 2012). Ez az úgynevezett rejtett munka, amely „azokat a pénzéért végzett termelési folyamatokat és szolgáltatásokat foglalja magában, amelyeket az állam nem regisztrál, amelyek rejtettek az állam elől adózási, vagy segélyhez jutási célból, és amelyek minden más tekintetben legálisak” (Lackó, et al., 2009, p. 18.). Elek és szerzőtársai (2009) szerint ez az úgynevezett feketefoglalkoztatás. (3) A harmadik helyzet, amikor a cég és a munkavállaló is be lett jelentve, de nem a ténylegesen elvégzett óraszám után, hanem annál kevesebbre, vagy a munkáltató minimálbérre jelenti be a munkavállalót az a fölötti javadalmazást pedig zsebbe fizeti (Tóth és Fazekas, 2012). Elek és szerzőtársai (2009) ezt szürkefoglalkoztatásnak hívják, amely alatt azt értik, „amikor a bejelentett dolgozó a bér egy részét legálisan kapja [...], ezután fizetik az adót és a járulékokat, másik részét pedig zsebbe, ami után nem fizetnek semmit” (Elek, et al, 2009, p. 5.).

A fókuszcsoportokban résztvevők többségének nincs rendben a munkaszerződése. Ez igen változatos formát ölt. Van, akivel egyáltalán nem kötöttek írásban szerződést. A legnagyobb rész azonban rendelkezik írásba foglalt szerződéssel, de ez jóval kevesebb óráról szól, mint a valós teljesítményük. Általában fele annyi óráról szólnak a papírok, de az sem ritka eset, hogy csupán negyedrésze van feltüntetve hivatalosan. Elszórtan említették a válaszadók, hogy tisztán foglalkoztatták őket, azaz a munkavégzésüknek megfelelő írásos szerződésük volt.

Jellemzően órabérben dolgoznak, ennek általános mértéke 800-1200 forint között van. Szélsőségesen előfordulnak 500 Ft/óradíjak, illetve az említett legmagasabb díjak 1800-2000 forint között mozogtak. Meg kell jegyezni, hogy az utóbbi esetben azonban a megkérdezett idegenvezetőként dolgozott. Amennyiben havi bért kaptak, az egy említett esetben sem haladta meg a havi bruttó 200.000 forintot. A fizetések kiosztása jellemzően készpénzben hetente/kéthetente történik. Ahhoz, hogy „zsebből” történjenek a munkavállalóknak a kifizetések, regisztrálatlan pénzek előteremtésére van szükség. Ennek ágazatonként más és más módja van (Tóth, 2009). Tóth (2009) három ágazatot emelt ki – a vendéglátóipart, az építőipart, valamint a mezőgazdaságot –, ahol ez gyakorta előfordul. Szerinte a vendéglátóiparban a láthatatlan jövedelem elsősorban a borralalókból, valamint a számla nélküli értékesítésből származik. A megkérdezettek a munkavállalás során érzékelik a papírokkal kapcsolatos hiányosságokat, erről azonban nem adnak visszajelzést a munkáltatóknak.

4.2. A borralaló elosztása, mértéke

A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény általános rendelkezése szerint a munkáltató előzetes hozzájárulása nélkül a munkavállaló harmadik személytől díjazást a munkaviszonyban végzett tevékenységére tekintettel nem fogadhat el. A gyakorlatban

ez azt jelenti, hogy a borralaló kezeléséről a munkáltatónak a munkavállalókkal előzetesen meg kell állapodnia. Itt érdemes megemlíteni, hogy amennyiben a borralaló akár készpénzes, akár bankkártyás fizetés útján bekerül a foglalkoztató pénztárába, annak kifizetése nem kötelező a munkáltató számára, de egyéb bevételként rögzíteni szükséges (Teszéri-Rácz, 2020).

A fókuszcsoporthoz tartozók elmondása szerint a borralaló vagy a vendégektől kapott bármilyen ajándék (például borkóstoló esetén a felszolgálónak juttatott ajándék bor) a legtöbb esetben a foglalkoztatóhoz kerül, és abból a munkavállalók nem kapnak semmilyen részese-dést. Arról általában a megkérdezetteknek nincs tudomása, hogy mi a borralaló további sorsa, azaz az előzőekben említetteknek megfelelően rögzítik-e ezeket az összegeket vagy sem. Az alkalmazottak nagyrészt igazságtalannak tartják, hogy a borralaló nem őket illeti meg, így ha mód van rá, elrejtik azt a munkáltató elől. Ebben a vendégek általában kezdeményezők és igyekeznek rejtett úton a munkavállaló részére átadni az ilyen pénzeket.

Úgynevezett „titkos” borralalóra is volt példa. Ez a beszámoló szerint azt jelenti, hogy a tulajdonos aszerint, hogy mennyire volt elégedett az adott munkavállalóval, visszaosztott a borralalóból számára, de a többiek erről mit sem tudhattak.

Általános tapasztalat, hogy az esti fogyasztók több borralalót adnak, mint a nappali vendégek. A megkérdezettek szerint ez gyakran összefügg azzal, hogy esténként jóval nagyobb az alkohol-fogyasztás. Ezt erősíti meg Frash (2012), aki tanulmányában a teljes körű szolgáltatást nyújtó éttermi kiszolgálók megfigyeléseit írja le, akik arról számoltak be, hogy borralalójukból származó jövedelmük szinte mindig jobb volt, amikor az ügyfelek alkoholos italokat vásároltak.

A vissza nem osztott borralalót néhányan igyekeznek más módon pótolni. Kevesebbet ütnek be a pénztárgépbe, mint a valós fogyasztás, de az is előfordul, hogy nagyobb társaságok esetén kb. 10%-kal nagyobb számlát állítanak ki, úgy gondolván, hogy úgysem veszik észre a vendégek. Céges csoport esetén sokszor korlátlan az italfogyasztás vagy egybe benyújtják a számlát a cégvezetőnek. Ekkor a felszolgálók is kérhetnek például egy innivalót, amit aztán ráírnak a cég számlájára.

A borralaló egy-egy kirívó esetben jóval nagyobb mértéket is ölthet, mint maga a fogyasztás. A beszámoló szerint ez 5.000 és 30.000 forint között mozgott, és jellemzően külföldiektől kapták.

A számlába beépített felszolgálási díj sorsáról egyetlen megkérdezett sem tudott pontos információt adni, pedig a felszolgálási díjat havonta kell a vendéglátásban közvetlenül – az üzletben – közreműködőknek (például a szakácsoknak, konyhai kisegítőknek, felszolgálóknak) kifizetni (Zerényi, 2019). Nem csoda, ha „a felszolgálási díj állami szabályozása ma Magyarországon – fogyasztóvédelmi, munkavállalói, üzemeltetői szempontból is – nagyon aktuális, jelentős, komplex téma” (Hámori, 2017). A fókuszcsoporthoz tartozók szerint több vendéglátóegységnél is, ahol eddig dolgoztak, felszámítanak felszolgálási díjat. A legtöbb esetben erre azonban nem hívják fel a vendég figyelmét, szerintük ebben az esetben is jár a munkavállalóknak a borralaló.

4.3. Munkahelyi tapasztalatok

Kőmíves (2020) doktori disszertációjában azt állapította meg, hogy a beosztottak elégedettségét rövid vagy hosszú távon bekövetkező közvetlen és közvetett tényezőkön kívül a szervezeti célok és a munkavállalók egyéni céljainak egyezősége, valamint az egyének szakmai előrelépésének lehetősége és fejlődése határozza meg leginkább. Az általa végzett kutatásban a válaszok alapján a beosztottaknak teljesítményük mérése és az erre vonatkozó visszacsatolás volt rendkívül fontos. A felmérésben legfontosabb elégedettségi tényező azonban a munkavállalók számára az volt, ha a munkaadó világosan megfogalmazza a munkavállaló számára az elvégzendő feladatokat és a beosztott pontosan tudja, mit várnak el tőle.

Egy másik kutatás szerint a munkavállalók több csoportra oszthatók aszerint, hogy mi motiválja őket. Vannak, akiket a külső, rövid távú hatások determinálnak, mint például a vezető szóbeli vagy írásbeli dicsérete, a feladatok egyértelmű delegálása a vezető részéről. Vannak olyan beosztottak, akiknél a külső, hosszú távú hatás a legerőteljesebb, amelyeket a munkavégzéssel kapcsolatos körülmények befolyásolnak, például a szervezetben levő karrier vagy szakmai fejlődés lehetősége. És vannak olyan munkavállalók, akiknél a személyes jövőkép és a fejlődés élvezett prioritást (Kőmíves és Kovács, 2020).

A fókuszcsoportos beszélgetések nem irányultak konkrét tényezőkre a munkahelyi környezetet illetően: a válaszadókon múlt, hogy mit emeltek ki, mi volt számukra fontos, illetve miket hiányoltak. A legtöbb esetben a megkérdezettek magas fluktuációt tapasztaltak a munkahelyükön. Több olyan példa is akadt, hogy egy-egy személy csupán egy napot dolgozott az adott helyen. Ennek következményeként említették, hogy számos helyen nincsenek jól összeszokott csapatok, hiányzik a „családias” légkör. Ez a munkavállalók hangulatán kívül a hatékony munkavégzést is hátráltatja, hiszen az újoncokat be kell valakinek újra és újra tanítani.

További problémát jelentett a munkamorált tekintve, hogy számos esetben nem számít, milyen végzettsége, nyelvtudása van a munkavállalónak. Az egyik résztvevő erről úgy nyilatkozott, hogy „elegendő feltétel volt a felvételnél, ha két keze és lába van az illetőnek”.

A munkavégzéshez kapcsolódó dolgozókra háruló költségeket többen megemlítették. Ilyen például az, hogy saját pénzből kell megvenniük a munkaruhájukat, ami az egyébként is alacsony javadalmazásból komoly költséget jelent. Az említett munkaruhák nem védőruhák voltak, csupán az egységes megjelenést szolgálták.

Biztonsági tényezők között egyedül a kamerák elhelyezését vetették fel. Akik erről nyilatkoztak, azok pozitívnak ítélték meg a kamerák létét, mivel több esetben is ez mentette meg őket „egy-egy agresszívabb” vendég zaklatásától.

Az általunk rögzített fókuszcsoportos beszélgetésekben résztvevők kevés pozitív példát említettek munkatapasztalataikkal kapcsolatosan. Azonban egy a közelmúltban végzett kutatás ennek pont az ellenkezőjét erősíti meg. Ugyanis a kutatásukban részt vevő munkavállalók többsége elégedett volt a munkahelyével, családias hangulatúnak tartotta azt, a jó kollégák pedig kompenzálták az egyébként monoton munkát, valamint a konfliktusokat mind a vezetőkkel, mind a kötözködő munkatársakkal (Kőmíves, 2020).

5. Diszkusszió és következtetések

A fókuszcsoporthoz tartozó adatfelvétel eredményeinek statisztikai jellegű általánosíthatósága korlátozott – ezt sem a minták mérete, sem a mintavétel módszere nem támogatja (Vicsek, 2006). Az eredményeket ezen korlátok figyelembevételével értelmeztük, mivel e tanulmány célja az volt, hogy néhány fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetés során felmérje a vendéglátóiparban a foglalkoztatás kritikus pontjait egy későbbi nagyobb volumenű kutatás előkészítésére. A beszélgetések számos problémára felhívták a figyelmet, amelyek további kutatása mindenképpen hasznos információkkal bővíthetné az ezen a területen végzett eddigi kutatásokat. Általánosságban elmondható, hogy a vendéglátásban a borralaló elfogadása, mértéke, felosztása és a szürke-feketefoglalkoztatás kérdése egy komplex probléma, amely számos területen megoldást igényel.

A primer kutatás során végzett fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetések arra utalnak, hogy jelenleg is előfordulnak szabálytalanságok a vendéglátóiparban. Ez nem csoda, hisz a szolgáltatási szféra kedvez a rejtett gazdaság létrejöttének, mivel hogy egy szolgáltatás során az adott termék megfoghatatlan volta, valamint a közvetlen, személyes kapcsolat az eladó és a vásárló között megkönnyíti az esetleges pénzmozgások rejtve maradását a különböző hatóságok előtt (Ékes, 2003). Emellett a versenyképesség megtartásának nyomása alatt erős a vállalkozások készítése a járulékok legalább részbeni elkerülésére (Semjén et al., 2009).

A rejtett gazdaság szűkítését számos állami intézkedés szolgálja. Egyik ilyen intézkedés az Innovációs és Technológiai Minisztérium Foglalkoztatás-felügyeleti Főosztályának rendszeres munkaügyi ellenőrzései (1. táblázat). A pandémia azonban az ellenőrzések lefolytatásában is

		Építő- ipar	Keres- kedelem	Vendéglátás	Feldolgozó- ipar	Vagyon- védelem	Mező- gazdaság
Ellenőrzéssel érintett munkavállalók száma	2016	10 739	11 170	8 994	18544	6 628	2 822
	2017	10347	12588	6898	10089	5414	3669
	2018	8402	8301	7055	9834	5117	5267
	2019	10201	6411	6024	10720	7801	2348
Feketén foglalkoztatott munkavállalók aránya	2016	41,80%	9,48%	16,49%	6,05%	20,58%	27,53%
	2017	47,00%	11,65%	19,01%	8,34%	22,09%	33,36%
	2018	45,63%	10,08%	17,83%	7,13%	18,49%	20,22%
	2019	40,39%	11,34%	15,02%	5,35%	25,96%	20,74%

1. táblázat. Munkaügyi ellenőrzések tapasztalatai néhány iparágban 2016 és 2019 között

Forrás: Saját szerkesztés, Ergonom.hu, 2020 alapján

érezte hatását, különösen 2021 első negyedében. Ennek oka, hogy a vendéglátó egységek nagy része ki sem nyitható, de számos kereskedelmi és szolgáltató vállalkozás is

bezárásra kényszerült, illetve a termelés területén is jónéhány vállalkozás csökkentett létszámmal üzemelt. Így a 2020-21-es adatok korábbi évekkal történő összehasonlíthatósága korlátozott.

Ennek okán a munkaügyi ellenőrzések tapasztalatait 2016-2019 között hasonlítottam össze. Ahhoz, hogy ne csak dinamikájában lássuk a változásokat, néhány más iparágat is feltüntettem a táblázatban (1. táblázat). A korábbi felmérésekben az építőipar és a mezőgazdaság mellett dobogós helyen a vendéglátást említették (ommf.gov.hu, 2018; Horváth, 2019). A vendéglátás nemcsak lecsúszott a harmadik helyről, hanem az éves ellenőrzések azt mutatják, hogy a foglalkoztatás során elkövetett szabálytalanságok csökkenőben vannak (16,49%, 19,01%, 17,83%, 15,02%). Ez a pozitív tendencia remélhetőleg hosszú távon megmarad.

A gazdaság kifehérítését szolgálta például az online pénztárgépek bevezetése. Az ezzel kapcsolatos kutatás szerint a kiskereskedelmi szektorban a legkisebb cégek esetében 20-25%-kal emelkedett a forgalom az online pénztárgépek bekötésének hatására, a közepes méretű cégek esetében pedig 4-6%-kal. Ezen belül a legnagyobb növekedés az összevont szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás ágazatban történt, mintegy 32-37%-kal emelkedett a bejelentett forgalom (Lovics, et al, 2019).

6. Összefoglalás

Az állami kezdeményezések már eddig is sokat fehéřítettek a rejtett gazdaság mértékén, azonban számos egyéb intézkedésre van még szükség (Fenyvesi és Pintér, 2020). A vendéglátás helyzetét jelentősen javíthatják különböző belső eszközök is. Így nem szabad megfélekedezni a vendéglátás helyzetének javítására tett intézkedések kapcsán a humán erőforrás-menedzsment szemléletben bekövetkező változásának szükségességéről. Ide sorolhatók azok az eszközök és módszerek, amelyekkel a munkáltató motiválhatja a munkavállalókat személyes és szakmai kompetenciájuk növelésére annak érdekében, hogy erősítse a vállalathoz való kötődésüket (Kőmíves, 2020). „Az írásban nem szabályozott, munkavállaló által pontosan nem ismert véletlenszerű és így bizonytalan juttatások nem segítik elő a munkavállalók ösztönzését” (Fazekas, 2019, p. 73.). Ezzel szemben a humán orientáció pozitívan hatna a munkával és a szervezettel való azonosulásra is, közvetve segítené a kommunikációt, valamint a vezetői megbecsülés érzését (Balassa, 2020). A humán erőforrás-menedzsmentben a munkavállalókat támogató stratégia pozitív hatással lehetne a kivándorlás, ezzel együtt a munkaerőhiány csökkenésére is.

Irodalomjegyzék

- Anderson, G. (1990). Fundamentals of educational research. London, The Routledge Falmer Press.
- Bagó, J. (2018). A munkaerőhiány a mai Magyarországon. *Opus et Educatio*, 5(2), 207-215.
- Balassa, É. (2020). Szervezetfejlesztési vizsgálatok a magyarországi szállodaszektorban. Doktori értekezés. Sopron, Széchenyi István Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola.

- Belyó, P. (2003). A rejtett gazdaság lakossági megítélése. *Statisztikai Szemle*, 81(7), 521-541.
- Bodor, P. (2009). Az identitás diszkurzív konstrukciója: skizofrén Magyarország, skizofrén Európa. *Pszichológiai Szemle*, 29(4), 327-356.
- Burrows, D. & Kendall, S. (1997). Focus groups: What are they and how can they be used in nursing and health care research? *Social Sciences in Health* 3(4), 244-253.
- Dawson, S., Manderson, L., & Tallo, V. L. (1993). A manual for the use of focus groups. Boston, International Nutrition for Developing Countries (INDFC).
- Denscombe, M. (2007). *The good research guide for small-scale social research projects*. (3rd ed.). United Kingdom, Open University Press.
- Dilshad, R. M., & Latif, M. I. (2013). Focus Group Interview as a Tool for Qualitative Research: An Analysis. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 33(1) (2013), 191-198.
- Ékes, I. (2003). *A gazdaság árnyéka avagy a rejtett gazdaság*. Budapest, Rejtjel Kiadó.
- Elek, P., Scharle, Á., Szabó, B. és Szabó, P. A., (2009). A feketefoglalkoztatás mértéke Magyarországon. In: Semjén, A. és Tóth, I. J. (szerk.): *Rejtett gazdaság. Be nem jelentett foglalkoztatás és jövedelemeltitkolás - kormányzati lépések és a gazdasági szereplők válaszai*. (pp. 84-102), Budapest, MTA Közgazdaságtudományi Intézet.
- Ergonom.hu, (2020). A munkaügyi ellenőrzés tapasztalatai. 2019. Elérhető: <https://www.ergonom.hu/userfiles/200428-ITM.MU.hatosagi.ellenorzesek.tapasztalatai.2019-1.pdf> (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 06.)
- Fazekas, L. (2019). Munkaerő ösztönzés Debrecenben – Hajdúszoboszló – Hortobágy – Tisza-tó kiemelt turisztikai régió magas kategóriájú szállodáiban. *Acta Carolus Robertus* 9(1), 65-80.
- Fenyvesi, É. és Pintér, T. (2020). Characteristics of the hidden economy in Hungary before and after the regime change. *Journal of Corporate Governance, Insurance, and Risk Management (JCGIRM)*, 7(2), 1-13.
- Fizetés.hu (n. a). Fizetések áttekintése kategóriák szerint: Vendéglátóipar, idegenforgalom. <https://www.fizetesek.hu/fizetesek/vendeglatoipar-idegenforgalom>
- Frash, R. E. (2012). Eat, Drink, and Tip: Exploring Economic Opportunities for Full-Service Restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*, 15(2), 176-194. <https://doi.org/10.1080/15378020.2012.677649>
- Green, J. M., Draper, A. K. & Dowler, E. A. (2003). Short cuts to safety: risk and 'rules of thumb' in accounts of food choice. *Health, Risk and Society* 5(1), 33-52.
- Hámori, A. (2017). A felszolgálati díj szabályozásáról az alapvető jogok biztosának eljárása kapcsán. *Debreceni Jogi Műhely*, 14(1-2), 19-40. <https://doi.org/10.24169/DJM/2017/1-2/3>
- Hárs, Á. és Simon, D. (2017). A külföldi munkavállalás és a munkaerőhiány. In: Fazekas, K. és Köllő, J. (szerk.): *Munkaerőpiaci tükör, 2016*, (pp. 94-108). <https://kti.krtk.hu/publikacio/munkaeropiaci-tukor/munkaeropiaci-tukor-2016/> (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 02.)
- Horváth, B. (2019). Erről szól a NAV foglalkoztatási széknyelvénye. <https://ado.hu/munkaugyek/er->

rol-szol-a-nav-foglalkoztatasi-szegyenlistaja/ (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 06.)

- Kertész, G. és Fenyvesi, É. (2020). Rejtett gazdaság Magyarországon – feketemunka és borraivaló a vendéglátóiparban. *Gazdaság és Jog* 28(5), 10-14.
- Kitzinger J. (1995). Qualitative research. Introducing focus groups. *BMJ (Clinical research ed.)*, 311(7000), 299-302. <https://doi.org/10.1136/bmj.311.7000.299>
- Kőmíves, Cs. J. (2020). Az emberi erőforrás menedzsment fejlesztési lehetőségei a vendéglátásban Győr-Moson-Sopron megyében. *Doktori értekezés, Soproni Egyetem.*
- Kőmíves, Cs. J. és Kovács, R. (2020). Munkahelyi elégedettség vizsgálata a vendéglátásban a Nyugat-dunántúli régióban. In: Reisinger, A., Kecskés, P. és Buics, L. (szerk.): „Kreatív ipar, digitális gazdaság Kautz Gyula Emlékkonferencia 2019. június 12. elektronikus formában megjelenő kötete. https://kgk.sze.hu/images/dokumentumok/kautzkiadvany2019/K%C5%91m%C3%ADves%20-%20Kov%C3%A1cs_Kautz_2019_tanul%C3%A1ny.pdf
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2000). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA, Sage Publications
- KSH, (2016). Borraivaló és hálapénz. Statisztikai tükör 2015/16. <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/halapenz.pdf> (hozzáférés dátuma: 2021. 07. 29.)
- KSH, (2021a). A vendéglátóhelyek eladási forgalma havonta és kumulálva. https://www.ksh.hu/stadat_files/tur/hu/tur0063.html (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 02.)
- KSH, (2021b). A teljes munkaidőben alkalmazásban állók havi bruttó átlagkeresete nemzetgazdasági áganként. https://www.ksh.hu/stadat_files/mun/hu/mun0150.html (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 02.)
- KSH, (2021c). Üres álláshelyek száma. https://www.ksh.hu/stadat_files/mun/hu/mun0159.html (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 01.)
- KSH, (2021d). A teljes munkaidőben alkalmazásban állók kedvezmények nélküli nettó átlagkeresete. http://www.ksh.hu/stadat_files/mun/hu/mun0154.html (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 01.)
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks California, C A, Sage Publications.
- Lackó, M., Semjén, A., Fazekas, M. és Tóth, I. J., (2009). Rejtett gazdaság, rejtett foglalkoztatottság – kutatási eredmények és kormányzati politika a nemzetközi és hazai irodalom tükrében. In: Semjén, A. és Tóth, I. J. (szerk.): *Rejtett gazdaság. Be nem jelentett foglalkoztatás és jövedelemelvitkolás – kormányzati lépések és a gazdasági szereplők válaszai.* (pp. 17-42.) Budapest, MTA Közgazdaságtudományi Intézet.
- Lovics, G., Szőke, K., Tóth G. Cs. és Ván, B. (2019). Megugrott a kis cégek bejelentett forgalma az online pénztárgépektől. <https://www.portfolio.hu/gazdasag/20190531/kizamoltak-igy-fehередik-a-magyar-gazdasag-325919> (hozzáférés dátuma: 2021. 07. 05.)
- Morgan, D. L. (1997). *Focus groups as qualitative research*. Newbury Park, Sage Publications.
- ommf.gov.hu, (2018). Összefoglaló jelentés a munkavállalók jogviszonyának rendezettsége érdekében a foglalkoztatásra vonatkozó alapvető szabályok érvényre juttatására irányuló akcióellenőrzéséről. http://www.ommf.gov.hu/letoltes.php?d_id=7623. (hozzáférés dátuma: 2021. 07. 06.)

- Rabiee F. (2007). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63(4), 655-660. <https://doi.org/10.1079/PNS2004399>
- Rice, P. L. & Ezzy, D. (1999). *Qualitative research methods: A health focus*. Oxford, Oxford University Press.
- Richardson, C. A. & Rabiee, F. (2001). 'A Question of Access' – an exploration of the factors influencing the health of young males aged 15–19 living in Corby and their use of health care services. *Health Education Journal* 60(1), 3-6. <https://doi.org/10.1177/001789690106000102>
- Robson, C. (1993). *The Real World Research – A Resource for Social Scientists and Practitioner-researchers*. Oxford, Blackwell Publications.
- Semjén, A., Tóth, I. J., Fazekas, M. és Makó, Á. (2009). Alkalmi munkavállalói könyves foglalkoztatás munkaadói és munkavállalói interjúk és egy kérdőíves munkavállalói felmérés tükrében. In: Semjén, A. és Tóth, I. J. (szerk.): *Rejtett gazdaság. Be nem jelentett foglalkoztatás és jövedelemeltitkolás – kormányzat lépések és a gazdasági szereplők válaszai.* (pp. 150-183.) Budapest, MTA Közgazdaságtudományi Intézet.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research, Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
- Teszéri-Rácz, I. (2020). A felszolgálati díj és a borralaló szabályozása 2020. július 1-jétől. Elérhető: https://menedzserpraxis.hu/hir.php?hir_ID=4612 (hozzáférés dátuma: 2021. 07. 07.)
- Tóth, I. J. és Fazekas, M., (2012). A zsebbe fizetés elterjedtsége és a munkanélküliségtől való félelem. Budapest, MTA Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont.
- Tóth, I. J., (2009). Rejtett gazdaság és rejtett foglalkoztatás. (OTKA K48891) http://real.mtak.hu/2289/1/48891_ZJ1.pdf (hozzáférés dátuma: 2021. 07. 10.)
- Vicsek, L. (2006). *Fókuszcsoport*. Budapest, Osiris Kiadó.
- Wisker, G. (2001). *The postgraduate research handbook*. U.K., Palgrave.
- Yin, R. K. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*. 2nd ed. London, Sage Publications.
- Zerényi, K. (2019). Tájékoztató a borralaló és a felszolgálati díj közötti különbségről, valamint azok adóügyi vonatkozásairól. https://turizmus.com/html/data/cikk/116/8527/cikk_1168527/Szervizdij.pdf (hozzáférés dátuma: 2021. 08. 01.)