

## Merre tovább - Hány szintes a szálloda – tantárgyak oktatása?

### Where to go - how many levels the hotel – subjects education?

The author's idea for how to relate to the different educational levels from grade and secondary school to higher education in a given subject, the waiter to a doctorate (PhD) setting. The education levels and job levels in the hotels where they agree and where thresholds are for new employees to the hotel industry. The more interesting question is why is successful the Tourism - Hospitality higher education.

The aim is, to evaluate the levels of education and market access levels, and their relationship to the success of industry's requirements and education. To achieve this goal, the author tries to answer the following description of the objects to the request.

1. To evaluate of the tourism sector, education and tourism links.
2. To explore the Tourism - Hospitality education complex reasons for the success.
3. To review the hotel subjects education level.
4. To compared with the hotel jobs and educations.
5. To answer the question, how many levels of the hotel and related subjects in education.

On the one hand can be show that education for all public and private organizations is an important factor. The trainings of hotel companies and education of primary, vocational, and higher education contain exploitable synergies rather than hindering factors. However, the daily cooperation among the partners does not necessarily appear in the common will.

On the other hand, moreover, the tourism education and tourism sector has a close relationship each organization has a strategy for education in different levels. The professionals know and recognize with a good theoretical and practical base graduates enter easily to the job market. This duality can be observed in all areas of education and tourism sectors.

The success is due to the competitive internationally recognized qualifications and diplomas, knowledge of the foreign languages, the practice orientated education and internationalization of tourism together. Tourism, including travel and accommodation is one of the educational areas where one of the main aims of the Bologna system evolves without "border". However, it has been shown that the Hotel Manager education does not represent too high proportion in a "Tourism – Hospitality Bachelor" Bachelor education. The different fields of study, only 13% share in the hotel management orientation.

The author set up six levels of education. The "zero" level, decisive action must be taken to ensure that all people understand the essence of tourism and it is not the contribution to GDP. There are two levels of threshold for entering to hotel sector a new employees, the second and third level of jobs is a career threshold. Above the technical knowledge of activities, the higher education provides integrated knowledge of management and operation and this will allow faster ahead of career success of the Bachelor graduated.

It certainly helps to get employment than at least one year long consciously chosen one or more industrial placement, and of course the knowledge of languages.

---

<sup>1</sup> BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar, Turizmus Intézet, PhD.

## 1. Turisztikai oktatások és a turizmus szakmai kapcsolatainak értékelése

Nincs olyan országos vagy turisztikai fejlesztési terv, ahol ne szerepelne az kiemelten az oktatás szerepe. Minden szolgáltató szervezet vezetője ismeri azt a tételt, hogy a szolgáltatásban az emberi erőforrás meghatározó tényező a versenyképesség és jövedelemteremtő képesség fenntartásában.<sup>2</sup>

### *Személyes szolgáltatás szerepe a turizmusban*

A szolgáltatás, erőforrás gazdálkodás a fogyasztói igényeket kielégítő nem termelő tevékenységek ellátása érdekében. Fogyasztóknak valamely jogviszony alapján juttatásokban való részesítése. A szolgáltatás együttműködés, a lebonyolításban a vendég és szolgáltató között. A többi szolgáltatás kevésbé élőmunka igényes, mint turisztikai szolgáltatások, amely **személyes szolgáltatás**. A szolgáltatások csoportosításában az utaztatás, a szálláshely és vendéglátás a személyes szolgáltatások közé tartozik.

Ez a kapcsolat a vendégkapcsolat, a közvetlenség, a bizalom és a kapcsolat erőssége a szolgáltatás időtartama okán. A szálláshely és különösen a luxuskategória szolgáltatója majdnem mindent tud a vendégeikről, ezen alapszik a bizalom. Az intimitás nem csak az ott tartózkodás idejére vonatkozik, hanem további időszakokra is. A szolgáltatás időtartama a másik mutatószám, a szolgáltató és a vendég a szolgáltatás teljesítésének időtartamában, kapcsolatban vannak ennek a kapcsolatnak a hossza meghatározó.

Duration – időtartam kevesebb, mint órák telnek el a szolgáltatásban az orvosnál, a gyorsétteremben, a boltban. Órákat ölt a vendég a rendezvényszervezővel, a témaparkokban, éttermekben, repülőutakon. Napokat tölt a szolgáltatásban együtt a vendég és szolgáltató szállodákban, motellekben, egyéb szálláshelyeken, kórházakban. Több napot heteket töltenek az üdülőszállodákban, a luxus szállodákban, a hajóutakon.

Intimacy<sup>3</sup> – bizalom nagyon erős az orvossal. Erős a bizalmi kapcsolat a személyzettel a hajóúton, a luxus, a gyógy és üdülő-szállodákban és például a fodrásszal. Közepes a bizalmassági szint az étteremben, a városi-szállodákban. Gyenge ez a szint a boltokban és például a gyorsétterem kiszolgáló személyzetével.

---

<sup>2</sup> A személyes szolgáltatásoknál a humán erőforrás kiemelten hat vendéglégedettségre és ezzel a szállodák jövedelemteremtő képességére. Ezért stratégiai területe a szolgáltatási szektoroknak az emberi erőforrás gazdálkodás.

<sup>3</sup> Dana Tenose, 2010. *Principles of management for the hospitality industry*, Rosen College of Hospitality Management, University of Central California

### ***Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia***

A turizmus területein meghatározó a személyes szolgáltatás ezért is van jelen az oktatás, továbbképzés a „Nemzeti szintű desztinációfejlesztés”-ben.<sup>4</sup> A turizmus-oktatás területén cél, hogy a mennyiségi megközelítésről egyre inkább a minőségi szempontokra tevődjön át a hangsúly. A magyar turisztikai felsőoktatás régióin belüli súlyának megerősítése, a magyar turisztikai diploma presztízisértékének növelése, valamint a túlzottan szálloda<sup>5</sup>- és vendéglátóipar centrikus turisztikai képzés feloldása érdekében szükséges...”

„Értékelni a turisztikai oktatás helyét és szerepét az oktatásban turistákkal közvetlen kapcsolatba kerülők (pincér, taxisták, rendőrök, jegyszedők stb.) részére tanfolyamok szervezése, igényekhez igazodó OKJ-s képzések fejlesztése; oktatási anyagok korszerűsítése; turisztikai szempontból kiemelt területeken köztisztviselési közmunkaprogramok indítása; szemléletformáló kampány szervezése...” (NTFS 34 oldal).

### ***Magyar Szálloda Szövetség***

A Magyar Szálloda Szövetség kiadványában is megjelenik az oktatás szerepe a turizmusban.<sup>6</sup> Megerősíti, hogy a nyolcadik féléves gyakorlati szemeszter szükséges, és a két idegen nyelvű nyelvvizsga megszerzésének elvárását támogatja a szakma. A közoktatásban és szakképzésben a gyakorlatorientáltság erősítése legyen, a cél szögezi le a kiadvány.

### ***Turisztika helye és szerepe az oktatásban***

#### ***Közoktatás***

A közoktatás első nyolc – tíz osztályában nem jelenik meg a turizmus.<sup>7</sup> A lakosságnak nincs általános alapismerete erről a szolgáltatási területről. Ez a hiány később visszahat a turizmus megítélésére és elfogadására. Ez alól csak a turisztikailag érintett települések középiskolái kivételek, ahol turisztikai osztályokat vagy szakokat indítanak.

Hiányzik a „Zéró szint”. A szerző elmélete szerint a turizmus elfogadottságának a lakosság széles köreiben a közoktatásban kell kezdődnie.

---

<sup>4</sup> Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2005-2013. 32 oldal.

<sup>5</sup> 2005. januárban tíz évvel ezelőtt a szálloda centrikus oktatásra egy megjegyzés a 14 felsőoktatási intézményből csak hat intézményben van szállodai szakirány és az összes szakirányon belül a szállodaiak nem meghatározó.

<sup>6</sup> A Magyar Szálloda Szövetség helyzetértékelése és javaslatai a magyar szállodák válságából való kilábalására. Aktualizált változat. 2010 június. 8. oldal.

<sup>7</sup> <http://www.nefmi.gov.hu/kozoktatás/tantervek>

## **Szakképzés**

Szakközép és szakmunkásképző iskolák különböző szakmákat oktatnak. Ezek az oktatások a 10 – 14 évfolyamokban történnek. A vendéglátószakmák sokassága mellett megjelennek a szálloda tipikus munkaköreinek oktatása. A szobaasszony, felszolgáló, szakács, hostess. Vannak a mikro és kisvállalkozásokhoz kapcsolódó szakképzéseknek, mint panziós, vendéglős vagy rendezvény és konferenciaszervező. A felnőtt szakképzés és OKJ képzések a szakmenedzserek képzéseket is ellátják. A kínálat és térbeli eloszlás az országban biztosíthatja a megfelelő szintű képzéseket.

A legtöbb megvizsgált munkakörhöz kötött kompetencia és feladatkör megfelel a tevékenység ellátásához szükséges szinthez. Kompetencia szinthez tartozóan, a szakmai fogalmak, folyamatok ismerete az oktatás orientációja.

## **Felsőfokú szakképzés**

A felsőfokú szakképzés a felsőoktatási intézmények és - velük együttműködésben - egyes középiskolák által végzett olyan képzés, amely szerepel az Országos Képzési Jegyzékben (OKJ). Akárcsak az alapszak, ez a képzési forma is érettségire épül, viszont csak két éves.

## **Felső oktatás kimeneti szintjei<sup>8</sup>**

### **Alapképzés**

Az alapképzést (Bachelor of Art) nyújtó első ciklus a munkaerőpiacon hasznosítható szakmai ismereteket ad, mellyel lehetővé válik a végzés utáni elhelyezkedés. Az alapszakok egyúttal megfelelő elméleti alapot is nyújtanak a tanulmányok azonnali, vagy későbbi folytatásához, tehát a mesterképzésen való továbbtanuláshoz.

### **Mesterképzés**

A mesterképzésben (Master of Art) a szakmai specializálódásra, elmélyültebb tudás megszerzésére van lehetőség. Ilyen típusú szakokra valamelyik alapképzés elvégzése után nyílik mód. A hallgató mesterszinten az általa elvégzett alapszakkal azonos, vagy attól eltérő területen is folytathatja tanulmányait.

### **Egységes, osztatlan képzés**

Néhány szakon úgynevezett egységes, osztatlan képzésben vehetnek részt a jelentkezők.

### **Szakirányú továbbképzés**

Szakirányú továbbképzésen az alap-, mesterfokozatot követően lehet részt venni. Ez a már megszerzett végzettségre és meghatározott szakképzettségre épülő, újabb végzettséget nem adó képzés, amely speciális szakirányú szakképzettséget

---

<sup>8</sup> <http://www.nefmi.gov.hu/felsooktatas/kepzesi-rendszer>

tanúsító oklevél kiadásával zárul. A képzési idő legalább két, legfeljebb négy fél-év.

### **Doktori képzés**

A tudományos ismeretek bővítésére a mesterszak elvégzése után, a tudományos fokozat megszerzésére felkészítő doktori képzésben (PhD) és művészeti fokozat megszerzésére felkészítő mesterképzésben (DLA) van lehetőség.

A felsőoktatásban egymásra épül a felsőfokú szakképzés, alap, szakirányú, mester és doktori képzés.

### **Felsőfokú turisztikai oktatás**

A Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kara – a Nemzeti Turisztikai Bizottság kezdeményezésére és támogatásával – 2010. április 19-én konferenciát rendezett.

A konferencián részt vettek a turizmus-és vendéglátóképzést folytató felsőoktatási intézmények és a Nemzeti Turisztikai Bizottságban képviselt szakmai szövetségek vezetői, továbbá számos, a felsőoktatási intézményekkel együttműködő, a hallgatóknak szakmai gyakorlati lehetőséget biztosító vállalkozás képviselője és a felsőoktatási intézmények mellett működő Szakmai Tanácsadó Testületek tagjai.

A résztvevők egyöntetűen üdvözölték a konferencia megrendezését, amely első alkalommal biztosította közös párbeszéd lehetőségét az összes, felsőszintű turizmusképzéssel foglalkozó intézmény számára – számuk immár 14 felsőoktatási intézmény – és a szakma képviselőivel.

- Kiemelést érdemel a gyakorlat orientáltság erősítése és a gyakorlati idő visszaállítása két szemeszterre.

- Érdemes a vendéglátást az élelmezéstudományok felé orientálni, ezt a munkaerőpiac határozottan kívánta.

- A turizmus oktatását országosan nagyjából megegyező modulok adják, növekszik a szakirányok jelentősége. Az intézmények ezzel tudják kialakítani saját arculatukat és tudnak képzési kínálatukkal reagálni a turizmus további differenciálódását eredményező új jelenségekre.

- A turizmus és a vendéglátás területén kiemelt jelentősége van az idegen nyelv ismeretnek és idegen nyelven történő kommunikációs képessége.

- A résztvevők támogatták a konferencián megkezdett párbeszéd folytatásának és rendszeressé tételének gondolatát, beleértve egy, a turizmusoktatással foglalkozó szakmai szövetség létrehozását, melynek képviselőjét delegálnák a Nemzeti Turisztikai Bizottságba.<sup>9</sup>

Ez a konferencia lehetőséget adhat a további együttműködésre az intézmények között.

---

<sup>9</sup> Összefoglaló a turizmus felsőoktatási konferenciáról, BGF belső anyag felhasználásával, 2010.

### **Összegzés**

- Előremutató és fontos célok jelennek meg a szakma minden szintjén, de ezek nem valósultak meg vagy csak nagyon részlegesen.
- Egyfelől az oktatás minden vállalkozás, állami és civil szervezet számára deklaráltan fontos tényező. Ugyanakkor a mindennapi együttműködésekben nem feltétlen jelenik meg az a közös akarat. A szállodavállalatok szakmai tréningjei és a köz-, szak-, és felsőoktatás szinergiái inkább tartalmaznak kihasználható, mint hátráltató tényezőket.
- Nagyon kevés azoknak a turisztikai vállalkozásoknak és intézményeknek a száma, amelyek a kutatások, felmérések és tanulmányok végzésére a felsőoktatási intézményeket veszik igénybe, ennek nem csak elismert szakmai előnyei lehetnek, hanem erőforrás gazdálkodási szempontjai is.
- Másfelől a szakemberek tudják és elismerik, hogy a jó elméleti és gyakorlati alapokkal rendelkező végzett hallgatók könnyebben integrálódnak a munkaerőpiacra.

## **2. „Turizmus – Vendéglátás” üzleti alapképzés sikerének összetett okainak feltárása**

Turizmus – Vendéglátás Szakra jelentkezők száma a 2010. évi felvételi eljárásban is sikeres volt a Budapesti Gazdasági Főiskola, Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Főiskolai Karán. Közel hatezer jelentkezőből 2.232 fő első helyen jelölte meg a főiskolát. Az első helyen jelentkezők 10 százaléka az angol nyelvű oktatásra szeretné megkezdeni tanulmányait. Az állami és költségtérítéssel arány a vizsgált főiskolában 92% az állami támogatásos képzés javára.

A gazdaságtudományok kilenc témakörében a turizmus - vendéglátás a legnépszerűbb megelőzve a menedzsment, a marketing, a nemzetközi gazdálkodás és többek között a pénzügyi szakot is. Megnyugtató, hogy a szak több szempontú vizsgálat alapján is determinikusan első helyeken van. KVIFK<sup>10</sup> pedig a szakoktatási intézmények között vezető szerepet tölt be, elismert az oktatás színvonala és tradicionális szakmai háttere.

---

<sup>10</sup> KVIFK –Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskola. 1875-ben alapított intézményben, 1966 óta van felsőfokú vendéglátóipari és turisztikai képesítés.

### ***Sikeresség okai***

#### ***Gazdasági képzés***

A gazdasági és ezen belül is az üzleti képzés iránt mindig is nagy az általános érdeklődés és ezen belül a turizmusra kiemelten. Ugyanakkor a gazdasági szakok közül nem a turizmus az első a jelentkezők száma alapján.

#### **Bachelor of Art szintű közgazdászdiploma**

A képzés sikerének egyik oka a felsőfokú alapképzésben kiadott egységes Bachelor of Art szintű közgazdászdiploma. A közgazdasági diploma a Bolognai rendszernek köszönhetően az alapképzésben egyenértékűvé vált a hazai és nemzetközi piacon.

#### **Alkalmazható nyelvtudás**

Napjainkban a nyelvtudás szerepe egyre inkább felértékelődik a két nyelvvizsga nem véletlenül a képzés szerves része. A hallgatók tisztában vannak az alkalmazható nyelvismeret piaci szükségességével. A két nyelvből nyelvvizsga a turisztikai oktatás szerves része kell, hogy maradjon. A hallgatók már jelentkezőskor tudják ezt és ez is növeli a képzés elismertségét. Biztosak benne, hogy a feltételek adottak a nyelvtudás megszerzésére vagy további készségfejlesztésre.

**Gyakorlatorientált oktatás**, a gyakorlatorientált a szemináriumok részaránya 64%. Az alapképzés egyik célja a Bolognai rendszerben, hogy „Az első ciklus után adott fokozat, mint megfelelő képesítés alkalmazható az európai munkaerőpiacon.” A munkaerőpiacon való alkalmazható képzés pedig feltételezi és elvárja a gyakorlatiasságot. A gyakorlatorientált oktatás segíti a munkaerő piaci integrációt és ez egyben a sikeresség egyik tényezője.

**Szakmai gyakorlat**, a felsőfokú turisztikai oktatás minden intézménye alkalmazza az egy szemeszteres gyakorlati időt. Ez a gyakorlat is része az oktatás sikerességének. A munkáltatók olyan végzős hallgatókat alkalmaznak, akik már voltak „gyakornokok”, ezáltal megismerték a munkavégzést a szolgáltatásban. Tudják mit jelent a délutáni, hétvégi és munkaszüneti napon végzett munka. Tudják, hogy a vendégkapcsolat az egyenlő a kommunikációval. A szakmai gyakorlat megerősíti a szakmai elhivatottságot és egyben a sikeresség egyik eleme.

**Angol nyelvű oktatás**, csak két intézményben<sup>11</sup> van. Az oktatási intézmények elismertsége, a hazai és nemzetközi akkreditáció valamint nemzetközi szakma gyakorlat együttesen biztosítja, hogy az angol nyelvű képzésen végzett hallgatók

---

<sup>11</sup> Turizmus – Vendéglátás alapszakon az intézmények honlapja szerint csak kettőben van angol nyelvű oktatás.

a turizmus hazai és nemzetközi területén elhelyezkedjenek. A hallgatók is tudják, hogy az angol nyelvű diploma melléklet valamint a nemzetközi akkreditálás előnyt jelent a pályakezdésnél illetve az elhelyezkedésnél.

**Nemzetközi munkaerő piac megismerése**, akik ezen a területen szeretnének pályakezdőként tapasztalatot szerezni, nagy előnyt jelent a megszerzett nyelvismeret, szakismeret és a nemzetközi szakmai gyakorlat.

**Turizmus**, természetesen a turizmusnak van egy megfoghatatlan imázs tényezője, ez magából a turizmusból adódik. Ugyanakkor a marketingnek és a kommunikációnak is van egy ilyen tényezője, mégis elmaradnak a turisztikai oktatások mögött.

**Versenyképes diploma** megszerzése szerepelt választás tényezői közt. Ez azért érdekes, mert a fejezőcske cégek szerint sok olyan munkáltató van, akinek csak az a kikötése, hogy a jelentkezőnek (bármilyen) diplomája legyen. Az intézmények hírneveinek tekintetében a fejezőcskék és a vállalatok számára továbbra is jól cseng, egy ismert főiskola vagy egyetem neve. Ebből a megfontolásból dönthettek többek között kérdőív alanyainak (43.9%-a) úgy, hogy egy „jó nevű” intézménybe jelentkezzenek. Ezt tovább erősíti az a tény, hogy további 21.1% az iskola híre, 14.0% pedig az indított szak elismertsége alapján döntött az adott intézmény mellett.<sup>12</sup>

### **Összegzés**

- A siker okai a nemzetközileg elismert versenyképes közgazdasági diploma, a nyelvismeret, a gyakorlat orientáltság és a turizmus nemzetközisége együttesen hatnak. A turizmus az egyik olyan oktatási terület, ahol a Bolognai rendszer céljai valóban kiteljesedhetnek.
- A hallgatói és oktatói mobilitást elősegíti, hogy a „Szállodavezetés” és a „Hotel Management” oktatása és gyakorlata között nincsenek nagy differenciák. A hallgató akár Anglia vagy Thailand iskolai termeiben tanulja az ismeret a szakterületek nemzetközisége miatt ezek közel azonosak. A szerző az elmúlt negyvennégy évben több ország szállodájában vett részt hosszabb, rövidebb tapasztalatcserén. Bizonyítható, hogy nincs releváns eltérés a tevékenységek és az oktatói ismereti anyagok közt.

---

<sup>12</sup> Ez a felmérés a BGF – KVIFK Turizmus – Vendéglátás szak hallgatói között történt 2008. évben.



### 3. Szállodai tantárgyak oktatásának szintjeinek áttekintése

#### Szállodai tantárgyak

A felsőoktatási intézmények szállodai tantárgyai közt megtaláljuk a szállodavezetés és gazdálkodás, a szállodaszervezés, a szállodamenedzsment, a szálláshelyszervezés, a szállodai alapismeretek, szálláshelyismeretek, szálláshely menedzsment megnevezéseket. Jellemző példa lehet a szállodaszervezés és szálláshelyszervezés vagy szállodai alapismeretek és szálláshely alapismeretek.<sup>13</sup> Hazánkban a tantárgyak elnevezési különbözősége nem feltétlen a tartalom miatt van.

Nemzetközi szakirodalomra jellemző, az adott gazdálkodási terület vagy tevékenység részletes bemutatása. Így alakult ki, hogy a nemzetközi szakirodalom sokkal terjedelmesebb, mint a hazai. Minden egyes gazdálkodási területről piaci-gazdálkodás, bevételgazdálkodás, humán erőforrás gazdálkodás, eredménygazdálkodás, eszközgazdálkodás és pénzgazdálkodás külön 100 - 200 oldalas szakkönyvek kerülnek kiadásra. A gazdálkodások részterületei is rendre feldolgozásra kerülnek, így a piaci-gazdálkodáson belül a szállodai marketingről és azon belül például az e-marketingről külön vannak kiadványok. Hasonlóan az eszközgazdálkodáshoz ahol a karbantartás, az energiabiztosítás vagy a beszerzés és beruházás önálló szakirodalom.

Kezdeti korszakban a hazai szakirodalom a nemzetközies lefordítása volt ezt felvállalva vagy nem. A hazai szakirodalomokban hiányzik a mai napig a tevékenységek (Front Office, Housekeeping) vagy karbantartás, konferencia lebonyolítás szakirodalma. Ugyanígy hiányzik a szállodai beszerzések kézikönyve, az emeleti és földszinti tevékenységek vagy a szállodai készletgazdálkodás illetve a leltározások és készpénzkezelések szakirodalma.<sup>14</sup>

#### Közoktatás – szállodai tantárgyak

A közoktatás alapszintjeinek 11-14 évfolyamokban megjelenik a szállodai alapismeretek tantárgy, amely ugyanúgy visszaköszön a felsőoktatásban.

#### Szakképzés – szállodai tantárgyak

A szakoktatás tantárgyai általában turisztikai vállalkozások munkaköreihez kapcsolódik. Nincs illetve nem jellemző a szállodaszervezés vagy vezetési tantárgy. Kivéve a felsőfokú szakképzés tárgyai ahol az elnevezésen kívül nincs különbség a felsőfokú szakképzés és felsőoktatás tárgyai között.

---

<sup>13</sup> A két tantárgy között akkor lenne valós eltérés, ha az egyik csak a szállodával foglalkozna míg a másik a szállodákra akkora terjedelmet fordít, mint a többi intézményre panzió, kemping, közösségi és egyéb szálláshelyek, de általában minden hazai irodalom szállodaorientált.

<sup>14</sup> A korábbi témákhoz kapcsolódva ez is egy lehetőség például a főiskola és MSzSz a szakemberek és oktatók egyéni tudásait közös szintre hozni és támogatott formában szakirodalmak kiadását motiválni.

### **Turizmus-vendéglátás alapszak – szállodai tantárgyak**

A gazdaságtudományi képzési terület üzleti képzési ágához tartozik. Ezen a szakon szerzett diplomában szereplő szakképzettség, közgazdász turizmus-vendéglátás alapképzési szakon.

**Elméleti és gyakorlati** ismeretet szerezzenek a hallgatók, a következő képzési szint elvégzéséhez. A képzés alatt megtanulják a turisztikai és a kapcsolódó ágazatok (szállásadás, vendéglátás, utazásszervezés, rendezvényszervezés) **tevékenységeit**.

**Vállalkozások** (szálláshelyek, vendéglátóhelyek, szabadidős létesítmények) vezetési és gazdálkodási elveit, a turisták által igénybe vehető szolgáltatások rendszerét, a vállalkozások működését befolyásoló földrajzi, kulturális, természeti és jogi vonatkozásokat.

Az alapfokozat birtokában a turizmus-vendéglátás alapképzési szakon végzettek alkalmasak, az egyes turisztikai szakterületen jelentkező feladatok és **munkakörök ellátására**,<sup>15</sup> és **vezetői feladatok** ellátására. A szakmai törzsanyag 70-90 kredit, ez 4 kredites átlaggal számolva 20 tárgyfélév, ami nem több mint 15 tantárgyat feltételez. Alapszakon ebből egy a szállodai tantárgy. Jobb esetben két féléves és kiemelt oktatási intézményekben is csak három féléves tantárgy. Viszont ekkor már a turizmus vagy vendéglátás tantárgyainak 20%-a. Általában 16% a kreditet tesznek ki a szállodai tárgyak, az összes kötelező kreditből. Ez mellett vannak a kötelező ismeretek a turizmus rendszere, vendéglátás, szállásadás, utazásszervezés, turisztikai erőforrások, a turizmus közigazgatási, szakigazgatási, önkormányzati vonatkozásai, turizmus marketing, turisztikai termékek, turisztikai vállalkozások, vendéglátás szervezés, vezetés, nemzetközi gazdasági kapcsolatok. Vegyünk egy másik példát a tanulmányok során a hallgatók 58-60 tárgyat tanulnak és ebből a legtöbb intézményben a szállodai tárgyak száma egy vagy kettő és ez 2%.

Egy illetve három félévben „a munkakörök ellátása” és „vezetői feladatok” elsajátosítsa, alapok nélkül kérdéses. Felvállalható, hogy az ismeretek átadása a gyakorlatban történő könnyebb és gyors betanulásához elegendő.

### **Szállodai és egyéb specializációk, szakirányok**

Az alapszakok indítás mellett az intézmények orientációját és stratégiai felkészültségét a szakirányok határozzák meg. A 14 intézmény összesen 46 szakirányt hirdet meg alapszakon. Három egyetem csak alapszakot indít. Három intézmény indít két szakirányt. Öt intézmény három, kettő főiskola négy illetve egy intézmény öt szakirányt indít. A szállodai szakiránnyal azonosan hat intézmény jelöl

---

<sup>15</sup> A Felsőoktatási törvény megfogalmazása, ugyanakkor a Bachelor képzés nem munkakör-képzésre orientált. Helyesebb megfogalmazás lehet a munkakör ellátásának alapjainak ismerete.

meg vendéglátás szakirányt. A szakirány típusok között a különböző jelzővel ellátott turizmus vezet (14), ebből négy egészség-turizmus. Rendezvényszervezés és területfejlesztés 4-4 helyen szerepel. További hat utaztatással összefüggő és három marketing témájú szakirány. Egy intézmény indított kilenc szakirányt és ez a legtöbb.

Csak hat intézmény hirdet meg szállodai szakirányokat szállodamenedzsment (2), szállodaszervezés (2) és idegenforgalom – szálloda szakpáros (2).

### **Mesterképzési szak megnevezése turizmus-menedzsment**

A mesterképzési szakon szerezhető végzettségi szint és a szakképzettség oklevélben szereplő megjelölése, végzettségi szint mesterfokozat (magister, master; rövidítve: MA). A szakképzettség, okleveles közgazdász turizmus-menedzsment szakon. A szakképzettség angol nyelvű megjelölése, Master of Art in Tourism Management.<sup>16</sup>

A mesterképzési szak, képzési célja, az elsajátítandó szakmai kompetenciák. A turizmus területén **önálló és átfogó tervezési, irányítási és koordinációs** feladatok ellátására. A problémák komplex elemzésére, a megoldások integrált megközelítésére, önálló véleményalkotásra, a megoldás lehetséges eszközeinek differenciált alkalmazására.

Kötelezően választható szakmai ismeretek a differenciált szakmai ismeretek 35-45 kredit, az alábbi ismertekkel, turisztikai desztinációs menedzsment, területfejlesztés és térségi menedzsment, projektmenedzsment, szabadidő szociológia, attrakció és látogatómenedzsment, kreativitásfejlesztés, pénzügyek a turizmusban, e-marketing a turizmusban, desztinációs marketing, minőségmenedzsment a turizmusban, térségi turizmusban szerepet játszó köz és magánszervezetek együttműködése, turizmus és közlekedés kapcsolata.

A képzés kötelezően választható ismeretei között nem szerepel a szállodavezetés és vagy gazdálkodás.

A mesterképzést négy intézmény indította el. A várható hallgatói létszám nappali tagozaton 50-100 intézményeként. További lehetőség van a levelező és vagy távoktatásban a mesterképzésben résztvevő, hallgatók számának növelésére. Általában az alapszakot indították el az intézmények egészség-turizmus és desztinációmenedzsment szakirányokkal.<sup>17</sup>

### **Összegzés**

- A szállodai tantárgyak a közoktatásban a munkakörök oktatásában teljesül ki, de megjelenik a szállodai-szálláshely alapismeret, amely összefoglalva mutatja

---

<sup>16</sup>[http://www.felvi.hu/felveteli/szakok\\_kepzesek/szakeirasok/!Szakeirasok/index.php/szakeirasok/szakeiras\\_konkret?szak\\_id=252&kpzt=7&kepzes=M](http://www.felvi.hu/felveteli/szakok_kepzesek/szakeirasok/!Szakeirasok/index.php/szakeirasok/szakeiras_konkret?szak_id=252&kpzt=7&kepzes=M) 2010. július 24.

<sup>17</sup>[http://www.felvi.hu/felveteli/egyetemek\\_foiskolak/!Intezmenyi\\_Oldalak/szervezet.php?szer\\_id=4](http://www.felvi.hu/felveteli/egyetemek_foiskolak/!Intezmenyi_Oldalak/szervezet.php?szer_id=4). 2010. július 24.

be, a szállodai rendszert. Ez a tárgy vagy tankönyv végig kíséri az oktatási szinteket, megjelenik a szakoktatásban, a felsőfokú szakképzésben és a felsőoktatásban. Azonos tartalommal fölszínti és emeleti tevékenységek leírásával.

- A szervezés, vezetés és gazdálkodás megjelenik a felsőfokú szakképzésben.
- Bizonyítást nyert, hogy a „Turizmus – Vendéglátás„ Bachelor alapképzésben nem jelenik meg túlzott részarányal a szállodaigazgatók képzése. A szakirányok között csak 13% részarányt képvisel, tehát a szálloda szövegség és egyes turizmus vezetői intézményeinek a felvetései nem helytállóak.

#### **4. Szállodai munkakörök és a képzések összevetése a belépési küszöbökkel**

##### **Munkavállalók elvárásai a felsőoktatásban részt vett munkaerőtől**

A vállalatok emberi erőforrás menedzserei szerint az ideális jelentkező rendelkezik pár éves szakmai tapasztalattal, több nyelvet beszél, nyitott a világra és a mobilitásra, csapatjátékos, szereti az embereket elhivatott, pontos, ügyfélorientált, pro-aktív, rugalmas, tanulni akaró és problémamegoldó. Nem utolsó szempont, ha valaki pozitív beállítottságú és általában jókedvű.<sup>18</sup>

Ezek az elvárások a szakmai gyakorlat szükségességét erősítik, hogy a padból az elméleti tudással kikerülő újdonsült munkaerő már tapasztalattal lépjen a munkaerőpiacra.

A jól és biztosan használható tudás megszerzéséhez viszont a gyakornokokat foglalkoztató cégek szerint ennél hosszabb időre, 9-12 hónapra lenne szükség. Ezt támasztja alá a felsőoktatási intézmények konferenciájának egyik elvárása a kétszemeszteres gyakorlat lehetősége.

##### **Szállodai munkakörök és képzési szintek**

A szállodai munkaköröket hierarchiai szintekbe soroljuk. Ezek a szintek mutatják a munkakörrel szemben elvárt követelményeket, szakképzettség, nyelvismeret. Valamint megmutatja a munkavégzés során a szervezet teljesítményéhez való hozzájárulás megítélését. A szintek képzésének alapja a munkafolyamatok összetettsége illetve szakképzettségi elvárása valamint a döntések várható hatásainak dinamikája. Munkakörök szintrendszere segít a vezetésnek és a dolgozónak is rendszerben elfoglalt a helyét beazonosítani.

**Első szint,** általánosan elfogadott felépítés szerint a szakképzettséget nem igénylő vagy nem feltétlen igénylő munkakörök tartoznak ide. Ezen a szinten a munkatársak döntési saját tevékenységükre irányulnak. A munkafolyamatok ismerete és azoknak ellátása a feladat. Döntéseik nem vagy csak ritkán hatnak a szálló-

---

<sup>18</sup> Felsőoktatás 2007 Különszám – Heti Válasz, Budapest

da gazdálkodására nagymértékben. Oktatási szintje nem meghatározható, mert szakképzetlen, betanított munkakörök.

**Második szint,** a hierarchiának amikor a szakképzettség elvárt (szakács, karbantartó) vagy középvezetői (műszakvezető, brigádvezető) feladatokat lát el a munkatárs, illetve ha a munkakör egyedi képességet kommunikációt igényel. A munkatársak 25-40 százaléka ebbe a csoportba tartozik. Az oktatás a szakképzettségre irányul, cél a szakmai fogalmak és folyamatok ismerete és ellátásának képessége. A közoktatás és szakképzés kimeneti szintjei tartoznak ide. A kompetencia szint (1) elvárása a munkafolyamatok ismerete és ellátásának képessége. Kiemelt gazdálkodási területeken értékesítés, vendégfogadás, kontrolling ez már a felsőoktatás egyik bemeneti szintje.

**Harmadik szint,** a középvezetők, az egység vezetők (front office, housekeeping) és kiemelt munkatársak (beszerzés, értékesítés, kontrolling) szintje. A részleg vagy üzletvezetők a rájuk bízott terület, üzemeltetésért felelősek. Ezen a szinten már az alapbérén felül az alapbér 20-30 százalékát kitevő mozgó bér, motiválás, prémium is megállapításra kerül. A munkatársak 4-8 százaléka ebbe a csoportba tartozik. Ez az a szint amely, a felsőfokú szakképzés és felsőoktatás végzett hallgatóinak a bementét jelentik, ha az előző szinten eltöltenek bizonyos gyakorlati időt. A kompetenciák a középvezetés jellemzői.

**Negyedik szint,** szálláshelyen belüli a felsővezetői szint a szállodaigazgatói. Esetleg egy-egy munkatárs tartozhat még ide a tulajdonos vagy szállodalánc vezetőinek kijelölése alapján. A munkatársak közül 1-2 fő tartozik ebbe a csoportba. A szerző, mint oktató reméli, a hallgatók az iskola elvégzése után hamarosan eljutnak a harmadik és negyedik szintig. Azt látni kell, hogy ez a szint nem bemeneti szint sem az alapképzés, sem a mesterképzés végzős hallgatónak. Kompetencia szint (4) szakmai és szociális kommunikációs képesség és a következő kompetencia szint (5) elvárásai probléma-megoldási és vezetői feladatok ellátásának képessége. Ez tipikusan a mesterképzés szintje.

#### **Elhelyezkedés a szállodai szektorban**

A korábbi fejezetben ismertetett adatok azt bizonyítják, hogy a turizmus-vendéglátás szak népszerűsége jelenleg is növekvő tendenciát mutat. Ennek a tendenciának a vége nem látható egészen addig, amíg a felvételi adatok tekintetében csökkenés nem következik be. A turizmus szakirányú végzettségű hallgatók, szakmában való elhelyezkedése ugyanakkor már jelenleg is gondot okozhat. A hallgató 3-4 évet tölt tanulással. A főiskola sikeres elvégzése után beadja jelentkezését számtalan álláshirdetésre, alapesetben az alábbi kompetenciák birtokában:

- Bachelor diploma Turizmus – Vendéglátás szak - közgazdász idegenforgalom és szálloda szakirányon. Alkalmazható nyelvvizsga két idegen nyelvből. Fél év szakmai gyakorlat a turizmus valamely területén. Ez lehet egy év is és lehet külföldön vagy hazánkban és lehet nemzetközi vállalatnál.

A fiatal pályakezdő kompetenciáinak felmérésére nézzük most meg, milyen elvárásokat említ meg hirdetésében egy szálloda. A szakmai elvárások érzékeltetése érdekében az idézet a hirdetésben megjelent formában és nyelven a következő:<sup>19</sup>

A legelőször megemlített elvárás valamely diploma megléte, ez a szakirányú friss diplomás jelentkezőre nézve mindenképp előnyös. Ezután, további 15 szükséges és „előnyös” képesség felsorolása jön, melyek stílusával a munkaadó végig azt érzékelteti, milyen fontos, hogy azokban a képességekben a jelentkező legalább jó szintet érjen el. Eddigi tapasztalatok alapján elmondható, hogy az említett elvárásokat valóban így is gondolják és annak a valószínűsége, hogy egy fiatal – bár motivált – tapasztalat nélküli pályakezdőnek adják meg az esélyt, sajnos nem magas. Valószínűbb, hogy egy legalább 1-2 éves tapasztalattal szóban és írásban angolul jól kommunikáló, a munkakörhöz tartozó szakmai elvárásokat ismerő jelentkező kapja meg az állást, amely itt és most értékesítési munkatárs.

### **Összegzés**

- A szállodai munkakörök és a komplex oktatás nem teljes mértékben, de alapjaiban megfelelnek az elvárásoknak. Ez különösen igaz a közoktatás és a szakképzés területén.
- A felsőfokú szakképzés gyakorlat orientáltságán javítani szükséges, mert túlzottan elméleti. Ezt az úrt töltik be a szállodavállalatok akadémiai tréningjei.
- A munkaerőpiac elvárásai és a végzős hallgatók elvárásai nem találkoznak. Az elhelyezkedést az interjúk és önéletrajzok nagyobb mértékben befolyásolják, mint azt a hallgatók gondolják. Az elhelyezkedést biztosan segítő eszköz a hosszabb legalább egy éves és tudatosan megválasztott szakmai gyakorlati hely.

## **5. Szállodai tantárgyak szintjeinek száma és tartalma a jövőben**

### **Szállodavezetés esszenciája**

A szállodavezetés esszenciáját szemlélteti a dia. Szálláshely szolgáltatás missziója az elégedett vendég. Eltérő utazási motivációs vendégek eltérő igényekkel érkeznek a szállodába. A specializáció és a vendégkörök meghatározásának helye a

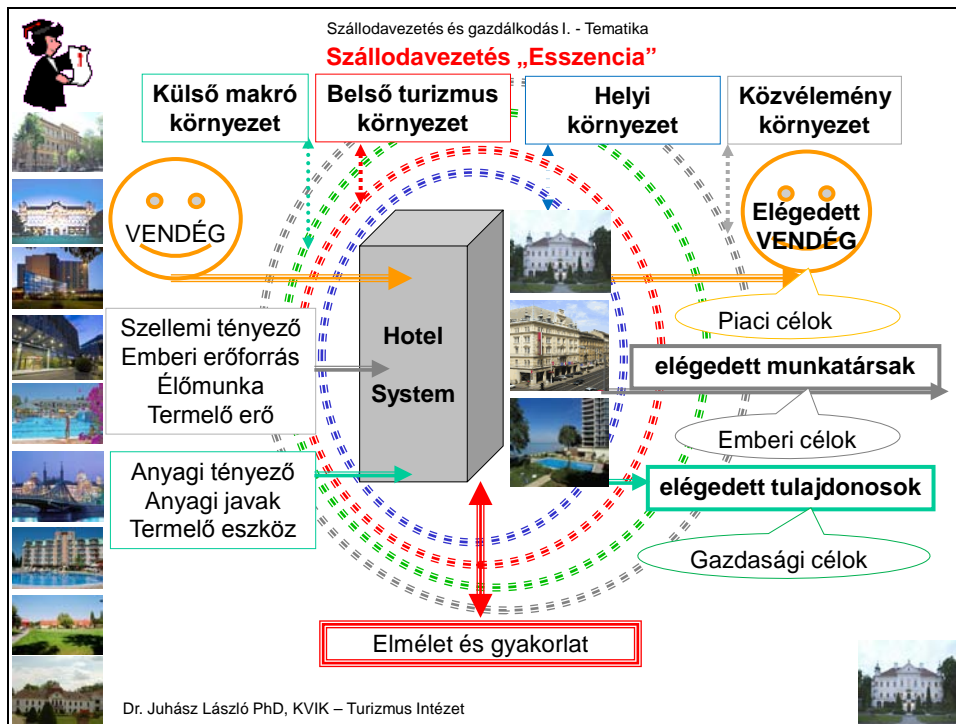
---

<sup>19</sup> Turizmus.com honlapján feladott álláshirdetés részlete, feladás dátuma: 2010. január. Ugyanakkor bármely hirdetésre elemzésére ez igaz lehet. Ez a példa egy konkrét és nem integrált vizsgálat eredménye.

marketingterv, ahol az elégedettségi indikátorokat meghatározzuk, ezek a piaci cél elemei.

A vendéglélegedtség feltétele az elégedett munkatársak, az elégedettség tényezőit az emberi célokban rögzítjük. Nincs, szálloda eszközök nélkül az eszközöket a tulajdonos biztosítja, ezért a gazdálkodás harmadik célhalmaza a gazdasági célok, amelyek a tulajdonos elégedettségét biztosítja.

A hármas célhalmaz kitűzéseinek elérése a siker. A célhalmaz harmóniája biztosítja a szálláshely szolgáltatás gazdálkodásának fenntarthatóságát. Ez a személet kerül a könyvsorozatban részletesen kifejtésre. A három alapinput a szállodavezetés és gazdálkodás hatására elégedetten hagyja el a szállodát. Az elégedett output elérésének szakmai folyamatát mutatja be a könyv.



1. Dia "Szállodavezetés esszenciája" 2008. Szerző saját szerkesztése.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> „1. Szállodavezetés és üzemeltetés alapjai.” 2010. 140. oldal. Szerző saját munkája. BGF – KVIFK előadások.

### **A szállodai ismeretek céljai és szintjei**

„Zéró” szint, cél a szálláshelyek vendégeinek bevonása az ismeretekbe. Szeretnénk elérni, hogy a szállodavendég például ismerje és megértse az ágyra kihelyezett vendégkérdőív szerepét és jelentőségét a gyakorlatban. Értse és elfogadja, hogy a turista lehet külföldi. A lakosság megértse és turisztikai attrakciók jelentőségét.

Ennek a szintnek az oktatási szintje a közoktatás. Nem csak a turisztikai iskolák felső tagozatában, de minden iskolában szükség lenne a turizmus, az attrakciók és a szálláshelyek alapismereteinek oktatására. A lakosság tisztában legyen a legismertebb fogalmakkal. Ez feltehetően befolyásolja az attrakciókhoz, a turistákhoz és szállodai lakótársaihoz való viszonyát. Ennek formája lehetnek például az iskolai kirándulások.

„Első” szint, a köz- és szakoktatás szintje.

Képes legyen, a szálláshely szolgáltatás területén tevékenységek végzésére, hazai viszonylatban. A szakmunkásképzésben végzett hallgatók azonnali munkavállalásra és munkavégzésre képesek az adott munkakörben.

Alkalmas legyen, a szálláshely szolgáltatás területén, a szakterület feladatainak és munkaköreinek ellátására. Ezt a szintet a szakközép és szakmunkásképző iskolák anyagaiból ismerhetjük meg. Egy adott szakma, szakmunkása ismerje a szálloda többi munkakörének feladatait és a feladat ellátásának eszközeit.<sup>21</sup> Ez a szinten a mellékelt dia bal oldalán szereplő bemenetek egyik tényezője a munkatárs. A szak és betanított munkatársaknak nem kell átlátni a bemenetek és kimenetek összefüggését. A közvetlen felettes vezetői feladata, hogy a beosztott munkatársak a feladataikat úgy lássák el, hogy a szolgáltatás zökkenőmentes legyen. Ez a technikai példamutató vezetés.

„Második” szint felsőfokú szakképzések szintje.

Képes legyen, a szálláshely szolgáltatás területén tevékenységek végzésén túl, a tevékenységek irányítására szálláshely szolgáltatás hazai viszonylataiban. Ez rendszerező képesség és összefüggéslátást igényelő kompetencia szint.

Alkalmas legyen, a szálláshely szolgáltatás területén, a szakterület feladatainak és munkaköreinek ellátására valamint a kis és középvállalkozások vezetői feladatainak ellátása. Az elméleti ismeretek gyakorlati, szakma specifikus alkalmazása a kompetencia.

A második szintre kerülnek az első szint munkatársai közül, akik kitűnnek a hozzáállásban és a szervezőképességben. De csak azok járják végig ezt a karrier utat, akikben van összefüggéslátás és erre irányuló inspiráció.

---

<sup>21</sup> Nem feltétlenül szükséges egy felszolgálónak vagy portásnak például, a piaci pozíció elemzésének és javításának módszereit ismerni.



A szállodákban valóban a középvezetői munkakörök egyes részterületek felügyelete és vezetése a feladatuk. Az összefüggéslátás biztosítja, hogy a részterületek vezetői döntéshozatalakor már figyelembe veszik a másik részleg és szálloda vagy vállalat célkitűzéseit.

**„Harmadik”** szint a felsőfokú alapképzés BA (Közgazdász diploma).

Képes legyen, a szálláshely szolgáltatás területén tevékenységek végzése és irányítása. Ezen a szinten már a tevékenység szervezésére, a turisztikai fejlesztésekkel kapcsolatos érdekkonfliktusok kezelésére és kellő ismeretekkel rendelkezzenek a második ciklus folytatására.

Alkalmas legyen, a szálláshely szolgáltatás területén, a szakterület feladatainak és munkaköreinek ellátására, a vállalkozások vezetői feladatainak ellátása, nemzetközi turizmussal kapcsolatos feladatok ellátására, tárgyalási, prezentációs és meggyőzőési technikák alkalmazására, intenzív ügyfélkapcsolattal összefüggő problémák kezelésére, különösen interkulturális konfliktusok kezelésére.

Szakmai kommunikációs képesség arra irányul, hogy munkatársak és a közvélemény felé képviselik a szállodát. Ehhez a szálloda minden gazdálkodási területét ismerni kell a vezetőnek. Gazdálkodási ciklus szerint a piaci-, bevétel-, munkaerő-, költség-, eszköz- és pénzgazdálkodás összefüggéseinek hatásaival tisztában van. A kommunikációja a beszámolást is jelenti a feletteseknek és tulajdonosoknak.

A szociális kommunikációs képesség a vezetés alapkompenciája, mert a vezetés a tevékenységek és az élők munkája befolyásolása a célok elérése érdekében. A befolyásolás és általában az emberi erőforrás kezelése kommunikációs készséget igényel.<sup>22</sup>

**„Negyedik”** szint a Mesterképzés MA (okleveles közgazdász diploma).

Képes legyen, a szálláshely szolgáltatás területén tevékenységek végzésére, tevékenységek irányítására, tevékenységek szervezésére, hazai és nemzetközi viszonylatban, turisztikai fejlesztésekkel kapcsolatos érdekkonfliktusok kezelésére.

Alkalmas legyen, a szálláshely szolgáltatás területén, a szakterület feladatainak és munkaköreinek ellátására, vállalkozások vezetői feladatainak ellátása, nemzetközi turizmussal kapcsolatos feladatok ellátására, tárgyalási, prezentációs és meggyőzőési technikák alkalmazására, intenzív ügyfél kapcsolattal összefüggő problémák kezelésére, különösen interkulturális konfliktusok kezelésére.

A szint hozzáadott értéke az új és összetett témakörökkel rendszerszerűen foglalkozni, véleményt megfogalmazni, döntést hozni, következtetéseit szakmai és

---

<sup>22</sup> A szállodavezetés egyik tevékenységi területe az élők munkája gazdálkodás, az köti le a munkaidejének negyven százalékát. A kommunikáció lehet munkaerő felvétel, elbocsátás vagy éves értékelő beszélgetés.

egyéb közönségnek bemutatni, önállóan tervezni és végrehajtani feladatokat, folyamatosan fejlődni.

**„Ötödik”** szint a doktori képzés szintje, ahol a korábban megszerzett ismereteket, olyan szinten kell integrálni, hogy képes legyen a tudás átadására, az oktatásra, a szakértésre.

Alkalmas legyen kutatások elvégzésére, a kutatások eredményeinek publikálására. A szálláshely szolgáltatás területét érintő hipotézisek felállítására és azok bizonyítására. Elméleti szakpublikációk értékelésére, szakemberek hipotéziseinek kiegészítő bizonyítására vagy elvetésére.

### **Összegzés**

- Mind a hat oktatási szinten arra kell törekedni, hogy a szakmai magatartás terén elérjük a résztvevőknél a kezdeményezést, a felelősség gyakorlását, valamint az önálló tanulási képességet alapozva a „Szállodavezetés esszencia.” ismeretére és szakmaszeretetre.
- A szerző hat képzési szintet állított fel. Ebből a „0” szinten kell határozott lépéseket tenni annak érdekében, hogy a teljes lakosság megértse a turizmus lényegét és az nem a GDP-hez való hozzájárulás mértéke.
- A szállodaiparban a munkaerő piac újbelépési küszöbei a második és a harmadik hierarchia szint, oktatási szinttől függetlenül újbelépőként ott kezdődik a szakmai karrier. A felsőoktatás azt biztosítja, hogy az előrejutás gyorsabb az életpályán.
- A felnőtt szakképzés és szakmenedzseri szinten újra kell gondolni a szállodai tantárgyak oktatási céljait és szintjeit.