

Formádi Katalin

**Professzionizáció új iránya a turizmus
szektorban**

Szociológia és Társadalompolitika Intézet

Témavezető:

Kuczi Tibor, akadémiai doktor

egyetemi tanár

© Formádi Katalin

Budapesti Corvinus Egyetem
Szociológia Doktori Program

Professzionizáció új iránya a turizmus szektorban

Ph.D. értekezés

Formádi Katalin

Budapest, 2009.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Köszönettel tartozom témavezetőmnek, Kuczi Tibornak, a munkám során nyújtott segítségért és konstruktív kritikáért.

Köszönöm férjemnek, Mayer Péternek a dolgozat egyes részleteihez fűzött értékes megjegyzéseit és segítséget, hogy több esetben helyt állt helyettem a gyerekek mellett.

Végül, de nem utolsósorban köszönettel tartozom Édesanyámnak és férjem Édesanyjának, hogy vigyáztak Pannira, Lucára és Lilire, amíg ez a disszertáció készült.

Hálával tartozom barátaimnak és kollégáimnak a segítségért és türelemért.

Tartalom

Köszönetnyilvánítás	3
Táblázatok jegyzéke	8
Ábrák jegyzéke	9
Bevezetés	10
Témaválasztás indoklása	10
Disszertáció felépítése	11
1. A turizmus	13
1.1. A turizmus meghatározása és szereplői	13
1.1.1. A turista	14
1.1.2. Az állam	15
1.1.3. Az üzleti szervezetek	17
1.2. A turizmus gazdasága és ágazatai	18
1.3. Foglalkoztatás és munkavégzés a turizmusban	20
1.3.1. Mennyiségi jellemzők	20
1.3.2. Minőségi jellemzők	25
1.4. A turisztikai szakmák fejlődése	33
1.4.1. A turisztikai szakmák	33
1.4.2. A turisztikai szakmastruktúra változásának okai	37
1.4.3. A szakképzettek számának bővülése	39
1.4.4. A szakmai ismeretek oktatásának felfelé tolódása: a felsőfokú képzés elterjedése	47
1.4.5. Az oktatás tartalmának kibővülése: multidiszciplináris oktatás	50
2. Elméleti keretek	53
2.1. Az első és második modernizáció társadalmi folyamatai	53
2.2. A szakma meghatározása	56
2.2.1. Szakma – tudás – hatalom	58

2.3.	A szakma elméleti megközelítései	61
2.3.1.	Attribútum modellek, trait változat	61
2.3.2.	Attribútum modellek, funkcionalista változat.....	62
2.3.3.	A szakma és a társadalmi struktúra kapcsolata	67
2.3.4.	Szekvencia-modell	69
2.3.5.	Az attribútum elméletek kritikája: szakma-hatalom. Interakcionista megközelítés.....	71
2.3.6.	Neo-weberi és neo-marxista megközelítés.....	76
2.3.7.	Deprofesszionalizáció keretei	79
2.4.	Munkavégzés jellemzőinek elmélete.....	86
2.4.1.	Önkontroll	89
2.4.2.	Rugalmasság	90
2.4.3.	Életvitel elüzletiesedése és a munka-szabadidő összefonódása.....	92
2.4.4.	A munkavégzés jellemzőinek változása az első és második modernitásban	95
3.	Kutatási modell és módszertan.....	99
3.1.	Problémafelvetés és kutatási kérdések	99
3.1.1.	Hipotézisek.....	100
3.2.	A kutatási modell.....	101
3.3.	Kutatási módszertan	105
3.3.1.	Kvantitatív kutatás és kvalitatív kutatás.....	108
3.4.	A kutatási mintaterület	111
3.4.1.	Egészségturizmus.....	111
3.5.	A kutatási folyamat.....	118
3.5.1.	Kiválasztási kérdések	118
3.5.2.	Időtényező	118
3.6.	A mintavételi eljárás.....	119
3.6.1.	A kutatásban szereplő fűrdők jellemzői.....	121
3.7.	Adatgenerálás, adatforrások	126

3.7.1.	Másodlagos adatforrások	127
3.7.2.	Elsődleges források: kvantitatív adatgyűjtés és kvalitatív adatgenerálás	128
3.7.3.	Az adatfelvétel ideje	129
3.8.	Adatfelvételi eszközök	130
3.9.	Adatelemzés és interpretáció	130
3.9.1.	Kvalitatív adatelemzési módszerek	130
3.9.2.	Kvantitatív adatelemzési módszerek	131
4.	Kutatási eredmények	133
4.1.	Az egészségturizmusban azonosított munkakörök	133
4.2.	Szakmai jellemzők vizsgálata az egészségturizmus területén	138
4.2.1.	Tudásbázis	138
4.2.2.	A tudásbázis alkalmazásának képessége	147
4.2.3.	Belépési kontroll	162
4.2.4.	Szakmai szervezetek	168
4.2.5.	Etikai kódex	174
4.2.6.	A szakértő kliens feletti ellenőrzése	176
4.3.	A munkavégzés jellemzői az egészségturizmusban	182
4.3.1.	Rugalmasság	182
4.3.2.	A munkavégzés feletti kontroll	187
4.3.3.	Változatosság	195
4.3.4.	Életvitel elüzletiesedése, a szabadidő-munka összefonódása	198
4.4.	A vizsgált munkakörök összefoglalása	202
4.5.	Szakmai tér lehatárolása	206
4.6.	A professzionalizáció elméleti modelljének felvázolása	214
4.6.1.	Állami szerepvállalás	215
4.6.2.	Szakmai tagok, szakmai szervezet szerepvállalása	218
4.6.3.	Piac (a fogyasztók) hatása	219
4.6.4.	Professzionalizáció dinamikája	220
5.	Kutatási eredmények értékelése	225

5.1.	Tézisek megfogalmazása.....	225
5.2.	Lehetséges további kutatási irányok.....	231
6.	Függelék.....	232
6.1.	Kérdőív a gyógy- és wellness fürdőkhoz	232
6.2.	Interjúvázlat a karrierutakról	235
6.3.	Kérdőív az rendezvényszervezés professzionalizációjáról	239
6.4.	Főkomponens-elemzés statisztikai táblái	243
6.4.1.	Kommunalitás	243
6.4.2.	Rotálás előtti variancia	244
6.4.3.	Rotálás utáni variancia	244
6.5.	Variancia-elemzés statisztikai táblái, ábrái	245
6.6.	Egészségturisztikai munkakörök statisztikai táblái	248
6.6.1.	Soft skill főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint	248
6.6.2.	Interkulturális és turisztikai ismeret főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint	250
6.6.3.	Egészségügyi szakismeret főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint	252
6.6.4.	Támogató attitűd főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint	253
6.6.5.	Heti munkaidő munkakörök végzettségi szintje szerint.....	254
6.6.6.	Munkakörök rugalmassága végzettségi szintje szerint	256
6.7.	Wellness szálloda és kritériumrendszere.....	257
6.7.1.	Egyéb wellness létesítmények kritériuma	260
7.	Hivatkozások jegyzéke	262
7.1.	Internetes hivatkozások	276
8.	A szerző témában megjelent publikációi	278

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat Turisztikai foglalkoztatás pozitív és negatív interpretációja	29
2. táblázat Turisztikai szakmák szakterületek és képzési szintek szerint Magyarországon	35
3. táblázat Turisztikai foglalkozások szakképzési kínálata Magyarországon.....	41
4. táblázat Középfokú turisztikai szakképzések szakterületek és képzési szintek szerint Magyarországon.....	46
5. táblázat Felsőfokú turisztikai képzések szakterületek és képzési szintek szerint Magyarországon.....	52
6. táblázat Első és második modernitás munkavégzési jellemzői.....	98
7. táblázat Termékkínálat a wellness turizmusban.....	114
8. táblázat Az egészségturizmus területén alkalmazott módszertan	123
9. táblázat A rendezvényszervezés területén alkalmazott módszertan.....	124
11. táblázat Egészségturisztikai munkakörök és azokhoz kapcsolódó elvárások, végzettségi szint és terület szerint a vizsgálatba bevont országok alapján	144
12. táblázat Egészségturisztikai munkakörökben elvárt képességek (N=270)	148
13. táblázat Variancia a kompetenciák esetében.....	150
14. táblázat Komponens-mátrix	152
15. táblázat Kompetencia-rotálás utáni komponens mátrix	153
16. táblázat Rendezvényszervezőktől elvárt képességek, készségek és ismeretek.....	162
17. táblázat Egészségturisztikai munkakörök képzési programok szerint.....	163
18. táblázat Szakmai szervezetek az egészségturizmus területén	170
19. táblázat Szakmai szervezetek a rendezvényszervezés területén	174
20. táblázat Szakmai szervezetek etikai kódexe az egészségturizmus területén.....	175
21. táblázat Szakmai szervezetek etikai kódexe a rendezvényszervezés területén.....	176
22. táblázat Egészségturisztikai munkakörök szakmai elemzése	207
23. táblázat Egészségturisztikai szakmatérkép	209
24. táblázat Egészségturisztikai szakmacsoportok térképe.....	210
25. táblázat Rendezvényszervezési munkakörök szakmai elemzése	212
26. táblázat Rendezvényszervezési szakmatérkép	213
27. táblázat Állami szerepvállalás az egészségturizmusban	217
28. táblázat Szakmai szervezetek szerepvállalása az egészségturizmusban	219

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra Disszertáció gondolatmenete.....	12
2. ábra A turizmus részesedése egyes gazdasági tevékenységekből a szolgáltatások oldaláról nézve	22
3. ábra Turisztikai ágazatokban foglalkoztatottak száma	24
4. ábra Nők-férfiak foglalkoztatása a turizmusra jellemző ágazatokban	25
5. ábra Felsőoktatásban részt vett (jelentkező) hallgatók expanziója	47
6. ábra Turizmus vendéglátás alapszakra jelentkezők képzőintézmények szerint.....	49
7. ábra Szakma jellemzői az attribútum modellek szerint.....	70
8. ábra Szakma jellemzői az interakcionista megközelítés szerint.....	75
9. ábra Szakma jellemzői neo-weberi és neo-marxista elméletek szerint.....	79
10. ábra Szakma jellemzői a de-professzionalizációs megközelítés szerint	85
11. ábra Kutatási modell reprezentációja	104
13. ábra A kutatásban szereplő fürdők száma országok szerint (N=60).....	122
14. ábra A mintában szereplő fürdők a nyitás éve szerint (N=60).....	122
15. ábra Egészségturisztikai munkakörökben dolgozók iskolai végzettsége (N=270) .	139
16. ábra Egészségturisztikai munkakörök végzettségi szint és szakterület szerinti megoszlása (N=270)	141
17. ábra Kompetencia - scree plot.....	153
18. ábra A szakértő kliens feletti ellenőrzése munkakörcsoportok szerint	178
19. ábra Egészségturisztikai munkakörök heti munkaóráinak átlaga (N=270)	184
20. ábra Egészségturisztikai munkakörök ellenőrzése (N=270).....	189
21. ábra Egészségturisztikai munkakörök a rugalmas munkaidő tekintetében (N=270)	191
22. ábra Beszámolási kötelezettség az egészségturisztikai munkakörökben (N=270) .	193
23. ábra Beszámolási kötelezettség gyakorisága (N=270).....	194
24. ábra Egészségturisztikai munkakörök a munkavégzés jellege szerint (N=270)	197
25. ábra Professzionalizáció dinamikája	223

BEVEZETÉS

TÉMAVÁLASZTÁS INDOKLÁSA

Céлом a turizmushoz kapcsolódó szakmák jellemzőinek vizsgálata, amely a következő területeken jelent újítást a korábbi kutatásokhoz képest:

- kilép a legtöbbet kutatott szállodaipar keretei közül és az ágazati helyett piaci megközelítést alkalmazva két dinamikusan fejlődő területre koncentrálni: az egyik az *egészségturizmus*, mely az erősödő egészségtudatosságnak, aktivitásnak köszönheti felfutását; a másik pedig – kitekintés jelleggel – a *rendezvény- és konferenciaturizmus (továbbiakban rendezvényszervezés)*, mely az újdonságok, (szakmai) ismeretek átadásának hatékony csatornája miatt került a középpontba.
- a vizsgált területeken megvizsgálja a kialakult (és kialakulóban lévő) foglalkozásokat, strukturalista-funkcionalista, interakcionista, neoweberi-neomarxi és posztmodern elméleti keretet áttekintve és alkalmazva meghatározza a szakmai kritériumokat,
- elemzi a munkavégzés jellemzőit, szubjektív és objektív sajátosságait és feltételeit;
- a szakmákat mikro- és makroszinten egyaránt vizsgálja,
- a statikus vizsgálati módszerekkel és eredményekkel szemben a szakma-történetet, a szakmává válás folyamatát állítja a középpontba, az egészségturizmus és a rendezvényszervezés piacán összehasonlító elemzést végez.

Ennek megfelelően a disszertáció két, sok-szereplős, újonnan kialakuló-fejlődő terület szakmává válás folyamatát tárja fel, arra keresve a választ, hogy e területeken belül

- milyen új szakmák kialakulását lehet nyomon követni,
- mik e szakmák sajátosságai,
- milyen szereplők játszanak szerepet a szakmák kialakulásában,
- milyen folyamatok vezetnek e szakmák kialakulásához,
- hol tart a vizsgált területeken a professzionalizáció.

DISSZERTÁCIÓ FELÉPÍTÉSE

A disszertáció logikai felépítés a következőképpen épül fel: öt fejezetben fejtem ki a vizsgált témát, melyből az elsőben a disszertáció mintaterületének választott turizmus piacát, szereplőit és a turisztikai alágazatokat, az egészségturizmust és a konferencia- és rendezvényturizmust mutatom be röviden. Ezt követően a turisztikai foglalkoztatás mennyiségi és minőségi jellemzőit elemzem, felvázolva a jelenleg megtalálható turisztikai munkaköröket.

A második fejezetben áttekintem a szakmák és a szakmává válás elméleti kereteit, melyek segítségével meghatározom az elemzésnél kiemelten vizsgált attribútumokat. A klasszikus elméleti keretek mellett bemutatom a professzionalizáció új megközelítéseit is, melyek a szakmai jellemzők mellett/helyett a munkavégzés jellemzőire helyezik a hangsúlyt.

A harmadik fejezetben felvázolom a disszertáció módszertani hátterét, bemutatom a kutatási modellt, az alkalmazott módszereket és a kutatás lépéseit.

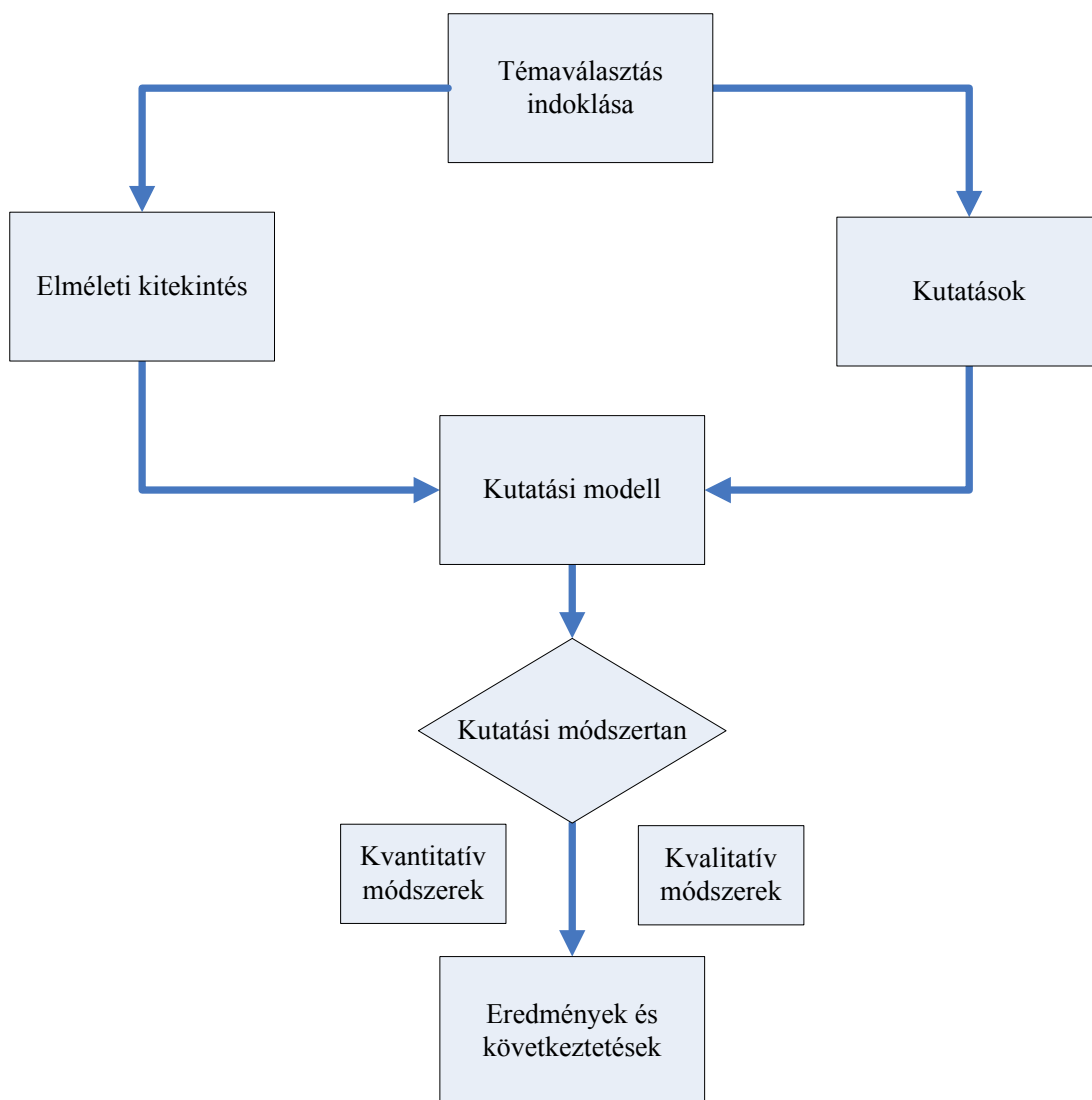
A negyedik fejezetben ismertetem az empirikus kutatások eredményeit, mely bemutatja a turisztikai munkakörök képesítési igényeit, a munkavégzés jellemzőit, valamint a kvalitatív vizsgálat eredménye alapján meghatározza a turisztikai szakmákat, a szakmává válás folyamatát és az abban érintett szereplők feladatkörét. Ennek eredményeként felvázolok egy professzionalizáció dinamikáját bemutató fejlődési modellt, mely alkalmas lehet újonnan professzionalizálódó területek modellezésére.

Az ötödik fejezetben megfogalmazom a téziseket, összefoglalom az eredményeket.

A disszertáció a további lehetséges kutatási irányokkal zárul.

A disszertáció gondolatmenetét mutatja be az 1. ábra.

1. ábra Disszertáció gondolatmenete



1. A TURIZMUS

1.1. A TURIZMUS MEGHATÁROZÁSA ÉS SZEREPLŐI

A turizmus viszonylag *új jelenség*, mely csak a XX. század második felében vált tömegessé és került ezzel párhuzamosan a közvélemény és a tudomány figyelmébe. A tömegessé válással egyidejűleg mind sokszínűbbé is vált, új földrajzi területeket hódított meg, és folyamatosan egyre újabb tevékenységeket, programokat, helyszíneket vont be attrakcióként. Ha a tömegessé válásra vezetjük vissza az elterjedését, nem tekinthető nagy múltú ágazatnak, ugyanakkor rendkívül gyors változásával, fejlődésével lehetőséget ad a szakmásodás problémájának és folyamatának nyomon követésére és modellezésére.

A turizmusnak számos nem formális, *köznyelvi* meghatározása van életben (a hétköznapi társalgásban a turizmus szóval elsősorban a vakációs célú utazásokat, vagy egyszerűbben fogalmazva a „nyaralást” társítják). A szónak ilyen értelmű tartalma, illetve az ezt alkotó képek és narratívák használata jellemzi a köznyelv mellett a tömegkommunikációt is (Formádi, 2000). Ez a hétköznapi értelmezés azonban nem egységes, hanem a társadalmi egyenlőtlenség dimenzióiban jelentős eltéréseket mutat, így a rétegződés (Urry, 1990) vagy a nemi egyenlőtlenségek (Fullagar, 2002) szerint.

A turizmus *tudományos* igényű tanulmányozása azonban ennél jóval komplexebb megközelítést igényel annak érdekében, hogy a jelenség valós kiterjedésének, struktúrájának és dinamikájának feltárását megalapozza (Leiper, 1993). A turizmus jelenségét különböző források eltérően határozzák meg: az általánosan elfogadott technikai WTO meghatározással szemben számtalan, nyilvánvalóan egy-egy konkrét kutatási irányhoz vagy éppen projekthez kapcsolódó meghatározás született. Míg ezek teljes áttekintése lehetetlen és nem is célszerű, a meghatározások fő jellemzőinek bemutatása alapján lehetőség van azok csoportosítására. Bieger (2002) kereslet- és kínálatoldali meghatározásokat különít el. A *keresletoldali* meghatározások a turista személyét állítják középpontba, érdeklődését, tevékenységét, változásait rögzítve határozzák meg a turizmust. A legfontosabb jellemzők a lakóhelyen kívülre történő utazás, a tevékenységek átmeneti jellege és a hétköznapiútól eltérő élmények. E meghatározások esetében a hétköznapi életnek térbeli és tevékenységek szerinti

lehatárolása jelent bizonytalanságot. A *kínálatoldali* meghatározások ezzel szemben a turisztikai szolgáltatók jellegzetességei alapján jelölik ki a turizmus határait, vagyis a turizmust a turistákat kiszolgáló iparágakkal azonosítják. Mindazonáltal e meghatározások esetében problémának tekinthető, hogy a vállalkozások többsége nem kizárólag turistákat szolgál ki.

Ennél léteznek összetettebb meghatározások, mint például Leiper (1993) által elkülönített öt csoport: a turizmust gazdasági ágként, illetve piacként történő felfogások, a holisztikus megközelítések, a fenomenológiai meghatározások és a rendszermodellek.

1.1.1. A turista

A turisták társadalomtudományi megközelítésekben nem tekinthetők homogén csoportnak, ellenkezőleg, különböző – társadalmi, kulturális és anyagi – háttérrel rendelkező egyének vesznek részt a turizmusban, másrészt az eltérő szükségleteknek, preferenciáknak köszönhetően az egyének fogyasztási – utazási – szokásai is különbségeket mutatnak. A különbségek nemcsak az utazási szokásokban, pl. desztináció-, utazási forma kiválasztásában, az utazás alatti tevékenységekben nyilvánulnak meg, hanem a meglátogatott területre kifejtett – elsősorban társadalmi, kulturális és gazdasági – hatások tekintetében, valamint az utazási tapasztalatok feldolgozásában és az élmény befogadásában. Ezt lehet megfigyelni a turista tipológia-elméletekben (Boorstin, 1964, Smith, 1990, Cohen, 1972, 1979, et al).

A társadalomtudományok (így elsősorban a szociológia és az antropológia) turista ábrázolásai gyakran negatívak – csakúgy, mint a fogadóterületek lakosainak attitűdjei a turistákkal kapcsolatban (McCabe, 2005). Ez a negatív kép a közbeszédet is áthatja: az angolszász kultúrákból ma már egy rendkívüli erejű, világméretű márkává erősödött az *utazó* képe, mint a turizmus ipar által befolyásolt és irányított turistával szembeállított független felfedező toposza. Ez a kép talán legerősebben a Lonely Planet útikönyvsorozattal fonódott össze, amit követve ma már magukat független utazók milliói vesznek részt egy-egy országban lényegében azonos túrákon. A független utazó tömegjelenséggé vált. Jól alátámasztja ezt Steen-Jacobsen (2000), amikor charternyaraláson résztvevők – azaz *par excellence* turisták – körében végzett felmérésével kimutatja, hogy a válaszadók közel fele magát egyfajta anti-turistaként határozza meg. Konkrét típusok kialakítása helyett így célszerűbbnek látszik a turista-lét

jellemzőinek, a hétköznapi világtól, a megszokott földrajzi-társadalmi környezettől való eltérés (vagy azonosság) dimenzióinak áttekintése.

A behaviorista megközelítés a turista cselekvési jellemzőiből indul ki. Morley (1990) szerint turista, aki elutazik és időt tölt el egy desztinációban, a desztináció különbözik az otthonától, így tevékenységei is különböznek a hétköznapiaktól, szándékában áll, hogy hazautazzon, így az utazás csak átmeneti jellegű és végül az utazás célja nem letelepedés vagy a meglátogatott helyen történő pénzkereset. Ezzel lényegében a technikai meghatározást emeli be a tudományos elemzés eszköztárába. Leiper (1990) ugyanekkor jóval szofisztikáltabb szemléletmódot alkalmaz, amikor a turista-létet a következő hat jellemzővel azonosítja:

1. kilépés a hétköznapi viszonyokból, ami nagymértékű szabadság-érzést és a változás többdimenziós érzését eredményezi;
2. relatív ritka élményt vár a cselekvő, így több energiát fordít az előkészítésre, a megvalósításra és az emlékek megőrzésére;
3. hosszú, összefüggő szabadidő-blokkokban valósul meg a nyaralás, így a turista mentálisan ki tud szakadni megszokott környezetének kötelezettségeiből;
4. a hosszú tartózkodás és a nyitottság több lehetőséget ad új kapcsolatok teremtésére;
5. a nyaralás viszonylag exkluzív tevékenység – a lakosságnak csak egy része nyaral;
6. a kiugró és a hétköznapiól eltérő élmény markánsabban megmarad az emlékekben.

A fenomenológiai megközelítések a turista értelemadó folyamataira helyezik a hangsúlyt, hiszen magát a turizmust is a valóságérzékelés egy sajátos formájának tekintik. Hamilton-Smith (1987) az utazó sajátos élményeit és értékeléseit nevezi az utazás egzisztenciális dimenziójának. Cohen (1979) a turista viselkedését az elidegenedettség fokával magyarázza, amikor az utazásnak tulajdonított szubjektív jelentőség öt minőségét írja le. Lengkeek (2001) szerint ezzel szemben a turista valóság-érzékelése a döntő, a valóság különféle rétegeiben jön létre a turisztikai élmény, amelynek lényege mindig a kilépés a hétköznapiokból, a kéznél levő tudás háttérbe szorítása az álmodozás, képzelet és szerepjáték valóságrétegei révén.

1.1.2. Az állam

A szakmává válásban az államnak fontos szerepe van a szakmák belső szabályozásában és az állami, hatósági szabályozáson keresztül. Az állam a jogszabályi szabályozáson

keresztül ellenőrizni tudja a szakma gyakorlóinak tevékenységét, és az állam a fogyasztóvédelmen keresztül a szakmai minőség fenntartására ösztönzi a szakma gyakorlóit.

Az állam turisztikai politikája irányulhat gazdasági, társadalmi, területfejlesztési, környezetvédelmi, oktatási és egyéb célokra. Az állami turizmuspolitika gazdasági és nem gazdasági célkitűzései mind nehezebben választhatók szét. Az állami turizmuspolitika gazdasági elemeinek általános célja az OECD (1967) megfogalmazása alapján a turizmus hozzájárulásának maximalizálása a nemzeti gazdasági jóléthez (Jancsik, 2002). Ezeket a célokat az állam különböző szervezeteken, intézményeken keresztül látja el. A szabályozó szervezetek két csoportját különböztetjük meg:

- *A szakmai szervezetek:* a turizmus hazai és nemzetközi szakmai szervezetei segítik a turisztikai szolgáltatók szakmai szerveződését, ellátják a szakma érdekképviselését, szakmai javaslatokat, útmutatásokat fogalmaznak meg, valamint ösztönzik a turizmus kedvező környezeti (gazdasági, társadalmi, stb.) hatásainak érvényesülését és a szakma eredményeinek megismertetését. A szakmai szervezetek között vannak olyanok, amelyek egy-egy turisztikai szolgáltatásra szakosodtak - pl. utazási irodák szervezete (ASTA¹, MUISZ²), szállodák szervezete (IHA³, MSZSZ⁴) -, illetve általános, a turizmus szakma érdekeit/területeit képviselő – szervezetek (WTO⁵, WTTC⁶).
- *Az állam:* különböző szervezetein, (pl. minisztériumok, önkormányzatok), intézményein (pl. regionális kutató központok, regionális fejlesztési tanácsok) keresztül irányító, szabályozó, ellenőrző és támogató funkciót lát el. Az állam esetében a turizmus gyakran más területek, állami politikák – gazdaságpolitika, szociálpolitika, területfejlesztés stb. – céljának eszközeként is megjelenik (pl. munkahelyteremtés).

¹ American Society of Travel Agents (Amerikai Utazási Irodák Szövetsége)

² Magyar Utazási Irodák Szövetsége

³ International Hotel Association (Nemzetközi Szállodaszövetség)

⁴ Magyar Szállodaszövetség

⁵ World Tourism Organization (Turizmus Világszervezete)

⁶ World Travel and Tourism Council (Turisztikai Vállalkozások Nemzetközi Szövetsége)

1.1.3. Az üzleti szervezetek

A turizmusban árukat értékesítő, szolgáltatásokat nyújtó és szervező és/vagy közvetítő szereplőket *üzleti szervezeteknek* nevezzük. Ezek legtöbbször profitorientált üzleti szervezet, melyek elsődleges célja a turizmusban rejlő jövedelemszerzési lehetőségek kiaknázása. Emellett azonban számos olyan non-profit szervezet is részt vesz a látogatók igényeinek kielégítésében, amelyek alaptevékenysége nem kapcsolódik a turizmushoz (pl. egyházak, sportklubok, kulturális intézmények, nemzeti parkok). Funkciójuk alapján az alábbi csoportokat különböztetjük meg:

- *Szolgáltatók:* Olyan üzleti szervezetek, amelyek – részben vagy teljesen – a turizmusban működve a látogatók igényeinek megfelelő árukat és szolgáltatásokat biztosítanak (pl. szállásadók, vendéglátók, egyéb turisztikai szolgáltatások, emléktárgy-készítők). Az egészségturizmus területén a legfontosabb szolgáltatók körébe tartoznak az alábbiak:
 - *Szálláshelyek:* gyógyszállók, szállodaláncok, wellness-szolgáltatással rendelkező egyéb szálláshelyek. A wellness szálláshelykínálat többségét két szállodalánc – a Danubius Hotels Group, illetve a Hunguest Hotels Rt. – képviseli, de erősödik a szerepe a magánkézben levő és a külföldi tulajdonú házaknak. A kritériumrendszer alapján 2007-ben 59 wellness turisztikai szolgáltatónak minősülő létesítmény működött hazánkban, de a pályázati rendszernek köszönhetően a következő években több új beruházás kezdődött el, illetve valósult meg.
 - *Fürdők:* termál és hévizes fürdők, uszodák, strandok, élményfürdők, aquaparkok. A fürdőkben a wellness legalapvetőbb élményelemekben jelenik meg: pl. masszírozó nyakzuhanyok, talpmasszírozó gejzírek, pezsgőágyak.
 - *Gyógytermékek gyártói, forgalmazói:* gyógyászati eszközöket és biotermékeket gyártók és forgalmazók.
- *Integrátorok:* egy utazássá összeálló élmények és szolgáltatások közötti kapcsolatok megteremtésében résztvevő szereplők (Mayer, 2009). Integrátoroknak tekintjük az utazásszervezőket, akik a turisztikai szolgáltatásokat termékké szervezve juttatják el a látogatókhoz, továbbá ide sorolhatjuk a szakszervezetet, egészségügyi intézményeket, pl. egészségpénztárakat, egészségbiztosítókat. Az integrátorok körébe sorolhatóak mások utazási tapasztalatait, információit gyűjtő honlapok, útikönyvkiadók és utazási magazinok is.

1.2.A TURIZMUS GAZDASÁGA ÉS ALÁGAZATAI

A turizmus meghatározásakor léteznek olyan álláspontok, amelyek a turizmust nem önálló gazdasági ágazatnak tekintik, hanem egy sajátos piacnak (Wilson, 1989). Wilson indoklása szerint a gazdasági ágazat hasonló termékeket vagy szolgáltatásokat előállító vállalatcsoport, míg a turizmus heterogén szolgáltatásokat nyújt; így a turisztikai piac létét ismeri el, ahol különböző ágazatok kínálata találkozik a turisztikai kereslettel. Diamond (1977) a turizmust szintén nem tekinti egységes ágazatnak, hanem ún. többtermékes ágazatnak nevezte el („multi-product industry”), mely szorosan kapcsolódik más gazdasági szektorokhoz, pl. a közlekedéshez. Az ágazat változatosságának köszönhetően, nincs egyértelműen lehatárolva a turizmus területe. Mindennek ellenére a turizmust önálló gazdasági ágazatként kezeljük, amelyik homogén kibocsátású alágazatokat foglal magában (Jancsik, 2002).

A „turisztikai vonatkozások” megléte azonban nem jelenti azt, hogy a turizmus egyformán fontos lenne valamennyi felsorolt tevékenység (ágazat) számára, hisz míg egyik-másik közülük túlnyomórészt vagy szinte kizárólagosan a turizmust szolgálja ki (pl. szálláshely, vendéglátás, légi közlekedés, utazásszervezés), addig másoknál a turisztikai fogyasztás kisebb mértékű vagy egyenesen elenyésző (helyi közlekedés, távközlés). Másfelől, a turizmus számára sem azonos az egyes tevékenységek jelentősége - legalábbis ami a turisztikai kiadások megoszlását illeti -, a kiadások jelentős része néhány alapvető fontosságú szolgáltatás-típusra összpontosul, míg a maradék számos kiegészítő szolgáltatás között oszlik meg.

A turizmus ágazat fogalmába tartoznak azok a tevékenységek, amelyek közvetlenül, döntően a turistákat szolgálják ki, illetve meghatározóak a turisztikai keresletben (pl. szállásadás). A turizmus gazdaság számol a turizmus multiplikátor hatásával, mert azokat a tevékenységeket öleli fel, amelyek közvetlenül és közvetetten valamilyen mértékben részt vesznek a turisztikai kereslet kielégítésében. Ez jelenik meg a turizmus GDP-re gyakorolt közvetlen és közvetett hatásai során. A World Tourism and Travel Council (WTTC) a turisztikai alapszolgáltatásokra vonatkoztatja a „turizmus ágazat” megnevezést, míg a turisztikai fogyasztásban szerepet játszó szolgáltatások összességét a „turizmus-gazdaság” fogalmával jelöli. A WTTC felfogása szerint a turisták által igénybe vett szolgáltatások egyfajta piramist alkotnak, melynek csúcsán a turisztikai fogyasztásban meghatározó súlyt képviselő alapszolgáltatások találhatók, míg „lefelé” haladva az ilyen fogyasztásban egyre kisebb mértéket képviselő szolgáltatások egyre

szélesebb köre található meg (Bull, 1991, Jancsik, 2002).

A szolgáltatásokat a szakirodalom sokféleképpen próbálja definiálni – a különféle megoldások közül átfogó jellegéből adódóan legjobbnak a *tevékenységi oldalról* közelítő fogalom meghatározás tekinthető. Eszerint a szolgáltatás olyan tevékenységek eredménye, amelyek lehetővé teszik valamely személy, illetőleg tárgy vagy ismeret állapotának fenntartását (helyreállítását), továbbítását, tárolását, továbbá kiegészítését, fejlesztését, átalakítását anélkül, hogy annak alapvető jellege megváltozna. A szolgáltatás eredménye általában nem készletezhető, a tevékenység eredményeként anyagi-tárgyi testet öltő új termék nem jön létre, hanem közvetlenül elégíti ki a társadalom tagjainak személyes, vagy a társadalom egészének közös igényeit, továbbá a termelés szükségleteit (Németh-Papp, 1995, 2003).

A szolgáltatásokon belül a turisztikai szolgáltatások körének meghatározása sem egységes, egyre szélesedik azon szolgáltatások köre, amelyeket a turizmushoz sorolnak. A turisztikai szolgáltatások a WTO értelmezése szerint a turizmusból eredő, illetve a turisztikai tevékenységgel összefüggésbe hozható szükségletek kielégítésére hivatott tevékenységként definiálhatók, ebbe a körbe azonban rendkívül nagyszámú és sokféle szolgáltatás sorolható. A turista szempontjából az utazás megvalósításához elengedhetetlenül szükséges szolgáltatásokon kívül (szállás, étkezés, közlekedés), figyelembe kell venni az útközben igénybe vett kiegészítő szolgáltatásokat (pl. programok, sport), az utazás előkészítése során felhasznált szolgáltatásokat (pl. pénzváltás, biztosítás, szervezési szolgáltatás, információnyújtás), továbbá a turisztikai szolgáltatók által igénybe vett „beszállítói” szolgáltatásokat is (piackutatás, reklám, tervezési, karbantartási szolgáltatások stb). Bizonyos fokig turisztikai szolgáltatásnak minősíthetőek a vonzerők állapotát és hasznosíthatóságát, illetve az ágazat egészének működési feltételeit javítani hivatott szolgáltatások (műemlék- és természetvédelem, nemzeti parkok működtetése, közbiztonság javítására irányuló tevékenységek stb). A turizmus gazdasági teljesítményének statisztikai mérésében komoly problémát jelent, hogy konkrétan milyen szolgáltatás minősíthető turisztikainak, pontosabban, hogy a turizmussal kapcsolatba hozható szolgáltató ágazatok kibocsátásának mekkora hányada hozható közvetlen összefüggésbe a turisztikai fogyasztással.

1.3. FOGLALKOZTATÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS A TURIZMUSBAN

1.3.1. Mennyiségi jellemzők

A turizmus vizsgálatakor legtöbbször annak gazdasági szerepére helyeződik a hangsúly, miszerint hozzájárul az ország GDP-jének növekedéséhez, befolyásolja a fizetési mérleget, s nem utolsósorban szolgáltatás jellegéből adódó nagy munkaerőigényének köszönhetően fontos szerepet tölt be a foglalkoztatásban (Matthiesson-Wall, 1982; Riley, Ladkin, Szivas, 1999; HLG 1998, 1999; Urry, 1990; Leiper, 1999; Ladkin-Riley-Szivas, 2000; Puckó-Rácz, 2002; Jancsik, 2002). A turizmus a szolgáltató szféra részeként munkaerőigényes tevékenységek összessége (ICEG, 2006).

A WTO és a WTTC 2009-es adatai szerint a világon összesen 77,2 millió volt a turisztikai ágazatban foglalkoztatottak száma, és 219,8 millió a turizmus-gazdaságban dolgozóké (WTTC 2009). A turisztikai ágazatban realizálódik az összes munkahelyek 2,7%-a, a teljes foglalkoztatás 7,6%-a pedig a turizmus-gazdaságban. Ez azt jelenti, hogy a világon az aktív keresők közül minden 13. ember a turizmusban dolgozik.

A turizmus, szolgáltatás-jellegénél fogva, erősen élőmunka-igényes ágazat. A magas színvonalú személyes szolgáltatás fontossága miatt az élőmunka iránti igény jelentős csökkenése hosszabb távon sem valószínű, a turizmusban végbe ment technikai-technológiai fejlődés hatására sem (pl. internetes helyfoglalási rendszerek elterjedése). A technikai újítások, az internet használata egyfelől a termelékenységet javítja, amellyel a munka hatékonyabbá válik, mely bizonyos munkakörök létszámcsökkenéséhez vezethet, a turizmus fejlődésével, újabb termékek és turisztikai munkakörök megjelenésével más területeken viszont növekszik a munkaerőigény, ezáltal kompenzálva a megszűnő munkaköröket. Adatokkal alátámasztható, hogy a minőségi változás a turisztikai szolgáltatásoknál mennyiségi és minőségi szempontból is növelte a munkaerő iránti keresletet: a magasabb kategóriájú szálláshelyek munkaerőigénye sokkal magasabb (5* szállodában egy szobára jutó alkalmazott 0,7 fő, 2*-nál 0,4 fő, panzióban 0,3 fő), a kétszer-háromszor magasabb munkaigényesség pedig nyolc-tízszer magasabb jövedelemtermelő képességgel jár (ICEG, 2006).

A turisztikai foglalkoztatás mennyiségi meghatározásának nehézségei kapcsolatban állnak a turisztikai ágazat lehatárolásával. Korábban kifejtettem, hogy a turizmus mind

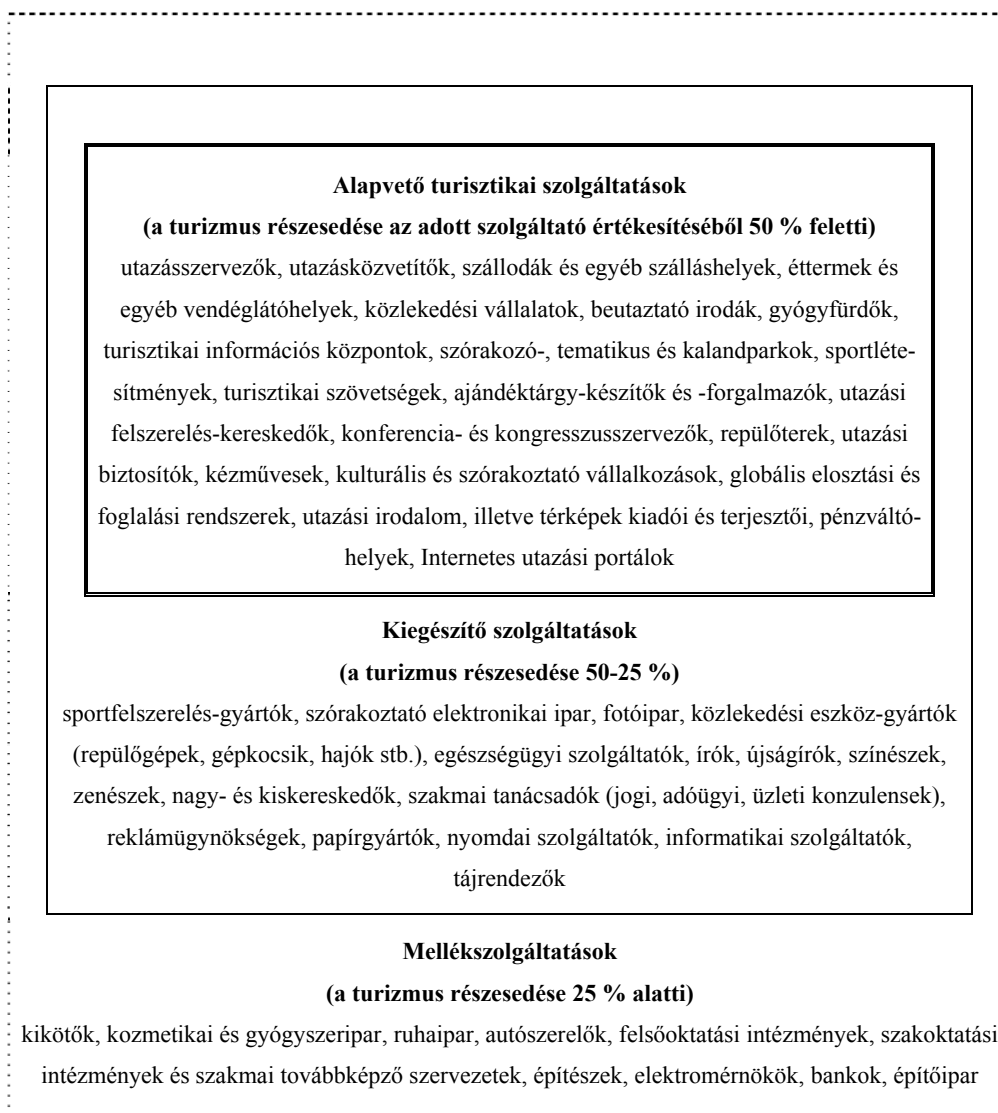
gazdasági ágként, mind egy piacként felfogható, de mindenképpen mérési, módszertani problémát jelent a foglalkoztatottak körének lehatárolása. A turisztikai foglalkoztatás meghatározása céljából Leiper (1979) a turizmus kínálati oldalú megközelítését javasolta, amely a turisztikai szervezetek és üzletek összességéként tekinti a turizmust. A szervezetek, üzletek vizsgálatánál az egyik probléma, hogy a szállodákon és az utazási irodákon kívül, a legtöbb létesítmény a turistákat és a helyi lakosokat egyaránt kiszolgálja (Riley, Ladkin, Szivas, 2002). Smith (1988) a létesítményeket és üzleti szervezeteket az alapján határozta le, hogy bevételük milyen mértékben származik a turizmusból: az egyik csoportba sorolta azokat, amelyek teljes bevétele kizárólag a turizmusból származik, a másikba azokat, melyek mind a turistáknak, mind a helyieknek szolgáltatnak. A turisztikai foglalkoztatás lehatárolása épp olyan nehéz feladat, mint a turizmus meghatározása a fenti jellemzők miatt (Burns, 1993). Az egyik probléma, amit kezelni kell a turizmusban, a feketegazdaság jelenléte, a nem hivatalosan foglalkoztatottak magas aránya, nem bejelentett, szezonális kiegészítő személyzet/családtag alkalmazása és a főfoglalkozásként más területen dolgozók/szakmával rendelkezők alkalmi vagy rendszeres turisztikai munkavállalása a szezonban (pl. főfoglalkozású tanár nyári ajándékbolt működtetése, szakvezetés tartása stb.) (Shaw, Williams, 1994; Cukier-Snow, Wall, 1993, Riley, Ladkin, Szivas, 2002, Leiper, 1999; Krakover, 2000; Hjalager-Andersen 2001, Jancsik, 2002). A másik probléma annak a meghatározása, hogy egy adott munkahely mekkora arányban kapcsolódik a turizmushoz, vagyis azon létesítmények dolgozói, szolgáltatói, melyeket a turisták csak részben vesznek igénybe (pl. könyvtár, színház, múzeum) milyen arányban számítanak bele a turisztikai foglalkoztatottságba, hol húzható meg a határ a turisztikai és nem turisztikai feladatokat ellátók között.

A foglalkoztatás az egyes, a turisták által is fogyasztott rész-szolgáltatások esetében lehet teljesen, vagy csak részben turisztikai eredetű. Éppen ezért nem egyértelmű, hol lehet magát a „turisztikai szolgáltatást” és ebből következően a turisztikai foglalkoztatást lehatárolni: különböző megközelítések (WTO) 50-75 % közötti turisztikai célú értékesítés esetén sorolják a szolgáltatást és az ahhoz szükséges foglalkoztatást a turizmus körébe. Más megközelítések (HLG, 1998) szerint a turisztikai foglalkoztatás különböző szintjeit különíthetjük el, így

- amennyiben a turisztikai célú értékesítés egy szolgáltatás forgalmában meghaladja az 50%-ot, *alapvető turisztikai szolgáltatásról* beszélünk,
- amennyiben a turizmus részesedése egy szolgáltatás összes értékesítésén belül 25-50%, az *kiegészítő szolgáltatásnak* minősül,

- a turizmus 25% alatti értékesítési súlya esetén pedig *mellékszolgáltatásnak* tekinthető.

2. ábra A turizmus részesedése egyes gazdasági tevékenységekből a szolgáltatások oldaláról nézve



Forrás: HLG on Tourism and Employment (1998), Jancsik (2002)

Matthieson & Wall (1982) a turisztikai foglalkoztatást direkt, indirekt és indukált hatásai szerint vizsgálta. A foglalkoztatásban direkt (közvetlen) hatás alatt a turistákkal közvetlen kapcsolatban álló vállalkozásoknál, szervezeteknél foglalkoztatottak számát értjük. Indirekt (közvetett) foglalkoztatási hatás azokat a foglalkoztatottakat foglalja magában, akiknek nincsen közvetlen kapcsolatuk a turistákkal, de a turistákkal közvetlen kapcsolatban álló vállalkozásokat kiszolgáló szervezeteknél dolgoznak. Például egy település turizmusának fejlődése nemcsak a településen működő szálloda, utazási iroda és étterem foglalkoztatottságát befolyásolja (direkt), hanem közvetve a turizmust kiszolgáló területeket is (pl. mezőgazdaság, építőipar). A származtatott

(indukált) hatás pedig a turizmusban, illetve annak kiszolgáló ágazataiban működő vállalkozások és az ott dolgozó személyek jövedelmének elköltésével jelentkezik, amely a gazdaság teljes vertikumában új munkahelyek teremtését teszi lehetővé. Nemzetközi felmérések szerint általában 1 direkt munkahely 1-3 további – indirekt és indukált – munkahelyet gerjeszt (Jancsik, 2002).

A GKI Gazdaságkutató Zrt. a turizmus szektor makrogazdasági szerepét vizsgálta 2004-ben, ahol a turizmus-szektor súlyának szemléltetésére megbecsülte a közvetlen és közvetett hatásokat. A turizmus szektor valódi kiterjedését, a turisztikai foglalkoztatás mértékét a Központi Statisztikai Hivatal adataira és az APEH szakágazati bontású adatbázisára építve becsülte (GKI, 2004).

(1) *Statisztikai értelemben vett turizmus szektor*: szálláshelyszolgáltatás és a vendéglátás sorolható ide, kivéve a munkahelyi- és közétkeztetést, valamint az utazásszervezést.

A GKI adatai szerint 2003-ban számuk 64 ezer főt tett ki.

(2) A *teljes közvetlen turizmus szektorban* tevékenykedő termelő és szolgáltató vállalkozások (pl. légitársaságok, autókölcsönzők, szórakoztatóipar), amelyek a turistákkal közvetlen kapcsolatba kerülnek. A GKI adatai szerint 2003-ban számuk 195 ezer főt tett ki.

(3) A *teljes közvetlen és közvetett szektor*, a turizmus által indukált teljes foglalkoztatás, amelybe azok a tevékenységi körök is beletartoznak, melyek a turizmus szektor beszállítói. A közvetett foglalkoztatási adatok azokat a munkavállalókat is magában foglalja, akiknek nincs közvetlen csak közvetett kapcsolatuk a turistákkal (pl. ruhatisztító vállalkozások, könyvelő cégek, turizmusban is felhasználásra kerülő tőke és export javak előállítói, mint pl. olajfinomítók dolgozói). A GKI adatai szerint 2003-ban számuk 331 ezer főt tett ki.

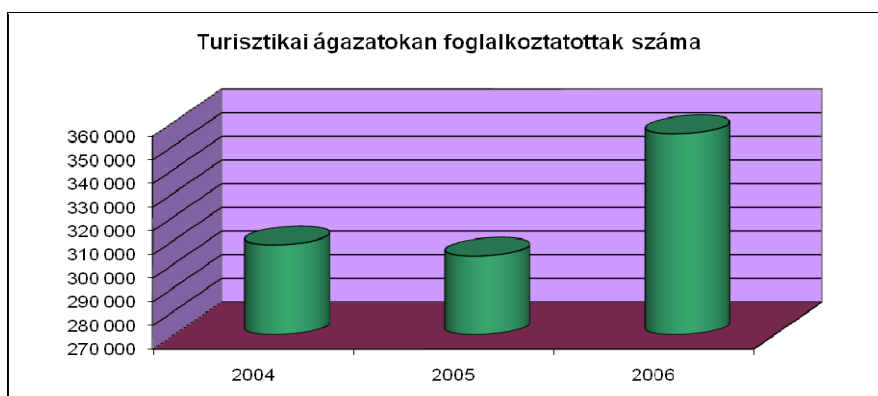
A turizmus hazai gazdasági potenciáljának szakmai, még pontosabb becslésére 2005-től nyílt lehetőség, amikortól a WTO által kidolgozott Turizmus Szatellit Számla (TSZSZ) módszertanát Magyarországon is elkezdték alkalmazni.

„A turizmus szatellit számlarendszer az az eszköz, mely összefoglalja turizmushoz kapcsolódó gazdasági területeket, megteremti a turizmust bemutató statisztikák összhangját és a gazdasági hatás vizsgálatához szükséges információs alapot” (KSH, 2006)

A TSZSZ rendszer nemzetközi ajánlással a turisztikai termékek és szolgáltatások alapján számszerűsíti a turisztikai foglalkoztatást. Ennek része a szállásszolgáltatás, vendéglátás, személyszállítási szolgáltatás, utazási irodai, szervezői és idegenvezetői

szolgáltatás, kulturális szolgáltatás (pl. múzeumok), továbbá sport és egyéb szabadidős tevékenység (pl. szórakoztató parkok). A TSZSZ 2006. évi adatai szerint (KSH, 2006) Magyarországon a foglalkoztatottak 9,2%-a dolgozik a turizmusban, de a multiplikátorhatást is figyelembe véve ez az arány 12-13% körüli is lehet becslések szerint (www.ksh.hu). A foglalkoztatottak száma a turizmusra jellemző ágazatokban összesen 354952 fő, amely a teljes munkaidős foglalkoztatást takarja egyenértékesre átszámítva (napi 8 óra, havi 22 munkanap). A teljes foglalkoztatottak 83,5%-át teszik ki az alkalmazottak, az egyéb foglalkoztatottak aránya 16,5%. (KSH, TSZSZ, 2006)

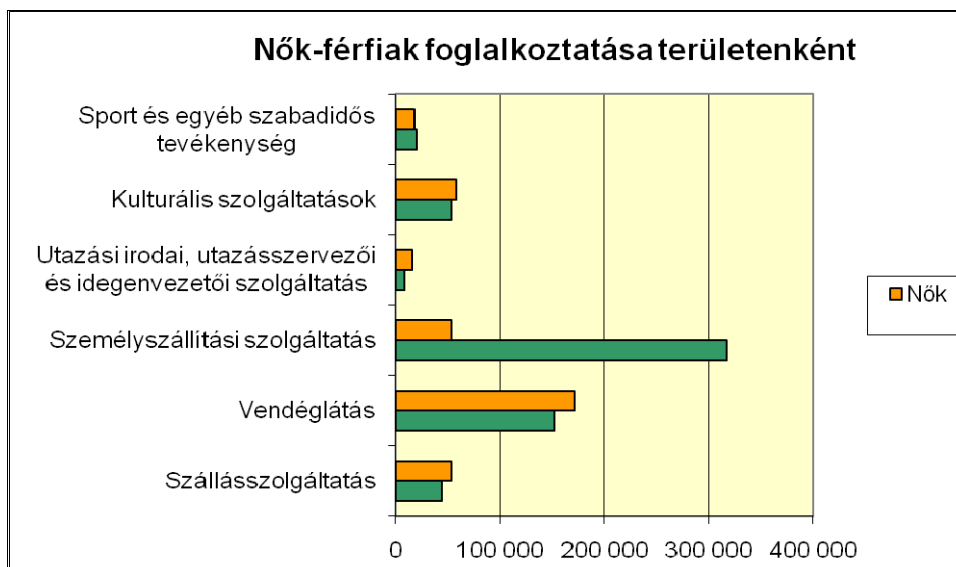
3. ábra Turisztikai ágazatokban foglalkoztatottak száma



Forrás: Központi Statisztikai Hivatal, TSZSZ, 2006

A turizmusra jellemző ágazatokban a nők aránya alacsonyabb (37,4%), mint a férfiaké (62,6%). A nemi különbségek a foglalkoztatásban eltérnek a turizmusra jellemző termékek és szolgáltatások szerint (4. ábra). A nők aránya sokkal magasabb az utazási irodákban (63,1%), a szállásszolgáltatásnál (55,8%), míg a kulturális szolgáltatásoknál (53,7%), a sport és egyéb szabadidős tevékenységeknél (49,6%), és a vendéglátás területén (48,1%) kisebb mértékű. A férfi foglalkoztatás markánsan a személyszállítás esetében figyelhető meg: ahol a férfiak aránya 87,2% (KSH, TSZSZ, 2006).

4. ábra Nők-férfiak foglalkoztatása a turizmusra jellemző ágazatokban



Forrás: Központi Statisztikai Hivatal, TSZSZ, 2006

A hazai turizmust a kis- és mikrovállalkozások túlsúlya jellemzi: a szállás- és vendéglátás területén a vállalkozások 95,5%-a 4 főnél kevesebbet foglalkoztató vállalkozás, bár az utóbbi években nő a társas vállalkozások száma, s csökken az egyéni vállalkozásoké (ICEG, 2006).

A munka rugalmasságának különböző dimenzióiban végzett felmérés szerint (Sík, Nagy, 2001) a különféle tercier ágazatokban a legmagasabb a rugalmasság foka, valamint az egyéni vállalkozóknál. A rugalmasság időbeli jellemzőit tekintve a kereskedelem területén és a szolgáltatási szektorban statisztikai adatok is alátámasztják az éjszakai-, hétfélig munka átlaghoz képest magasabb arányát (Sík, Nagy, 2001).

1.3.2. Minőségi jellemzők

A legalább részben turisztikai célú foglalkoztatás minőségi jellemzőiről rendkívül keveset tudunk. Ennek oka a turisztikai ágazat fiatal jellege és különösen a turizmussal foglalkozó tudományos vizsgálatok rövid története. A turizmussal foglalkozó szakirodalom legnagyobb része a marketing és a szűken vett vállalati menedzsment kérdéseivel foglalkozik. A szociológiai elméleti háttérű irodalom is elsősorban a turisztikai élményre, a turisztikai fogyasztás szociológiai szempontú magyarázatára, a turisták és a helyi lakosok közötti interakciókra – kulturális cserére –, valamint a turizmus társadalmi-kulturális hatásaira koncentrált (Urry, 1990; Franklin-Crang, 2001, et al). A munkaszociológia elméleti háttérét és más szakmákkal, foglalkoztatási

területekkel kapcsolatos eredményeit a turizmusra alkalmazó publikációk száma rendkívül alacsony (Urry, 1990; Kontogeorgopoulos, 1998; Leiper, 1999; Hjalager-Andersen, 2001; Riley-Ladkin-Szivas, 2002). Mindez amellett és annak ellenére igaz, hogy a turisztikai foglalkoztatás általános jellemzőire több esetben hivatkoznak (Airey, Nightingale, 1981; Baum, 2006, 2007, Ritchie-Goeldner, Riley, Ladkin, Szivas, 2002, Putzkó-Rácz, 2002).

A turizmus sajátossága a szezonáltság, ezért a foglalkoztatottság nem állandó, az év különböző időszakaiban ugyanazon szolgáltatás nyújtása sokak számára jelent megélhetést (pl. főszezon idején több programszervező, vendéglátó stb. elégíti ki a turisták igényeit). Ez részben azt is jelenti, hogy a megkérdezés időpontjától erősen függ a turizmusban foglalkoztatottak száma. A szezonáltság következménye a munkaerő magas fluktuációja, ennek köszönhetően a pozíciók megüresedése gyakori jelenség. Az idejénjellegű munka ellátására részmunkaidőben foglalkoztatottakat alkalmaznak a turisztikai vállalatok. Nem egyenletes kereslethez kapcsolódik a főállás és a részmunkaidős/szezonális foglalkoztatás elkülönítésének problémája. (Nagyon sok esetben pl. a kempingekben, szállodákban dolgozókat főállásúként alkalmazzák, de a szezon végén munka hiányában elbocsátják, vagy más munkakörbe helyezik őket a következő szezonig). A dolgozók holtszezonban való elbocsátása és főszezonban való felvétele ugyanakkor azzal a veszéllyel jár is, hogy jobb munkalehetőség esetén a dolgozó nem megy vissza, megnő a fluktuáció, és évről évre döntően új jelentkezőket kell betanítani. A magas fluktuáció a turizmus nem minden területén bizonyul igaznak. A nagyvárosokban, a nem szezonálisan működő létesítményeknél és a magasabb képzettséget igénylő munkakörökre kevésbé jellemző a szezonális foglalkoztatás. Az idejénjellegű munka az alacsony szakképzettséget igénylő munkakörökre (pl. konyhai kisegítő) jellemző, és kiemelten jelentkezik a szezonális jelleggel működő létesítmények és üdülőhelyek (pl. vendéglátóhelyek, szálláshelyek) esetében. Ugyancsak magas az alkalmi jellegű, szezonális projektmunkáknál, mint például a rendezvényszervezés. Turisztikai szempontból a rendezvényszervezés fontos területét képezik a fesztiválok, szabadidős rendezvények, ahol a szabadtéri helyszínek miatt a rendezvények a tavasz végére, nyárra és őszi elejére koncentrálódnak. A szezonális hatást tovább erősíti a rendezvények időtartama, amelyek jellegüktől függően 1-5 napig tartanak. A konferenciák és az üzleti találkozók időtartama és szezonja eltér a szabadidős rendezvényektől (1-3 nap, illetve egy üzleti találkozónál néhány órás időtartam is lehet, a szezont tekintve május-június és a szeptember-október időszakban). A rendezvények ideje alatt (közvetlenül előtte) a munkaerőigény jelentős, de a rendezvény végeztével az

alkalmi munka megszűnik. A Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetségének jelentése szerint a rendezvények alatti időszakban sok ezer embert foglalkoztatnak a szervezők (információnyújtás, hostess-szolgálat, stb.) alkalmi jelleggel (MARESZ, 2009).

A turizmus munkaerőigényét befolyásolja a nyújtott turisztikai termék és szolgáltatás jellege is: például munkaerő-intenzívebb területnek tekinthető a gyógyturizmus, míg a kerékpárturizmus kevésbé (Horváth, 2007; Michalkó, 2007).

Turisztikailag frekventált területeken a főszezonban fokozottan jelentkező idényjellegű munkaerőigényt kizárólag helyi lakossággal nem minden esetben lehet kielégíteni, amely plusz költséget is jelenthet a munkaadónak, amennyiben a nem helyiek elszállásolásáról is gondoskodnia kell. A nem helyi foglalkoztatottak között – országoként változó mértékben - előfordul külföldiek alkalmazása is (Jandala, 1992).

A fejlődő országokban a külföldieket magas szakképzettségük folytán vezető állásokban, míg a képzetlen helyi lakosságot alacsonyabb munkakörökben foglalkoztatják. Fejlett országok esetén éppen fordított a helyzet: a szakképzettséghez kötött munkaköröket a helyi lakosság, a szakképzettséghez nem kötött vagy alacsonyabb képesítést igénylő munkaköröket külföldiek látják el (Jandala, 1992). A turizmusban is megfigyelhető jelenség a külföldiek, bevándorlók illegálisan, „feketén” való foglalkoztatása. A szezonális munkaerőigényt az alacsonyabb végzettségű és szakképesítésű területeken nők és iskolai szünetben dolgozó fiatalok, diákok látják el. A diákmunka előnye, hogy a szezon elmúltával a munkaadót nem terheli kötelezettség, ráadásul optimális esetben a következő szezonban is számíthat a diákmunkaerőre.

A szezonális az éves foglalkoztatás mellett hatással van a munkaidőre és azon keresztül hat a bérezésre is. A szezonális munkakörökben a napi és heti munkaidő az átlagos értéket jóval meghaladja, sok esetben szabadnapok nélkül dolgoznak a szezonban, a jogos szabadnapok felhasználására a főszezonon kívül nyílik lehetőség. Gyakori az éjjeli-, hétvégi munkavégzés, többműszakos munkarend. A fizikai foglalkozások esetében gyakoribb a két-három műszak, a magasabb végzettségnél kevésbé kötött a munkarend (ICEG, 2006).

A szezonálisból következően több esetben az átlagosnál magasabb jövedelmet (fix béren felüli jutalékot vagy magasabb fix bért) kapnak a főszezonban a foglalkoztatottak, viszont a holszezonban a teljes jövedelem hiányával kell számolniuk vagy egy

alacsonyabb összegű fix bérrel (Jandala, 1992). A turizmusban a statisztikák szerint a bérek más gazdasági területekhez képest alacsonynak mondhatóak amellet, hogy szakterületek és munkakörök szerint is meglehetősen differenciáltak. A GVI felmérése szerint (2008) a diplomás turisztikai és vendéglátó munkatárs (pályakezdő) bruttó jövedelme munkába álláskor átlagosan bruttó 135.000Ft, amely a legrosszabbul fizetett foglalkozási csoportba sorolható. Összehasonlításként 29 gazdasági-jogi és műszaki foglalkozási csoport átlagát tekintve egy átlagos diplomás pályakezdő bruttó 202ezer Ft-ra számíthat. Jelentős különbségek mutatkoznak a versenyszféra és a közszféra között, a vállalat mérete szerint, illetve területi relációban is (a fővárosban sokkal magasabbak a bérek). A kezdő bérekhez képest várható bérnövekedés üteme sem elhanyagolható szempont: általában két év munkaviszony után a friss diplomások fizetése 8-59%-kal emelkedik (GVI, 2008). Turisztikai munkatárs esetében 135 ezer Ft kezdőbér átlagosan 20%-kal emelkedik, 162 ezer Ft-ra két év után. Az emelkedés üteme a többi vizsgált szakhoz képest átlagosnak mondható, a legnagyobb bérnövekedés a műszaki végzettséget igénylő munkakörökben a figyelhető meg (GVI, 2008). A hivatalosan kifizetett béreket a turizmus esetében egyéb nem adózott jövedelmek (pl. borraavaló) egészíthetik ki.

A turizmusban foglalkoztatottak végzettség szerint is jelentős eltéréseket mutatnak: az alacsony vagy minimális képzettséget igénylő munkakörök mellett a magasan kvalifikált munkaerő is egyaránt jellemzi az ágazatot (Jandala, 1992). Az alacsony képzettséggel rendelkezők vagy a szakképesítés nélküliek magas aránya miatt sokszor azonosítják a turisztikai munkákat alacsony státuszúnak (Jandala, 1992).

Ez a dichotómia az egész turisztikai ágazatot jellemzi és hatással van a foglalkoztatás minőségére: egyszerre van jelen a globális és helyi dimenzió, a nagyméretű szállodaláncok és néhány szobás panziók, családi vállalkozások egymás mellett élése, a magas infrastrukturális háttérű szolgáltatásnyújtás és az alacsony, manuális jellegű szolgáltatásnyújtás, a vállalkozói szellem és a hagyományos vendégszeretet szellemében végzett tevékenységek (Riley, Ladkin, Szivas, 2002, Baum, 2006). A turizmusban bizonyos foglalkozások esetén szintén jellemző az egyéni foglalkoztatás, pl. az idegenvezető esetében (Michalkó, 2007), szemben a nemzetközi vállalatok alkalmazotti státuszával (Baum, 2006).

A korábbiakban felsorolt foglalkoztatási jellemzők alapján hajlamosak vagyunk a

turisztikai foglalkoztatás negatív oldalát megragadni, ugyanakkor a fenti jellemzőket kontextuálisan, egyéni élethelyzetektől függően kell értelmezni. Minden munkajellemzőnek pozitív és negatív interpretációja egyaránt felfedezhető a hétköznapi gyakorlatban: munkaterületek és munkakörök szerint, földrajzilag jelentős eltéréseket figyelhetünk meg (Formádi, 2009). Az 1. táblázatban a turisztikai foglalkoztatás jellemzőinek kétféle interpretációja szerepel egy turisztikai példa megadásával.

1. táblázat Turisztikai foglalkoztatás pozitív és negatív interpretációja

Pozitív interpretáció	Negatív interpretáció
Rugalmasság, vendégforgalomhoz igazítható nyitva tartás (pl. animáció)	Rugalmatlan, szabott munkaidő (pl. nyitva tartáshoz kötött) vagy a vendégforgalom miatt kiszámíthatatlan (nem napi 8 óra) pl. szállásadó, utazási irodai alkalmazott
Változatosság (pl. rendezvényszervezés)	Változatosság hiánya (pl. irodai értékesítő munka)
Ön-menedzselés, autonómia (pl. animáció)	Autonómia hiánya, szabályozott munkafolyamat (pl. értékesítés)
Magas fizetések (pl. szállodai back office)	Alacsony fizetések (pl. utazási irodai ügyintéző)
Magas státuszú munka/terület (pl. szálloda)	Alacsony státuszú munka/terület (pl. közlekedési szektor)
Alacsony szezonális (pl. városi szálloda)	Magas szezonális (pl. rendezvényszervezés)
Szezonális jó oldala (hosszú pihenőidőszak, szezonon kívüli „más” munkavégzés lehetősége)	Szezonális rossz oldala (pl. munkaidő, kiszámíthatatlanság, egyenetlen bevétel)
Alacsony fluktuáció (magas végzettséget igénylő munkakörökben)	Magas fluktuáció (alacsony végzettséget igénylő munkakörökben)
Magas képesítési igény (pl. értékesítési munkakörök)	Alacsony képesítési igény (pl. pincérek)
Folyamatos továbbképzés (pl. értékesítés)	Továbbképzés hiánya (pl. utazási iroda)
Nagyfokú mobilitás lehetősége (pl. nemzetközi szállodaláncon belüli belső mobilitás)	Alacsony mobilitás lehetősége (pl. utazási iroda)
Átjárható munkaterületek (pl. rendezvényszervezés, PR-marketing munka)	Átjárhatóság hiánya (pl. kisegítő munka)
Határtalan munkalehetőségek, külföldi munkavállalás lehetősége (pl. animátor)	Bizonyos munkavégzés helyhez kötött (pl. idegenvezetés nemzetközi engedéllyel)
Kellemes, inspiráló munkakörülmények (pl. wellness)	Kevésbé inspiráló munkakörülmények (pl. konyha)
Munka-élet egyensúlya (pl. szabadidő-munka összeegyeztetése)	Munka-élet egyensúlya korlátozott (hosszú munkaidő miatt szabadidő hiánya)
Az életvitel elüzletiesedése (munka-szabadidő összekapcsolása)	Az életvitel elüzletiesedése (a munka túl domináns)

Forrás: Saját szerkesztés, 2009

A 1. táblázatban szereplő pozitív és negatív asszociációk-vélemények alaposabb megértése céljából a turisztikai munka jellemzőit egy másik szempont alapján is érdemes megvizsgálni. A turizmus esetében a munka lényegi eleme a más emberekkel fenntartott kapcsolatban rejlik. A szolgáltatás nem egyszerűen az interakció *során* jön létre (ami más szolgáltatások, így banki-pénzügyi, a kereskedelmi, stb. esetében is jellemző), hanem a szolgáltatás az *interakció maga*. A turista azt hajlandó megfizetni, ha a szolgáltató nemcsak idejét, hanem személyiségét, szaktudása mellett érzelmeit, véleményeit, benyomásait is megosztja vele, illetve ezek megismerésére maga is törekszik. Paradox módon a turista akkor elégedett (és hajlandó ezért a szolgáltatásért fizetni), ha a személyes kapcsolat jellege elfedi az üzletszerű szolgáltatást. A turizmusban foglalkoztatottakat két csoportba sorolhatjuk: a vendégekkel közvetlen kapcsolatban állók (front office/front line) és a vendégek kiszolgálásában háttérben résztvevő, de velük nem érintkező dolgozókra (back office/back line). A két csoport eltérései a turizmus azon sajátosságára vezethetők vissza, hogy a turisztikai szolgáltatások esetében a szolgáltatás előállítása és fogyasztása egybe esik, így nem képzelhető el turisztikai szolgáltatás úgy, hogy az ne a résztvevő felek közvetlen interakcióján alapulna. Ebből a kapcsolatból kiindulva a vendéggel interakcióba kerülő munkavállalók és a háttérben dolgozók között – a foglalkoztatást tekintve – eltérések figyelhetők meg, mindamellett a közvetlen kontaktus hatást gyakorol a turizmusban foglalkoztatottak munkaköri sajátosságaira és életfeltételeire (Formádi, 2008):

1. vendéggel kapcsolatban levők (recepció, idegenvezető, pincér, stb.)

- A vendéggel érintkező dolgozók szerepe hangsúlyos: *személyiségük meghatározza a turisztikai élményt* (pl. recepciónál látottak, tapasztaltak a teljes utazás élményét befolyásolják).
- Személyükben *a vendégekre vonatkozó tudás* gyűlik össze, amely a magas szintű, személyes szolgáltatás alapfeltétele.
- A munka része a személyes kontaktus, a sokszor rutinszerűen ismétlődő feladatok (pl. idegenvezetés, recepció) ellenére a változó vendégkörnek köszönhetően *a munka is sokszínű, változatos*.
- A vendéggel való közvetlen interakció az anyagi (pl. borraivaló) és nem anyagi jellegű (pl. köszönés, kapcsolatépítés, visszatérés) *jutalmaknak köszönhetően nagyobb motiváltságot* eredményez.

Ebből kifolyólag a turisztikai vállalkozások befektetett tőkéje jelentős részben a vendéggel kapcsolatban álló alkalmazottakban testesül meg. Ezért a dolgozók a vállalat

számára különösen értékesek, így a foglalkoztatásukra a következők jellemzőek:

- *Képzettebb kör*, a szakismeretek oktatása mellett a kommunikációs készség, nyelvismeret elsajátítására is irányuló képzésben vesznek részt.
- *Magasabb szakképzettségi szinttel* rendelkeznek (pl. szállodai recepciós esetében felsőfokú végzettség)
- A turisztikai kereslet volumenének megfelelően *fő-, illetve szezonális foglalkozás* (pl. recepciós munkakörben) *kevésbé jellemző*. A kereslet szezonális ellenére a vállalat arra törekszik, hogy megőrizze ezeket a dolgozóit.
- Előbbinek eredményeként a *fluktuáció alacsonyabb*.
- A *bérezés* általában *magasabb*, mint a vendégforgalmat nem bonyolító munkakörökben. Ehhez hozzájárul a turistáktól kapott borraavaló és a vállalati nagyobb megbecsültség is (pl. idegenvezető esetében vagy szállodai recepciónál).
- A *munkaidő eltér* az általános napi 8 órától (pl. vendégfogadó esetében akár 24 órás szolgálatot jelent)

2. *vendéggel nem találkozó* (technikus, back office, konyhai személyzet, stb.)

- A vendéggel nem érintkező dolgozók szerepe a turisztikai szolgáltatásban másodlagos: a *személyiségük nem jelenik meg*.
- Személyük elsősorban *szakmai tudásuk* miatt lehet fontos (pl. szakács, könyvelő).
- A munkában a *rutinszerű feladatok* aránya magasabb (pl. konyhai előkészítés, hangosítás beállítása).
- A vendéggel való érintkezés hiánya és a monoton munka *kisebb motiváltságot* eredményez.

Ebből kifolyólag az ilyen munkakörben dolgozók foglalkoztatására a következők jellemzőek:

- A vendégekkel nem érintkezők esetében is *szükséges a megfelelő szakképesítés* igénye (pl. szakács), de a vállalat számára egyszerűbb egy megfelelő képzettséggel, gyakorlattal rendelkező munkaerő felvétele, mint meglévő dolgozó képzése.
- A turisztikai kereslet volumenének megfelelően *fő-, illetve szezonális foglalkozás a jellemző*. A vállalat számára nem cél a dolgozó megtartása, mert a munkaerőpiacról rövidtávon könnyen pótolható, hosszabb távon pedig a munkakörök gépesítése a dolgozói létszámcsökkentését jelentheti.
- Előbbinek eredményeként a *fluktuáció magasabb*.

- A *bérezés* általában *alacsonyabb*, mint a vendégforgalmat bonyolító munkakörökben.
- A *munkaidő itt is eltér* az általános napi 8 órától, de ez az eltérés gyakran *részmunkaidős 4-6 órás* foglalkoztatásban jelentkezik (pl. takarítóknál).
- A háttérmunkáknál *magas a nők, fiatalok és nyugdíjasok aránya*, azoké, akik számára a szezonális és részmunkaidős foglalkozás elfogadható alternatívát kínál.

Végezetül fontos megjegyezni, hogy a turisztikai foglalkoztatás szintjét (és megítélését) alapvetően befolyásolja az ország gazdaság-, turizmus- és foglalkoztatási politikája: milyen jelentőséget tulajdonít a turizmusnak a gazdaságfejlesztésben, milyen beruházásokat támogat, mennyire ösztönzi a turisztikai foglalkoztatást stb.. A turisztikai foglalkoztatás gazdasági súlya mellett annak társadalmi hatása sem elhanyagolható egy terület számára: a munkahelyteremtés egyfelől csökkenti a munkanélküliséget, másfelől a kevésbé fejlett területek turisztikai hasznosításának eredményeként munkahelyeket teremt, és népességmegtartó ereje van (Horváth, 2007, Michalkó, 2007, Baum, 2006, Jancsik, 2002).

Nemcsak az államnak van befolyásoló szerepe a turisztikai munka megítélésében, hanem a turizmusban foglalkoztatottaknak is, mivel végzett munkájuk minősége és hatékonysága befolyásolja a turisztikai munkával kapcsolatos attitűdöket, a turizmus ágazat vonzerejét a potenciális befektetők, munkavállalók és a fogyasztók oldaláról egyaránt.

1.4. A TURISZTIKAI SZAKMÁK FEJLŐDÉSE

1.4.1. A turisztikai szakmák

A turisztikai szakmák belső differenciáltsága elérte azt a szintet, hogy önálló területek határozhatóak meg. A szakmák besorolására és értékelésére a gyakorlatban többféle elnevezés él (pl. programértékesítői feladatokat ellátó munkavállaló megnevezését tekintve lehet turisztikai referens, utazási irodai ügyintéző vagy pultos). Az alkalmazott terminológiában és az egyes turisztikai munkakörökhöz tartozó feladatok európai országok közötti különbségét tárta fel a CEDEFOP kutatás (1998). A többféle megközelítés a turisztikai szakterületek lehatárolásánál is szembetűnik. Egy korábbi Európai Unióban készült felmérés (CEDEFOP, 1998) a turizmust három szakterületre bontotta és azon belül vizsgálta a turisztikai munkaköröket, szakmákat:

- (1) szálloda és vendéglátóipar (pl. front-office menedzser, recepció, főszakács, teremfőnök)
- (2) rendezvény-és utazásszervezés (pl. referens, repülőjegy-kiállító)
- (3) turizmus fejlesztését, promócióját végző állami területek (pl. térségi menedzser, informátor, idegenforgalmi referens).

A fenti csoportosítás és lista a turisztikai kínálat gyors fejlődése és összetettsége miatt nem fedi le teljes egészében a turisztikai szakmákat, számos terület hiányzik belőle, mint például:

- közlekedéshez kapcsolódó munkakörök,
- turisztikai attrakciók működtetéséhez kapcsolódó munkakörök,
- sport-rekreáció- és egészségturisztikai munkakörök,
- konferenciaszervező,
- idegenvezető,
- ajándéktárgy értékesítő,
- oktatók, tréner stb.

A turisztikai szakterületek osztályozására a WTO (1997) is ajánlást tesz, ugyanakkor az alágazatok meghatározása országfüggő, az ország turisztikai kínálati struktúrája által befolyásolt. Figyelembe véve és Magyarországra alkalmazva a WTO ajánlását és az osztrák gyakorlatot, az alábbi turisztikai szakterületek különböztethetők meg:

- szálláshelyek
- vendéglátás, gasztronómia
- szabadidőipar (ide sorolhatók a természeti és kulturális vonzerőkhöz kapcsolódó munkakörök)
- informatika és turizmus
- desztináció-menedzsment és irányítás (ide sorolhatók az állami szervezetek, turisztikai hivatalok turisztikai munkakörei)
- utazásszervezés
- turizmus és közlekedés
- rendezvény- és konferenciaszervezés
- egészségturizmus
- egyéb (pl. tanácsadók)

A szakterületi bontás sokfélesége miatt Riley, Ladkin, Szivas (2002) könyvében megállapítja, hogy a turisztikai szakmák területenkénti és mennyiségi lehatárolása helyett arra kell helyezni a hangsúlyt, hogy azok milyen munkavégzést jelentenek, milyen képesítést és készségeket igényelnek. A szakmák elnevezésének vizsgálata nem alkalmas a munkakörök elemzésére – a különbözőképpen használt terminológiák miatt – (Guerra, 1994, Coxon & Jones, 1978, Riley, Ladkin, Szivas 2002), a munkaköri leírásokat pedig nagyban befolyásolják a szervezeti és kulturális értékek, nem beszélve az országok közötti különbségekről. Ráadásul a munka elnevezése és a képesítések között sincs egyértelműen meghatározható kapcsolat.

A WTO által kifejlesztett TEDQUAL módszer (1997) az egyes munkakörökhöz kapcsolódó elvárások, ismeretek, készségek szintje felől vizsgálja a szakmákat, alapvető célja a turizmusoktatás kritériumait meghatározni, különbséget téve a turizmus alágazatainak képzési igénye és az egyes munkaköri szintek közötti elvárások szempontjából (Jancsik, 2002). A WTO ajánlása alapján az alábbi képzési szintek különböztethetők meg:

- közvetlen szolgáltatók (vendéggel kapcsolatban lévők)
- ügyintézők vagy csoportvezetők középvezetők (részleg-vezetők)
- szakmai (közép)vezetők
- felsővezetők (stratégiai döntést hozók).

A szakterületek és szintek dimenziót összevetve mátrixszerűen felrajzolhatóak a gyakorlatban létező turisztikai foglalkozások és szakmák (Jancsik, 2002). A 2.

táblázatban szereplő turisztikai szakmák nem fedik le teljes egészében azokat, elsősorban szemléltető jelleggel szerepelnek.

2. táblázat Turisztikai szakmák szakterületek és képzési szintek szerint Magyarországon

Szakterületek/ képzési szintek	Közvetlen szolgáltatók	Ügyintézők/ csoportvezetők	Szakmai (közép) vezetők	Felsővezetők
Szálláshelyek	repció, londoner	főportás, szobafőnök	értékesítési vezető	szállodaigazgató
Vendéglátás, gasztronómia	pincér, sommelier	chef	egységvezető	éttermi lánc- /étteremvezető
Szabadidőipar	animátor, teniszoktató, szakvezető	programszervező természetvédelmi ügyintéző	látogató-menedzser	nemzeti parki igazgató
Informatika és turizmus		turisztikai informatikus		turisztikai informatikai vállalat vezetője
Desztináció-menedzsment	pultos (információs irodában)	térségi menedzser	Tourinform irodavezető térségi menedzser	regionális irodavezető vagy országos szervezet vezetője
Utazásszervezők és -közvetítők	pultos	referens, belföldi utazásszervező	Corporate utazások vezetője	utazási iroda igazgató
Turizmus és közlekedés	légiutaskísérő, repülőjegy-értékesítő	vezető légiutas-kísérő	marketingigazgató légitársaságnál	légitársaság igazgatója
Rendezvény-szervezés	host(ess)	rendezvény-szervező, bankett-menedzser	rendezvény-csoport/téma-felelős (pl. konferencia-részlegvezető)	rendezvény-szervező igazgató, fesztivál-igazgató
Egészségturizmus	wellness tanácsadó, masször	wellness menedzser	terápiás vezető	wellness fürdő igazgató
Egyéb (tanácsadók stb.)	idegenvezető	turisztikai reklámszakember	kutatásvezető	tanácsadó cég igazgatója

Forrás: Jancsik, 2002 átdolgozva Formádi, 2009

A turisztikai szakmákat a munkaerőpiac foglalkozási szerkezeti oldaláról is érdemes megvizsgálni. Magyarországon a foglalkozásokat FEOR számmal (Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszer), a tevékenységeket pedig TEÁOR számmal (Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere) a Központi Statisztikai Hivatal regisztrálja. A turizmus ágazathoz kapcsolódó gazdasági tevékenységek a TEÁOR szerkezetében szétszórva helyezkednek el a szállítás, raktározás (H 49-52), szálláshelyszolgáltatás, vendéglátás (I-55,56), művészet, szórakoztatás, szabadidő (R 90-93), valamint az adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység (N-79) alatt. A Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere (FEOR) a foglalkozások statisztikai besorolását mutatja, utalva az adott foglalkozáshoz kapcsolódó képesítés szintjére. A FEOR a foglalkozások hivatalos azonosítására szolgál, mely alapelveiben, felépítésében követi az érvényes nemzetközi foglalkozási osztályozási rendszert, az ISCO-88 rendszert. A FEOR több esetben gyűjtőfoglalkozásokat takar (több tevékenységet, több munkakört is felölelhet). Négyszámjegyes decimális rendszeren belül az első számhely a foglalkozási főcsoportot, a második a foglalkozási csoportot, a harmadik a foglalkozási alcsoportot, a negyedik pedig magát a foglalkozást jelenti (KSH, 1993). A FEOR szerint turizmushoz kapcsolódó foglalkozások az alábbiak:

- | | |
|--|--|
| ▪ 3126 környezetvédelmi technikus (pl. természetvédelmi ügyintéző) | ▪ 5122 cukrász |
| ▪ 3419 egyéb pedagógus (pl. fitness-wellness asszisztens) | ▪ 5123 felszolgáló |
| ▪ 3641 utazási tanácsadó, szervező, idegenforgalmi ügyintéző | ▪ 5124 szakács |
| ▪ 3642 idegenvezető | ▪ 5125 gazdaasszony, szobaasszony |
| ▪ 3643 szállodai portás, recepció | ▪ 5129 egyéb vendéglátóipari foglalkozások |
| ▪ 3644 hostess | ▪ 5213 utaskísérő, légiutaskísérő |
| ▪ 3649 egyéb idegenforgalmi ügyintéző | ▪ 5219 egyéb közlekedési foglalkozás |
| ▪ 3713 kulturális szervezőmunkatárs | ▪ 5314 masször |
| ▪ 3716 hivatásos sportoló (sportmenedzser) | ▪ 5349 egyéb kulturális, sport és szórakoztatási szolgáltatási foglalkozás |
| ▪ 3729 egyéb művészeti foglalkozás | ▪ 9115 szobalány (szakképzettséget nem igénylő egyszerű foglalkozások) |
| ▪ 3731 egyéb számítástechnikai szolgáltatás | |
| ▪ 5121 vendéglátó, vendéglős | |

Az első számhely, a főcsoport utal a foglalkozás gyakorlásához szükségesnek ítélt tudás, ismeret szintjére. A 2. főcsoport döntően egyetemi, főiskolai végzettséget igénylő munkakörökre utal, míg a 3. főcsoport elsősorban középfokú szakképzettséget és

felsőfokú szakképesítést igénylő munkakörök szerepelnek. 4. főcsoportba szakképzettséget nem adó végzettségek, az 5-8. főcsoportba meghatározott irányú fizikai szakismerethez kötött tevékenységek sorolhatók. A 9. főcsoportba pedig a semmilyen képesítéshez nem kötött tevékenységek. A FEOR besorolás alapján a turisztikai foglalkozások elsősorban a 3. és 5. főcsoportba sorolhatók.

1.4.2. A turisztikai szakmastruktúra változásának okai

A turizmus és így a turisztikai foglalkoztatás fejlődésében az állami elismerés oldaláról nézve 1980-as évek óta tartó professzionalizálódás figyelhető meg. Korábban a turizmusban történő munkavállaláshoz elegendő volt az alapszakmákban (szakács, felszolgáló, később szállodás) szerzett szakiskolai képesítés, a nyelvtudás, illetve az előmenetel során tapasztalati úton megszerzett gazdálkodási-eljárási és szakmai ismeretek (Jandala, 1999, Jancsik, 2003, Mundrúczó, 2001). A magasabb vezető beosztásokba kerülő alkalmazottak pedig ezt a tudást valamilyen felsőfokú végzettséggel legalizálták. Ez utóbbi a politikai végzettségtől – tartsuk szem előtt az ágazat politikailag érzékeny jellegét – a 60-as évek végétől kezdve mindinkább a gazdasági és/vagy jogi diploma felé mozdult el. Közben, éppen a kívánatos nyelvtudás okán a 70-es és 80-as években különösen a szakmailag kevésbé intézményesült utazásszervezés területén a nyelvtanári végzettséggel rendelkezők dolgoztak nagy számban (Jandala, 1999). A nyolcvanas évek második felétől, majd a kilencvenes évektől egyre inkább kibővülve megjelennek a turisztikai közép- és felsőfokú, majd főiskolai szintű szakképzések. Ezek már túllépnek a szálloda-utazásszervezés kettősén, és a nyolcvanas és kilencvenes évektől mind rugalmasabb piaci körülményekhez igazítják a képzéseket. Újabb szakterületek jelentek meg (pl. desztináció-menedzsment, szabadidőipar), amelynek eredményeként az ágazat képzési igénye is megváltozott és képzési szintek szerint strukturálódott (Jancsik, 2003). Ennek okai magyarázhatóak egyfelől az iparági szerkezet átalakulásával, másfelől a fogyasztói igények változásával, harmadrészt a felsőfokú oktatási expanzió hatásával. Az alábbi trendek befolyásolták a turisztikai képzések elterjedését és szerkezetét:

- *Piaci koncentráció és szervezeti méretek növekedése:* 1990 előtt a turisztikai szakma néhány nagy szervezetre koncentrálódott. Ebben változás a privatizáció után következett be a kisebb méretű szervezetek megjelenésével. Az elmúlt években lejátszódó gazdasági és társadalmi változások hatására a kis szervezetek piaci jelenlétének erősödése, a szervezetek méretének bővülése figyelhető meg. A

szervezeti méretek növekedésével szükségszerűvé vált az irányító és végrehajtó munkakörök, továbbá a tulajdonosi és menedzseri szerepek elválása, mely a hatékony működés érdekében megkövetelte a munkaerő szakmai alapokon történő szervezését és a szakmai ismeretek magasabb szintű elmélyítését.

- *Minőség iránti igény növekedése:* A korábban nagyrészt egyoldalú árérzékeny kereslettel szemben előtérbe került a minőség szerepe. A vendéglátó, szállodai és turisztikai szervezetek működését befolyásolja a szolgáltatások minősége, az ott dolgozók tudása, szakmai képzése. A szervezetek legnagyobb kihívása a megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkező munkaerő megtalálása, akik képesek a látogatói igények minőségi kiszolgálására.
- *Munkaerővel szemben támasztott igények:* A piaci változások mellett az Európai Unió csatlakozás a turisztikai szakemberekkel szemben új igényeket támaszt. Új munkaszervezési módok jelentek meg, mely a munkavállaló önállóságát és egyben felelősségét jelentősen megnövelte. Megbízható szakmai ismeretek birtokában a munkaerő tevékenysége önszerveződő, önmaga, illetve projektmunkákban aktuálisan együttműködő partnerek által irányított (pl. szakács, cukrász). A dolgozó „a cég arculatának megjelenítője”: a munkaerő minősége az adott szervezet minőségét tükrözi országhatárokon való tekintet nélkül.
- *Új turisztikai termékek megjelenése:* A turizmus gyors fejlődésének köszönhetően, új területek, új turisztikai termékek megjelenése figyelhető meg, mint például az egészségturizmus, rendezvényturizmus, ökoturizmus, amelyek komplexebb készségeket, többféle tudományterületre épülő ismereteket feltételeznek (pl. egészség- és gazdálkodásmenedzsment ismeretekben való jártasságot).
- *Nemzetközi szabványok átvétele:* A szállodai- és éttermi láncok megjelenése nemzetközi előírások átvételét, betartását követeli meg. Franchise és menedzsment szerződések keretében előírt szabványok a vezetés és a munkaerő napi feladatait határozzák meg, melyek magasabb szintű ismeretekre épülnek. A szakképzés igénye eltér, attól függően, hogy az adott munkakörben dolgozó kapcsolatba kerül a vendéggel vagy sem.

1.4.3. A szakképzettek számának bővülése

Jelenleg Magyarországon a turisztikai képzések sokszínűek, többféle formában állnak rendelkezésre: meg kell különböztetni az iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli oktatást, valamint a közép- és felsőfokú oktatást. Képzési forma tekintetében beszélhetünk nappali, esti-levelező és tanfolyami keretokről vagy távoktatásról.

A középfokú turisztikai oktatást végző intézmények száma jelentős, melyek területileg jelentős eltérést mutatnak: egyértelműen Budapesten található a legtöbb turisztikai képzést biztosító intézmény. Turisztikai oktatásra feljogosított középfokú oktatási intézmények száma közel 200 (Jancsik, 2003). Középfokú szinten a turizmus többféleképpen jelenik meg az oktatásban: középiskolai képzés keretében idegenforgalmi szakon, turizmus fakultációban pl. az „utazás és turizmus” AMEX (American Express Foundation) által támogatott képzésben, illetve az oktatási intézmények által szervezett OKJ-s képzések keretében. A középiskolákban, iskolai keretek között az „utazás és turizmus” program 1990 óta működik, 50 középiskola vesz részt benne, s 2007/2008-ban közel 1500 tanuló tanult turisztikai ismereteket közismereti tárgyként (Iskolafejlesztési Alapítvány).

OKJ-s képzést bármely képzési jogosultsággal rendelkező képzőhely kínálhat, de a formális oktatás keretén belül működő intézmények (iskolarendszerű, szervezett strukturális formában oktató képzőhelyek, amelyek valamilyen bizonyítványt, diplomát adnak ki) számáról pontos információt nehéz találni. Még zavarosabb a kép a non-formális, oktatási rendszeren kívüli képzések, tanfolyamok esetében, amelyek legtöbbször nem zárulnak széles körben elismert OKJ számmal ellátott bizonyítvánnyal.

A formális és non-formális oktatás mellett a turisztikai szakmában nagy jelentősége van az informális tanulásnak, vagyis a mindennapi munka és tevékenység során elsajátított ismeretek megszerzésének (pl. használat közbeni számítógépes program megtanulása), amely persze statisztikailag nehezen mérhető (szakinfo.hu). Ha az intézményekre nem is, de a szakképzésen tanulók és végzettek számára vonatkozóan találunk adatokat az Oktatási és Kulturális Minisztérium Oktatási Évkönyvében. 2007/2008-as statisztikai adatok alapján a szakképző intézményekben OKJ szerinti vendéglátás és turizmus szakmák szakképző évfolyamain tanulók létszáma 10372 volt, melyből 6397 tanuló tett

sikeres vizsgát. A szakmai vizsgát tett hallgatók egyötöde budapesti szakképző intézményben tanult (OM, 2008). Ez az adat tartalmazza a szakiskolákban, szakközépiskolában felsőfokú szakmákban végzeteket, valamint a nappali és felnőttoktatást egyaránt. Idegenforgalmi menedzsernek (felsőfokú intézményekben) 12400 diák tanult, akik közül 1732-en szereztek diplomát. A turizmus részaránya a szakképzésben meghaladja a 10%-ot, a felsőfokú szakképzésben a 4%-ot (ICEG, 2006).

A 2006-tól bevezetett új képzési jegyzékben (OKJ) szereplő szakképesítések lehetőséget adnak az egymásra épülésre, átjárhatóságra, beszámítva a korábban megszerzett ismereteket. A rokonszakmák esetében a közös tudásanyag ugyanarra a követelménymodulra épül, így átjárhatóak a képzések. A moduláris követelményrendszer az új Országos Képzési Jegyzék egyik újítása. A 3. táblázatban szereplő ún. rész-szakképesítések azt jelentik, hogy az se maradjon szakma nélkül, aki valamilyen oknál fogva nem tud levizsgázni a teljes modulból, így annak csak egy részét elvégezve – alacsonyabb szintű – képesítéshez jut, illetve később még megszerezheti a magasabb szintet. Az elágazások és ráépülő képzések az alapszakmai ismeretek továbbfejlesztését segítik elő. Az új OKJ besorolással a szakmák száma első ránézésre csökkent, a korábbi régi listán szereplő 800 szakmáról 400-ra, ugyanakkor az új rendszerben egy „szakmához” többféle elágazás, ráépülés kapcsolódik, amelyekkel összesen 1000 fölötti a „szakmák” száma (OM, 2009).

Ha a turisztikai foglalkozások besorolását képzési oldalról vizsgáljuk (feltételezve, hogy a közlekedési ágazatban más készségek szükségesek, mint a szállodai területen), kirajzolódnak a jelenlegi turisztikai oktatás által lefedett szakmai területek. Az egyes szintek oktatási-képzési igényét részben fedik csak le az államilag elismert, az Országos Képzési Jegyzékben szereplő szakképesítések, tanfolyamok. A jegyzék meghatározza a szakképesítés típusát, szintjét, tanulmányi területét, szükséges iskolai és szakmai előképzettségét, esetleg életkori feltételeket. A szakképesítés azonosító száma alapján az Országos Képzési Jegyzékben szereplő turizmushoz köthető szakképzéseket a 3. táblázat mutatja.

3. táblázat Turisztikai foglalkozások szakképzési kínálata Magyarországon

Ha megvizsgáljuk az 50 turisztikai jellegű szakképzést képzési szintek szerint, a legtöbb szakképesítés középszintű (30), azon belül strukturálódik, hogy 8. vagy 10. osztály után vagy érettségivel végezhető el. A képzések között kettő alapszintű, amelyhez nem szükséges iskolai végzettség (szobaasszony és a konyhai kisegítő), 11 emelt szintű érettségivel, 8 pedig a felsőfokú szakképzés. Meg kell jegyezni, hogy a felsőfokú OKJ-s szakképesítés nem jelent önmagában felsőfokú iskolai végzettséget, általában kétéves kiegészítő képzések, melynek kreditpontjai továbbtanulás esetén a felsőfokú alapképzésbe is beszámíthatóak. A felsőfokú szakképzések közül az idegenforgalmi szakmenedzser, vendéglátó szakmenedzser, vendéglátó és idegenforgalmi szakmenedzser, wellness és spa menedzser felsőfokú képzés érettségihez kötött, míg a kulturális-, közművelődési menedzser és közművelődési szakember I., egészségfejlesztő wellness terapeuta felsőfokú szakképzés felsőfokú végzettséghez kötött. A táblázatban az is jól kirajzolódik, hogy szinte mindegyik szakképzés iskolai rendszerben és felnőttképzésben (tankötelezett koron túliak részére szervezett iskolarendszeren kívüli képzésben) is tanulható.

Emellett vannak olyan speciális képzések, melyek nem szerepelnek a szakmai képzési jegyzékben, de bizonyos turisztikai munkakörök betöltéséhez szükségesek, ilyen például a turizmusban a valutapénztáros- vagy repülőjegyértékesítő képzés. A hiányzó területeken léteznek turisztikai jellegű, államilag nem elismert tanfolyamok (OKJ számmal nem rendelkező tanfolyamok), amelyeket oktatásszervező vállalatok, intézmények vagy munkahelyek szerveznek, hirdetnek meg gyakorlati oktatás céljából.

A 4. táblázatban a jelenlegi oktatási kínálatban megtalálható államilag elismert középfokú képzések szakterületi bontásban szerepelnek. A képesítések között szakterületenként lehetnek átfedések, pl. a protokoll-ügyintéző a rendezvényszervezésben és az utazásszervezésben is egyaránt hasznosítható. A középfokú képesítések elsősorban közvetlen szolgáltatói, illetve ügyintézői feladatokra, csoportvezetői szintekre jogosítanak fel. A szakmai és felső vezetői szintek felsőfokú végzettséghez kötöttek, amelyekre a későbbiekben még kitérek.

4. táblázat Középfokú turisztikai szakképzések szakterületek és képzési szintek szerint Magyarországon

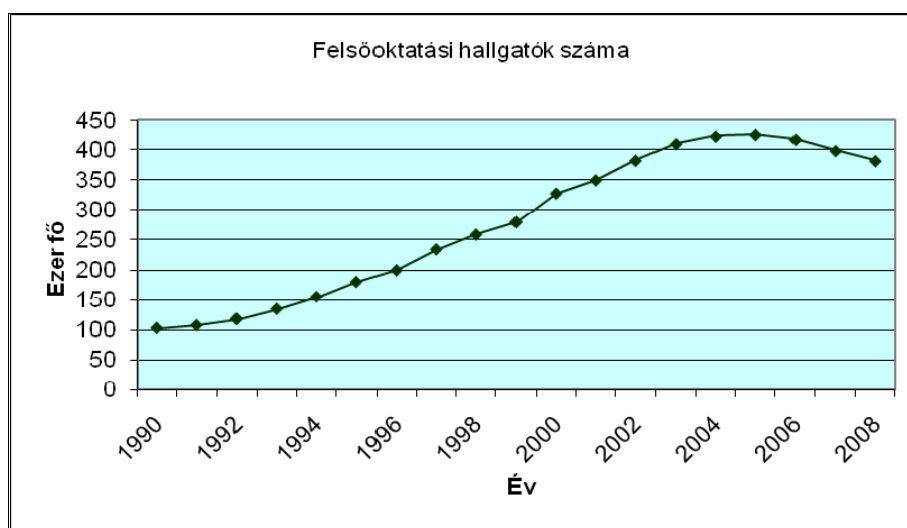
Szakterületek/ képzési szintek	Közvetlen szolgáltatók	Ügyintézők / csoportvezetők
	<i>OKJ alap- és középszint: 21, 31, 33,51,52</i>	<i>OKJ felsőszint: 54, 55, 61</i>
Szálláshelyek	panziós, falusi vendéglátó szállodaportás, recepció szállodai szobaasszony	idegenforgalmi szakmenedzser szállodai animátor
Vendéglátás, gasztronómia	cukrász szakács, diétás szakács étkezdés gyorséttermi és ételeladó konyhai kisegítő mezőgazdasági gazdasszony mixer panziós, falusi vendéglátó pincér szakács vendéglátó eladó vendéglős	élelmezésvezető vendéglátásszervező vendéglátó- és idegenforgalmi szakmenedzser vendéglátó szakmenedzser
Szabadidőipar	idegenvezető sportedző sportoktató népi kézműves népi játék, mesterség oktatója természet- és környezetvédelmi technikus természetvédelmi ügyintéző	sportszervező, sportmenedzser idegenforgalmi szakmenedzser
Informatika és turizmus	IT kommunikációs szolgáltató	
Desztináció- menedzsment	idegenvezető, (barlangi idegenvezető)	
Utazásszervezők és –közvetítők	utazási ügyintéző protokoll és utazás ügyintéző	idegenforgalmi szakmenedzser utazásszervező menedzser
Turizmus és közlekedés	légi utaskísérő repülőtéri földi kiszolgáló	
Rendezvény- szervezés	host(ess) protokoll és utazás ügyintéző protokoll-ügyintéző rendezvény-technikus rendezvény- és konferenciaszervező kulturális rendezvényszervező népi kézműves népi játék, mesterség oktatója	rendezvény- és konferenciaszervező kulturális rendezvényszervező kulturális menedzser közművelődési menedzser közművelődési szakember
Egészség- turizmus	masször sportmasször gyógymasször sportedző	wellness és spa menedzser rekreációs mozgásprogram-vezető egészségfejlesztő wellness terapeuta fitness-wellness asszisztens
Egyéb (tanácsadók stb.)	idegenvezető népi kézműves népi játék, mesterség oktatója	

Forrás: Jancsik, 2003 átdolgozva-kiegészítve Formádi, 2009

1.4.4. A szakmai ismeretek oktatásának felfelé tolódása: a felsőfokú képzés elterjedése

A nyolcvanas évek utáni szállodaépítési hullám következtében nemcsak a középfokú képzések száma emelkedett, de megnőtt a felsőfokú szakemberképzés iránti igény. A felsőfokú végzettségűek számának növekedése azonban nemcsak turisztikai jelenség. A kilencvenes évek elején megkezdődött felsőoktatási boom részben a demográfiai hullám átvonulásával függ össze (1981-ben az érettségizők száma 39,8 ezer fő volt, 1991-ben 54,2 ezer, amely tovább emelkedett a következő 3 évben 69 ezerre). A felsőoktatásban részt vett hallgatók száma százezerről négyszázezer fölé emelkedett 2003-ra (5. ábra). Másfelől a rendszerváltás utáni piaci változások, új munkaerőigények is szükségessé tették a képzési rendszerben való részvételt, továbbá a felsőoktatásban való részvételt támogatásokkal ösztönözték. Az intézmény érdeke volt a felvételi létszám gyors növelése, egyrészt a megnövekedett diákszámmal az oktatói létszámot sem fenyegette leépítés, másrészt az intézmények állami támogatást kaptak a felvettek után (Vajda, 2009).

5. ábra Felsőoktatásban részt vett (jelentkező) hallgatók expanziója



Forrás: www.felvi.hu, 2008

Kezdetben a felsőfokú szakemberképzés a fővárosban koncentrálódott. A turisztikai felsőoktatási képzés elsőként a mai Budapesti Gazdasági Főiskolán (egykori Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolán) folyt vendéglátás és idegenforgalmi szakon, illetve a mai Corvinus Egyetemen kezdődött el 1992-ben egy turisztikai kutatócsoport létrehozásával. A kilencvenes évektől a fővároson kívül más településeken működő állami egyetemeken és főiskolákon is beindultak turisztikai

szakirányú képzések: a Veszprémi Egyetemen, Pécsen a Janus Pannonius Tudományegyetemen, a Szolnoki Gazdasági és Kereskedelmi Főiskolán stb.

A kereslet eredményeként nem állami alapítású intézmények is megalakultak: elsőként 1993-ban Székesfehérváron a Kodolányi János Főiskola, néhány évvel később Tatabányán és Budapesten, a Modern Tudományok Főiskolája és a Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája (Feleki, 2000, Jandala, 1999, Jancsik, 2003, Mundruczó, 1996, Rázt, 1997). Az elmúlt években még tovább emelkedett a turisztikai felsőfokú képzési helyek száma, részben új képzőhelyek megjelenésének köszönhetően, másrészt pedig az intézmények több kihelyezett képzési helyen (kampuszon) hirdettek turisztikai képzést. Bolognai rendszerben felsőfokú turisztikai képzés az országban 16 intézményben folyik három szinten: felsőfokú szakképzésben, Bachelor- és Mesterszakon. A turizmus szakok kínálatát tekintve 2009-ben a legtöbb intézmény Bachelor alapképzést hirdetett: 14 intézmény indít bachelor szintű képzést 32-t nappali, 18-t levelező szakon és 3-t távoktatási rendszerben. Mesterszak indítására négy intézmény jogosult (a Budapesti Gazdasági Főiskola, a Heller Farkas Főiskola, a Pécsi Tudományegyetem, Károly Róbert Főiskola) (Felvételi tájékoztató, 2009).

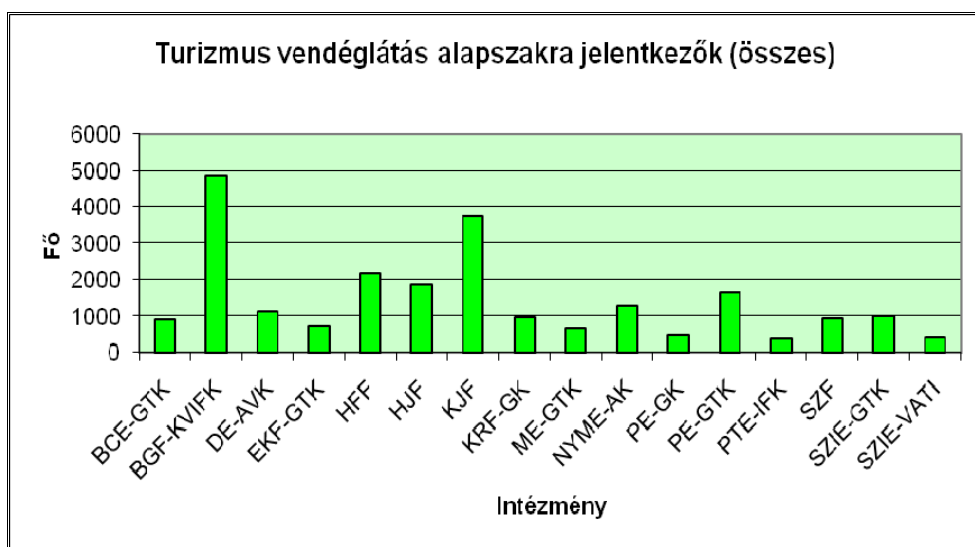
A felsőoktatási felvételi adatokat megvizsgálva, 2008-ban a felsőoktatásba felvetteknek 78,4%-a (81101 hallgató) alapképzésre és 4,2%-a, 3384 fő turizmus és vendéglátás szakra nyert felvételt. 2008-ban és 2009-ben is a legnépszerűbb szak volt a turizmus-vendéglátás, megelőzve a gazdálkodási és menedzsment szakot. 2009-ben összesen 5042 fő jelentkezett turizmus-vendéglátás alapszakra első helyre, mely a tavalyi évhez képest is emelkedett 886 fővel (21,3%-os növekedés az előző évhez képest). Az összes nappali-levelezős jelentkezéseket is beleszámolva - nemcsak az első helyen megjelölteket -, turizmus-vendéglátás szakra 22954 jelentkezést regisztráltak (Educatio, 2009).

Az Oktatási Évkönyv 2007/2008-as adatai szerint felsőfokú képzésben szálloda és étterem képzési területen (2184 fő), turizmus és szabadidős szolgáltatások tanulmányi besorolás szerint (14.646 fő) összesen 16830 diák tanult, mely a teljes egyetemi, főiskolai alap- és kiegészítő képzésben, valamint a felsőfokú szakképzésben részt vettek számának (394.190 fő) 4,26%-a. Az OM statisztika a kétszakos hallgatókat mindkét szakuknál számításba vette. A végzetek száma ennél jóval alacsonyabb, szálloda és étterem tanulmányi területen 354 fő, turizmus és szabadidős szolgáltatások területen

1812 fő (összesen 2166 fő). Az adott évben felsőfokú képzésben végzettek száma 57166, melynek 3,78%-át teszik ki a turisztikai területek (OM, 2008).

A képzések között a Budapesti Gazdasági Főiskola a legnépszerűbb, az összes felvételiző közel egyharmada első helyen a BGF képzését jelölte be. Második helyen a Kodolányi János Főiskola szerepel, amely a jelentkezők 13,6%-át vonzotta első helyen. A jelentkezési listán a nagy egyetemek gazdasági karai közel azonos arányban, a felvételizők 6-7%-t vonzották első helyen (6. ábra).

6. ábra Turizmus vendéglátás alapszakra jelentkezők képzőintézmények szerint



Forrás: www.felvi.hu

A nappali tagozatos államilag finanszírozott képzések túlsúlya figyelhető meg: a nappali képzést a felvételizők 84%-a jelölte meg, az államilag támogatott képzést pedig 89%. Turizmus-vendéglátásképzésre túlnyomóan érettségi után jelentkeznek a hallgatók, legalábbis a jelentkezők születési éve szerint a 18-19 évesek 47,5%-ot képviselnek, míg más szakoknál ennek a korcsoportnak az aránya 35% körüli. A turizmus szak a nők körében népszerűbb: az alapszakra felvételizők 77%-a nő, míg a többi szakra jelentkezőknél a nők aránya jóval alacsonyabb (56%). A jelentkezési lapokból kiindulva meglepő eredményt mutat az előzetes nyelvtudás. Turizmus szakon a nyelvismeret szakspecifikus igény, sőt a későbbi sikeres elhelyezkedés alapfeltétele is egyben, mégis a jelentkezők 59,4%-nak egyáltalán nincsen nyelvvizsgálata, sőt a nyelvvizsgálával rendelkezők aránya sem magasabb a többi – nem turisztikai - szakon mért átlagnál. Középfokú nyelvvizsgálattal rendelkezik a turizmus-vendéglátás szakra felvételizők 30,7%-a, felsőfokú nyelvvizsgálattal pedig 5,9%-uk (a többi szakon ennek az aránya 27,5% illetve 6,8%). Ez azért is nagyon alacsony, mert a felvételizők egyharmada

kéttannyelvű gimnáziumban érettségizett, ahol a sikeres érettségi eredménytől függően közép- vagy felsőfokú nyelvvizsgával fejezik be középiskolai tanulmányukat a jelentkezők (Educatio, 2009).

1.4.5. Az oktatás tartalmának kibővülése: multidiszciplináris oktatás

A turizmus rendkívül gyors változása és fejlődése a turizmus sokszínűbbé válását eredményezte: új földrajzi területeket hódított meg, újabb tevékenységek, programok és területek kapcsolódtak/-nak be attrakcióként, melynek háttérében folyamatosan fejlődő technikai újítások, kommunikációs és szervezési megoldások állnak. Ebben a környezetben a foglalkoztatás, a munkavégzés jellege is folyamatosan változik (Hjalager-Andersen, 2000; Krakover, 2000; Mayer-Formádi, 2002). A jelenség összetettségének, gyors fejlődésének és a változó fogyasztói igényeknek köszönhetően a turizmusban foglalkoztatottaknak mind újabb feltételeknek kell megfelelniük a termékek és szolgáltatások biztosításában, új ismeretek és képességek elsajátítására van szükségük. Ezek jellemzője, hogy a munkavégzés a gazdálkodási-szervezési és a nyelvi ismeretek mellett más szakmákban való – legalább részleges – jártasságot is igényel (ökológia-természetvédelem, mezőgazdaság, sport, egészségügy). Így egy-egy szakterületen belül speciális szaktudásra, ismeretre épülő turisztikai foglalkozások elkülönülése figyelhető meg.

A változatos munkalehetőségek mögött tehát egy módszeresen felépített, közgazdasági-gazdálkodási alapozó elméleti képzés áll, amely több területen rugalmasan alkalmazható ismereteket és készségeket tesz lehetővé (flexible and multi-skills). Az intézmények BSc és BA szintjén megfogalmazott oktatási célja is alátámasztja ezt (Pannon Egyetem, 2009):

„olyan gazdasági szakemberek képzése, akik a közgazdaságtudományi, társadalomelméleti, alkalmazott módszertani ismeretek és szakirányú tudás birtokában képesek a turizmus és a vendéglátás területén tevékenységek végzésére, irányítására, szervezésére és kellő ismeretekkel rendelkeznek a képzés második ciklusban történő folytatására”

A felsőfokú oktatási intézmények 6+1 féléves alapképzési tantervei a törzsanyagot tekintve hasonló összetételűek: tartalmazzak közgazdaságtani, módszertani, üzleti alapozó és társadalomtudományi alapismereteket. Kisebb eltérések a szakirányokban és ahhoz kapcsolódó szakmai tárgyakban figyelhetőek meg, amely az elméleti kreditek

körülbelül 30%-át teszik ki. A képzések szakmai jellege és szintje egyre inkább a piaci igényekhez igazodik. A szakirányok közül legtöbb intézményben meghirdetett szakirányok az alábbiak (2009):

- Rendezvényszervezést 8 intézményben indítanak
- Szállodaszervezést, szállodai menedzsment szakirányt 7 intézményben indítanak
- Vendéglátás-szervezést, vendéglátás-menedzsment 6 intézményben indítanak
- Egészségturizmus, wellness szakirányt 6 intézmény kínál
- Utazási irodai menedzsmentet és településfejlesztést, térségi turizmust 3-3 helyen oktatnak.

Ezekon felül több olyan specializáció is szerepel (pl. lovasturizmus, borturizmus) az oktatási intézmények kínálatában, amelyek összekapcsolhatóak a fenti „fő szakirányokkal”. Az alternatívák számosságát mutatja, hogy a turizmus-vendéglátás szakos közgazdász hallgatók többféle területen és munkakörben dolgozhatnak: például szállodákban, vendéglátóegységekben, közlekedési vállalatoknál, utazási irodákban, rendezvényszervező irodákban, vonzerőket működtető intézményeknél, önkormányzatoknál, országos turisztikai irányítószerveknél, fejlesztési ügynökségeknél, szakmai szervezeteknél, kutató- és tanácsadó cégeknél, belföldön-külföldön egyaránt. Természetesen a felsorolt területek nem fedik le a munkalehetőségek teljes körét. A felsőoktatásban szerzett Bachelor és Master diplomák elsősorban közép- és felsővezetői pozíciók betöltéséhez szükségesek. Az 5. táblázatban a jelenlegi felsőoktatási kínálatban megtalálható Bachelor és Master képzések szerepelnek.

**5. táblázat Felsőfokú turisztikai képzések szakterületek és képzési szintek szerint
Magyarországon**

Szakterületek/ képzési szintek	Szakmai (közép) vezetők	Felső vezetők
	<i>Bachelor</i>	<i>(Bachelor) Master</i>
Szálláshelyek	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, szállodai menedzsment szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, szállodai menedzsment szakirány
Vendéglátás, gasztronómia	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, vendéglátás–menedzsment, vendéglátás-szervezés szakirány, borturizmus szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, vendéglátás –menedzsment, vendéglátás-szervezés szakirány, borturizmus szakirány
Szabadidőipar	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, wellness és egészségturizmus szakirány, lovasturizmus szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, wellness és egészségturizmus szakirány, lovasturizmus szakirány
Informatika és turizmus	informatikus végzettség	informatikus végzettség
Desztináció- menedzsment	turizmus-menedzsment településfejlesztési szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, településfejlesztési szakirány, térség- menedzsment szakirány turizmus-menedzsment mesterszak
Utazásszervezők, utazásközvetítők	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, utazásszervezési szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, utazásszervezési szakirány
Turizmus és közlekedés	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, utazásszervezési szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, utazásszervezési szakirány
Rendezvény- szervezés	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, rendezvényszervezés szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak rendezvényszervezés szakirány
Egészségturizmus	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, egészségturizmus és wellness szakirány	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, egészségturizmus és wellness szakirány, animáció
Egyéb (tanácsadók stb.)	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, egyéb gazdálkodási végzettség	turizmus-vendéglátás szak turizmus-menedzsment szak, egyéb gazdálkodási végzettség

Forrás: Jancsik, 2003 átdolgozva-kiegészítve Formádi, 2009

2. ELMÉLETI KERETEK

2.1. AZ ELSŐ ÉS MÁSODIK MODERNIZÁCIÓ TÁRSADALMI FOLYAMATAI

Weber a nyugati kapitalizmus kialakulását a létszférák differenciálódására és belső racionalizálódására vezette vissza (1982). A jog, a tudomány, a művészet, a gazdaság vagy éppen a politika először a tradicionalizmus növekedést erkölcsi vagy vallási alapon tiltó-korlátozó kötöttségei alól mentesült, majd a fejlődés révén belsőleg differenciálódott. A világ varázs alóli feloldásának folyamata a puritán vallásetikák racionalizált, a kiválasztás isteni törvényeire reflektáló életvitelében, *hivatástudatában* találta meg azt a szubjektumot, mely kiteljesedését lehetővé tette. A felvilágosodás és a reformáció által felszínre hozott változások nyomán kialakult kulturális, társadalmi és gazdasági rendet nevezzük *modernnek*, történelmünknek ezt a szakaszát *modernitásnak*. A XX. század második felére ez a társadalom, kultúra és gazdaság magas szintű differenciálódásához vezetett: ezt a társadalmi állapotot nevezi Ulrich Beck '*első modernitásnak*'. Az első modernitás a társadalmi és a természeti megkülönböztetésére épül (a társadalmi felsőbbrendűségével), részleteiben pedig az egyes létszférák természetes(nak gondolt) és megváltoztathatatlan(nak hitt) különbözősége és belső differenciálódása stabilizálja:

- a *termelési viszonyokban* a földrajzi-térbeni adottságok meghatározó jellege, valamint a gazdasági ágak/szakmák elkülönülése,
- a *társadalmak* elhatárolása a nemzeti sajátosságok által meghatározott nemzetállamokra,
- a *társadalmak* belső szervezettségében a jólét-elosztással kapcsolatos, participációban artikulálódó csoport (osztály, réteg) érdekek,
- a *kultúrában* az egyes kulturális területek (tudomány, művészet) elkülönülése és folyamatos belső differenciálódása,
- a *család* szerkezetében a nukleáris család és annak nemi szerepek szerinti belső munkamegosztása (Beck, 1986; 2003:4-5).

Itt tehát léteznek olyan kollektivitások, olyan struktúrák, melyek az egyén számára stabil igazodási pontot biztosítanak. Az egyén a fenti intézményekből felépülő társadalmi környezetet adottnak tekinti és cselekvéseit ebben a keretben viszi végig, az itt jelen lévő, normatívan szabályozott eljárásokat követi és ennek során normatívan

adott alternatívákból választ. A társadalmi tér egyértelműen összekapcsolódik a földrajzi térrel, az egyéni identitást megalapozó élmények az együttélés során keletkeznek. Az egyedi cselekvések a térbeni meghatározottságon kívül időben is normatívan meghatározottak, vagyis egy tipikus életpálya mozzanataiként jelennek meg. A társadalmi intézmények stabilitása így az egyén stabilitásává válik. Lash megfogalmazásában az első modernitásban „struktúra-logika” érvényesül (2003:49). Ő a fenti intézmények uralkodó jellegét egy „lineáris társadalmi rendszer” stabilitási pontjaként értelmezi. Lineáris, abban az értelemben, ahogyan például Parsons meghatározza a rendszer alrendszerének egyértelmű funkcióit a rendszer stabilitásának és újratermelődésének fenntartásában (Staubmann, 2000). Az első modernitás legfontosabb sajátossága Lash számára éppen ez: a nem szándékolt következmények elenyésző hatása.

A '*második modernitásban*' ezzel szemben azok a társadalmi folyamatok, amelyek az első modernitás jellegét meghatározó intézményeket létrehozták, mintegy „túlfutnak” és a rendszert stabilizáló hatásaik elmaradnak a – folyamatokhoz a kezdetektől kapcsolódó – nem szándékolt következmények rendszert alakító-bomlasztó hatásai mellett. Innen adódik Beck „kockázattársadalom” felfogása: a modernizációs folyamatokhoz kapcsolódó nem szándékolt következmények társadalmi, politikai és gazdasági mellékhatásainak középpontba állítása. A kockázattársadalomban a folyamatok reflexívvé válnak. Ami az első modernitás kialakulásában a feudális struktúrák lebomlását eredményezte, az a második modernításban az első modernitás sarokpontjait adó intézmények meggyengüléséhez vezet. Ezek nem képesek a továbbiakban betölteni rendszert stabilizáló szerepüket (Beck, 2003:5-6):

- a termelés szervezetében a *térbeni viszonyok* a szállítás és a kommunikáció fejlődésével egyre inkább veszítenek jelentőségükből,
- a *nemzetállamok* egyre kevésbé képesek szabályozni a termelésben a térbeni viszonyok kötöttségeitől eloldozódó és a szabad tőke-, termék- és információáramlást lehetővé tevő nemzetközi egyezmények nyomán hipermobillá váló multinacionális vállalatok működését, valamint – és ez is egyre inkább jogi-gazdasági problémaként definiálódik – egyre kevésbé adják a kultúra reprodukciójának legitim és ésszerű keretét,
- a *társadalom* belső tagolódását meghatározó érdekek között a jólét-elosztás mellett megjelenik és mind erősebbé válik a nem szándékolt következmények terjedése nyomán az osztály- és réteghatárokon átnyúló kockázat-elkerülés, ami a

hagyományos nagy társadalmi csoportok jelentőségének csökkenéséhez és új érdekcsoportosulási ismérvek megjelenéséhez (pl. terület, iparág, divat) vezet,

- a kultúra elkülönülő területei mind gyakrabban válnak képtelenné önmagukban a társadalmi-gazdasági problémák megválaszolására, ezért új szempontok szerinti újradifferenciálódás indul meg,
- a *család* a hagyományos nemi szerepek térvésztesével, a párkapcsolattal szemben megfogalmazott igények divergenciájával kiüresedik, a nukleáris családdal szemben más családformák jelennek meg, az élethosszig tartó heteroszexuális párválasztást a „monogám kapcsolatok sorozata” és így a párkapcsolatok sokfélesége váltja fel (vö. Giddens 1996).

Az első modernitásban a társadalmi intézmények működése folyamatos racionalizálódáson, azaz végső soron a racionális tudomány és technika által nyújtott megoldásokon nyugodott. Ezek megkérdőjelezhetetlenségét a hétköznapi tudás és a tudományos tudás elkülönítése és hierarchizálása jelentette. A második modernitásban a további racionalizálás irányába mutató megoldások – nagyobb növekedés, jobb technológiák, további differenciálódás – egyre kevésbé képesek az elvárt eredmény, azaz a társadalmi rendszer stabilitásának biztosítására. Az egyik felmerülő probléma a hatékonyság csökkenése, a „racionalitás irracionálitása” (Ritzer, 2004).

„A reflexív modernizáció egyik legfontosabb összetevője az, hogy a modernizáció megkérdőjelezhetetlen alapja [a racionalitás] maga is racionális vizsgálat tárgya lesz. ... Megkérdőjelezhetetlenül világossá válik, hogy minden, ami adott, valójában döntés kérdése.”
(Beck, 2003:16)

2.2. A SZAKMA MEGHATÁROZÁSA

A pre-modern korban az emberek öröklött státusza határozta meg kapcsolataikat és szerepeiket, így a gazdasági munkamegosztásban betöltött pozíciójukat (vö. a tradicionális nagycsalád nemi és életkori alapon szervezett munkamegosztását (Krause, 1971). A társadalom nagy többsége számára a munkatevékenységeket ekkor még nem a tudás specializált területei különítik el egymástól, hiszen a közösség minden tagja hasonló általános tudás birtokában van, hanem a természet ritmusából adódó és a fizikai-biológiai adottságok alapján ellátható feladatok rendszere. Mindezzel együtt is ma klasszikusnak tekinthető szakmák kialakulása a középkorra nyúlik vissza (orvos, jogász, pap, katona) (Daheim, 1967; Krause et al, 1971). A modernizáció folyamata során, az alkalmazott technológiában testet öltő tudás révén differenciálódnak az általános gazdasági tevékenységek mind specifikusabb szakmákká. A bonyolultabbá váló technológia és a racionális üzemszervezési megoldások együttesen eredményezik az egyéni munkatevékenység szűkebb területre koncentrálódását és ehhez az egyéni szakértelem fejlesztését (Beck, Brater, 1977, 1980, Urry, 1990, 1995). Makroszinten a gazdaság (és a társadalmi élet más területeinek) differenciálódása, ebből következően pedig a munkamegosztás bővülése és a csereviszonyok kiterjedése megy végbe (Weber, 1982, Durkheim, 1986, Lengyel-Szántó, 1997). Ennek a tágabb folyamatnak részeként szemléljük a szakmák kialakulását, amit különböző megközelítésekkel és magyarázatokkal, de a munkavégzés intézményesülésének tekinthetünk. A specializált tudás felértékelődésével és a gazdasági racionalitás erősödésével a szakmák, illetve az azokat gyakorló szakemberek jelentősége is megnövekedett. Milyen út vezetett el a foglalkozási specializációtól a szakmák kialakulásáig?

A munka, a munka sajátosságai, valamint az általános munka foglalkozásokká, szakmákká szerveződése a szociológia központi problémái közé tartozik, mely egészen a klasszikusokig visszavezethető (Marx, 1962, Bücher, 1990, Weber, 1982, Durkheim, 1986, Lengyel-Szántó, 1997). Ez azonban nem jelent egy egységes megközelítésmódot, éppen ellenkezőleg, a szociológiai elemzések számos elméleti keretet alkalmazva közelítik meg a munka és ahhoz kapcsolódóan a foglalkozások, szakmák definiálását. A szakmai érdeklődést mutatja a kulcsfogalmakra épülő szakszociológiai és gazdaságtudományi szakterületek széles köre: munkaszociológia, foglalkozások szociológiája, iparszociológia, emberi erőforrás menedzsment vagy tudásmenedzsment.

A következőkben először áttekintem a legfontosabb meghatározásokat.

A tématerület két alapvető fogalma a *foglalkozás* és a *szakma*. A foglalkozások meghatározásait fő jellemzőik alapján két fő csoportba sorolhatjuk:

- Az első kategóriába azok tartoznak, amelyek a foglalkozást makroszinten, a gazdaságban, illetve a társadalomban elfoglalt helye, illetve betöltött szerepe alapján határozzák meg. Ezek közé tartozik Boudon, aki számára a foglalkozás „egy tevékenységi forma a társadalmi munkamegosztás átfogó kontextusában”, tehát a gazdaság más elemeihez viszonyítja a foglalkozásokat (1998:61). Watsonnál a foglalkozás „a társadalmi identitás egyik eszköze, kirajzolja az emberek helyét a társadalmi rendszerben, feltételeken utalva az egyén végzettségi szintjére”. Nála tehát a foglalkozás szélesebb társadalmi beágyazottságában kap figyelmet (Watson, 1995).
- A második csoportba a foglalkozásoknak az adott munkát végzők közös jellemzői révén történő meghatározása tartozik. Így az Állami Foglalkoztatási Szolgálat által használt meghatározás szerint (Völgyessy, 1995) a foglalkozás előzetes szakmai elméleti és gyakorlati felkészülést követően ellátható munkafeladat. Más megközelítésben (Hughes, 1958) a foglalkozás olyan rendszeres kötelezettség, elfoglaltság, mely részben vagy teljesen meghatározott munkafeladatokra épül, valamint egy címmel vagy titulussal azonosítható (így pl. iskolai végzettséghez kötődik).

A foglalkozások egy részét a szakirodalom – és az angolszász országokban a köznyelv is – minőségileg elkülönülő jellegzetességei alapján *szakmának* tekinti. A szakma meghatározásaival kapcsolatban így az a kérdés vetődik fel, hogy mi az az eltérés, többlet, ami alapján egy foglalkozás szakmának tekinthető. Csakúgy, mint a munkamegosztás egésze, a szakmák is folyamatosan változóban, átalakulásban levő entitások. Analitikusan nézve a foglalkozások halmazából bizonyos tevékenységek kiemelkednek, elkülönülnek és ennek a folyamatnak az eredményeként szakmává válnak. A szakmák meghatározásában ezekből adódóan a makroszintű és a mikroszintű mellett evolucionistának tekinthető meghatározásokat is találunk.

- A szakmák esetében is megtalálhatjuk a társadalmi szerepvállaláshoz kapcsolódó meghatározásokat:
 - azok a foglalkozások, amelyek egyéni és közösségi érdekeket szolgálnak, emberi szükségleteket elégítenek ki, funkcionálisan kiemelt fontossággal

bírnak (pl. egészségügyi-, jogi-, katonai-, hivatali foglalkozások), és amelyek hiánya rövid vagy hosszú távon krízis helyzetet eredményezne (Krause, 71).

- valamint a szakmai jellemzőkkel (attribútumokkal) történő meghatározásokat,
 - Bell (1976) megállapítása szerint a szakma (profession) éppúgy egy tanult tevékenység, mint a foglalkozás, és ily módon szintén formális képzést igényel, ám annál szélesebb intellektuális kontextusban.
 - Freidson (1986) szakmának tekinti azokat a foglalkozásokat, amelyek valamilyen szinten felsőfokú végzettséghez köthetők, formális tudásra épülnek és bizonyos munkaterületek, pozíciók betöltésének előfeltételét adják.
 - Hughes a szakma és a foglalkozás közötti különbséget elsősorban a szaktudás, szakképesítés fokában látta, nem a foglalkozások típusában (Evetts, 2000: 400). A szakma tudás- és szolgáltatásalapú foglalkozásnak tekinthető, mely többéves oktatásra, meghatározott idejű szakképzésre és gyakorlatra épül (Hughes, 1958).
- ezek mellett azonban megjelenik a szakmák kialakulásának folyamatával történő meghatározás is:
 - Caplow (1954) és Wilensky (1964) szekvenciális elmélete az attribútumok egymásra épülését hangsúlyozza a szakmai szervezet megalakulásától a szakma jogi szabályozásáig és etikai kódex alkotásáig.

Mint a fenti meghatározásokból is kiderül, a tudásnak a szakmává válásban központi szerepe van. Az alábbiakban a (szak)tudás jelentőségét és különböző interpretációit tekintem át.

2.2.1. Szakma – tudás – hatalom

Giddens a tudás jellegének megváltozását a modernitás sajátosságának tekinti. A tudás mennyiségének bővülésével összhangban differenciálódás megy végbe: új tudományterületek, új iparágak, új szakmák, egy-egy szakterületen belül specializációk különülnek el. Az egykor egységes tudás bázisán új szakismeretek alakulnak ki. A modern ember így valamilyen szakterület ellátására és az ahhoz szükséges szaktudás megszerzésére specializálódik. Ezzel párhuzamosan azonban elveszíti általános tudása egy jelentős részét (miközben maga a tudás is továbbfejlődik, gyarapszik). A pre-

modern emberrel szemben így a modern ember már nem önellátó, hanem speciális szakismeretére épülő foglalkozását űzi, a munkaerőpiacon értékesítve munkateljesítményét. Az így szerzett jövedelem révén szerzi be, szintén többnyire piaci körülmények között a megélhetéséhez szükséges javakat. Kétszeresen is beágyazódik ezzel a munkamegosztás rendszerébe: szüksége van arra, hogy mások igényeljék szaktudását és maga is rászorul mások szaktudására (Durkheim, 1986). A folyamatosan mind összetettebbé váló technológia, valamint az annak működtetését biztosító szofisztikált vezetési és szervezési módszerek elterjedésével azonban a szakemberek nem önállóan jelennek meg a piacon, hanem a megoldandó problémák összetettségére komplex választ adni képes, bonyolult üzemi és iparági kapcsolatrendszerekbe ágyazva. Ezeket Giddens szakértői rendszereknek nevezi (1990). Szerinte a szakértői rendszerek létrejötte a specializáció eredménye, melynek során a modern ember személyes gyakorlati tudása jelentős részének elvesztésével „fizet” a megszerzett szaktudás mélységeiért. Az egyszerű, személyes tudáson alapuló és az „itt és most” viszonyaira épülő megoldások helyett a kliensek absztrakt, vagyis a konkrét személyektől független rendszerben bíznak.

[A kliens] „gyakran a problémáját sem tudja megfogalmazni, nem beszélve a lehetséges megoldásról. Fel kell tehát adnia a kezdeményezést és teljes mértékben a jogász vagy az orvos kezeire bízni magát. Ez az igazi különbség a szakértő szolgáltatása és a fizetésért dolgozó alkalmazott között. Az autoritás itt a vevőtől a szolgáltatóhoz kerül.” (Marshall 1965, idézi Kultgen, 1988: 90)

A tudás jellegének megváltozása így együtt jár a bizalom jellegének megváltozásával. Az adott probléma megoldása céljából az ember a szolgáltató személyétől függetlenül igénybe veszi a szakértői rendszert, bizalma a rendszer szabályszerű működésére és szabványos produktumára vonatkozik. A problémák megoldása így „kiemelkedik” a személyes, helybeli kapcsolatrendszerekből és mindinkább függetlenné válik a térbeli és időbeni viszonyoktól. A szakértői rendszer kifejlődése ily módon a professzionalizáció folyamatának és a szaktudás létrejöttének egy ekvivalens olvasata.

Freidson (1986) a tudás hatalmát emeli ki: arra helyezi a hangsúlyt, hogy a tudás, ismeretek birtoklása minden esetben hatalommal jár. A formális tudást a hétköznapi tudás ellentétéként ragadja meg, olyan „elit tudásként” (Freidson, 1986:4), amely tudományos módszereket, elméleteket foglal magában technikai, társadalmi stb. problémák megoldására. A szakma így a formális tudás és a hatalom közötti összekötő kapocs lesz: a szakmákban intézményesül a tudás, a szakma gyakorlói közvetítik (és ellenőrzik) a formális tudást. A szakértő a formális tudás ügynöke. A tudás-birtoklás a

szakma képviselőit hatalommal ruházza fel a tudással nem rendelkezők felett, hiszen azok az adott szakterület problémáinak megoldásában kiszolgáltatottak a szakma képviselőinek.

A formális tudás ügynökét többféleképpen nevezi a szakirodalom (Freidson, 1986:10): szakértőnek (expert), szakmabelinek (professional), értelmiségi/intellektuális dolgozónak (intelligentsia, intellectual). Szemben a többi fogalommal, az értelmiségi (intelligentsia) kifejezést először Oroszországban és Lengyelországban használták, majd innen terjedt el (Allsop, Mansurov et al, 2004). Kurzman-Ovens az értelmiség értelmezésében (2002:63-90) három irányt különböztetett meg: az értelmiség, mint társadalmi osztály (class-in-themselves), az értelmiség egy adott (származási) osztálynak a része (class-bound), az értelmiség mint társadalmi jelenség, mely az osztálystruktúra kontextusában korlátozottan elemezhető (class-less). Mannheim (1996) (mint az értelmiségszociológia megalkotója), valamint Szelényi és Konrád (1979) is a class-less megközelítéshez sorolható. Utóbbiak megkülönböztetnek egy „nembeli” és egy „genetikus” értelmiség fogalmat: az előbbi „az értelmiség történelmen túlnyúló kultúrateremtő szerepét, küldetését” jellemzi, vagyis ebben az értelemben az értelmiségnek nem a technikai jellemzőit hangsúlyozzák, hanem annak teleológiai funkcióját” (Ettrich, 2007: 175). A genetikus kategória az értelmiség történeti változását vizsgálja konkrét kontextusban. Az értelmiség genetikus meghatározásában a tudás használati értékének van szerepe, a „milyen típusú tudásért jár értelmiségi státusz?” kérdésfeltevésnek, nem pedig a tudás mennyiségi és legitimizált oldala fontos. Ez azt is alátámasztja, hogy az intellektuális tudás mindig kapcsolatban áll a társadalom kulturálisan meghatározott értékrendjével. Az értelmiség Konrádnál és Szelényinél „a társadalmi modernizációs projektek kezdeményezője és megvalósítója”, Mannheimnél a „kulturális szintézis hordozója” (Ettrich, 2007:188). Az értelmiség diskurzusa felé tett rövid kitérőt itt lezárva, visszakanyarodom a szakma elméleti megközelítéseire.

2.3. A SZAKMA ELMÉLETI MEGKÖZELÍTÉSEI

A klasszikus szakmák leírása a középkorra nyúlik vissza, a téma tudományos tárgyalása azonban a 19. századig várat magára. A téma első tárgyalásai (Krause, 1971 et al.) a klasszikus szakmák kialakulásával foglalkoztak, azok jellemzői kapcsán alapozták meg a szociológia szakma-fogalmát. Ez a továbbiakban bővült a modernizáció hatására megjelenő újabb szakmák vizsgálatával, a szakmák (professions) mellett a foglalkozások (occupations) jellemzőinek elemzésével, valamint a társadalmi munkamegosztási rendszerben betöltött helyük, szerepük, presztízsük vizsgálatával. Krause a szakmák kialakulását történelmileg három hullámba sorolja (1971):

- (1) Középkori eredetű szakmák (jogász, orvos, pap) – sokáig ezt a három szakmát tekintették igazinak, tradicionálisnak, amelyet először Addison jelentett ki 1711-ben (Kleisz, 2002).
- (2) Később az alacsonyabb rangú foglalkozásokból kifejlődtek, felértékelődtek magasabb rangú szakmák (pl. könyvelő, építész, pszichiáter).
- (3) A harmadik hullámban a lista a tudományos háttérrel igénylő szakmákkal bővült ki (mérnök, kémikus stb.).

2.3.1. Attribútum modellek, trait változat

Az első elemzések a szakmákat sajátosságaikon keresztül próbálták megragadni. Ezeket az elméleti összefoglalás igényével készült írásokat attribútum-modelleknek nevezik (Kleisz, 2002, 2008, Saks, 2003, Kultgen, 1988). Az attribútum-modelleket két csoportba sorolhatjuk (Kleisz, 2002):

- (1) a szerzők egy része egy adott szakmára vonatkozó, egyedi, egymástól eltérő, önkényesen felállított kritériumrendszert mutat be, amelyekben a felsorolt kritériumok között nincs elméleti kapcsolat (*trait approach*);
- (2) más szerzők a funkcionista megközelítést követve a társadalmi funkcióhoz, vagy más kifejezéssel a közjóhoz rendelt, kis elemszámú, de koherens rendszert alkotó vonással általánosságban határozzák meg a szakmák kereteit (*functionalist approach*).

Az egyedi szakmajellemzőket felvonultató modellek szintetizálását Millersennél találjuk meg (1968, in Kultgen, 1988). 21 leíró modell részletes elemzése nyomán 13 olyan jellemzőt emel ki, amelyek legalább két modellben megtalálhatók:

- a szakmát szakmai szervezetek képviselik és szervezik (13)
- a szakma integritását etikai kódex biztosítja (13)
- a szakmai ismeretek elméleti tudáson alapulnak (12)
- a szakmai ismeretek elsajátítása formális képzést igényel (9)
- a szakértőnek formális vizsgán kell bizonyítania tudását (8)
- a szakma a közjót szolgálja (8)
- a szakértő felelősséget vállal mások problémáinak megoldására (5)
- a szakma szolgáltatásai a közjó szempontjából nélkülözhetetlenek (2)
- a szakértői tevékenység engedélyhez kötött (2)
- a szakértők függetlenek, a piacról élnek, egyedileg kiszolgálva ügyfeleiket (2)
- a szakértő és az ügyfél között bizalmi viszony áll fenn (2)
- a szakértő részrehajlás nélkül szolgálja ki ügyfeleit (2)
- a szakértő díj ellenében végzi munkáját (2)

E sajátosságokban Millersen (és a munkáját interpretáló későbbi szerzők) az ideáltipikus szakma meghatározását látják: a gyakorlatban vizsgált szakmák esetében a kérdés az, hogy az adott szakma milyen *mértékig* rendelkezik az adott tulajdonsággal. Másrészt ezek közül többet a nem szakmának tekintett foglalkozások esetében is felfedezhetünk. Mint az a felsorolásból is kiderül, az önkényes attribútum-modellek elsősorban a szakma intézményesültségére helyezik a hangsúlyt: a szakmát képviselő szervezet meglétére, a tagok tevékenységét szabályozó etikai kódexre, valamint a szakmai tevékenység alapjául szolgáló formalizált ismeretanyag (annak elsajátítási módjainak) kialakulására.

2.3.2. Attribútum modellek, funkcionalista változat

Bár a leíró modellek érvényessége erősen korlátozott (arra a szakmára, országra és korra, ahol és amikor az elemzés készült), összességében e kutatási irány mégis megalapozott számos mélyebb analitikus elemzést. Ezek közül elsőként a szakmák funkcionalista elméletét mutatom be. A funkcionalista megközelítés valamilyen társadalmi funkció ellátását, a közjóhoz történő hozzájárulást, a közösség önzetlen szolgálatát (altruizmus) állítja a középpontba, illetve ezek alapján határozza meg a

szakmákat (pl. orvos, pap) (Kultgen, 1988, Saks, 2003; Kleisz, 2002). Carr-Saunders és Wilson, 1933-ben kiadott „*Professions*” c. könyvükben 24 foglalkozási csoportot⁷ mutattak be (Abbott, 1988:4). Interjúkra és szakmai szervezetek feljegyzéseire építve azokat a foglalkozásokat minősítették szakmának, melyeket mind az akkori társadalomtudósok, mind a szakmabeliek annak minősítettek (külső és belső értékelés egybeesése). A szakmák közös ismérvei voltak náluk a következők: képviselőik szakértői csoportokba tömörültek/szakmai szervezettel rendelkeztek; speciális tudást alkalmaztak meghatározott problémák megoldására; szakképzésen vettek részt; szakmai belépésük formális követelményekhez kötődött; rendszerint rendelkeztek etikai kódexszel; szakmai szocializáció révén a szakmára jellemző viselkedésmódokat és nyelvhasználatot sajátítottak el és alkalmaztak. Az előbbi feltételek nyomán a szakmákként azonosított foglalkozások jellemzője volt még, hogy képviselőik képesek voltak viszonylag zárt csoportot alkotni és ennek révén relatíve magas jövedelmet értek el. A szerzők a szakmák kialakulásának szükségessége mellett érveltek, elsősorban a technikai fejlődéssel és a differenciálódó szaktudással magyarázva azt. A szerzők megállapítása szerint a szakmai szervezetek önkéntes alapon szerveződnek, a szerepük pedig elsősorban a tudás fejlesztésére, gondozására irányul a társadalmi problémák megoldása céljából. Ezzel ők az attribútum-megközelítés funkcionista változat első koherens képviselőinek tekinthetők.

A fenti előzmények után a szakmák strukturalista-funkcionista paradigmájának kidolgozása Parsonshoz köthető (Social Systems, 1951. E modellt részletesen bemutatom, mivel (1) későbbi, más irányzatokat követő szerzők rendre Parsons munkájának vélt vagy valós gyengeségeivel, hiányosságaival, ellentmondásaival vitatkoznak, valamint (2) Parsons olyan attribútumokat rögzít, amelyek a későbbiekben szerepet kapnak. Parsons Weber és Durkheim alapjaira építve azt vallotta, hogy „a modern nyugati társadalmak szerkezete az emberek által végzett munkára épül” (Parsons, 1951). A szakmák elemzését az orvosi szakma példáján keresztül végzi el, a témát a társadalmi rendszer működésének bemutatására szolgáló példaként tárgyalja. Parsons a modern szakmát a tradicionalizmus ellentétének tekinti, jellemzőit Tönnies társadalom és közösség (Gesellschaft és Gemeinschaft) ellentétpárjából kiindulva

⁷ Carr-Saunders-Wilson által felsorolt szakmák az alábbiak: jogász, orvos, fogorvos, ápolónő, bába, állatorvos, gyógyszerész, optikus, masször, kereskedő, tengerész, bányamenedzser, mérnök, vegyész, fizikus, építész, aukciós ügynök, tanár, törvényszéki jegyző, közigazgatási tisztviselő, titkár, újságíró, művész, bróker, szabadalmi ügyvivő.

határozza meg (Parsons, 1951:33-38). Ebben a megközelítésben a szakma lesz a tradicionális közösség ellentéte, a szakma tehát a modernitás szimbóluma. A szakmák jellemzőinek leírására Parsons olyan mintaváltozókat definiált, amelyek terminusaiban leírható minden kulturális minta, értékorientáció, cselekvési racionalitás és társadalmi szerep. Az általa alkalmazott mintaváltozók a következők voltak:

- *én-irányultság* - *közösség-irányultság*: amely a szakma szempontjából a hivatásetikát (életre szóló kötelességérzetet) hangsúlyozza, a „tett jutalma önmagában van” logikára épít.
- *univerzalitás* - *partikularizmus*: példájában az orvos döntését univerzális tudományos alapon hozza meg, hangsúlyozva, hogy az egészséghez való jog univerzális. Az univerzális esetben az egészséghez való jog nem státusz alapon határozódik meg, hanem egy objektívan leírható állapot alapján (beteg állapota).
- *funkcionális specifikitás* - *funkcionális diffúzitás*: azt jelenti, hogy a szakma művelőjének autoritása az adott szakterületre, a szakmai készségek tartományára korlátozódik, a kliens iránt csak szakmai dimenzióban érdeklődik, pl. gyógyítás, jogorvoslat, nem nemisége (mint nő vagy férfi), tudása vagy akár vagyona alapján.
- *affektivitás* - *affektív semlegesség*: a szakértő affektív semlegessége annyit jelent, hogy elvonatkoztat a beteg személyétől, a szolgáltatás szükségességét nézi, a betegségre koncentrálni, mindenfajta érzelmi töltetet kizár a kapcsolatból.

E dimenziókban a szakma jellemzői tehát a közösségre orientáltság, az univerzalitás, a funkcionális specifikusság és érzelemmentesség. A következőkben e kategóriák jelentését mutatom be.

A funkcionalista elemzések központi gondolata, hogy a szakmák funkcionális szerepet töltenek be a társadalom egyensúlyi állapotának fenntartásában. Már Durkheim is úgy látta, hogy a modern társadalom szofisztikált munkamegosztási rendszere által megbontott mechanikus szolidaritás helyét a szakmák integratív ereje fogja helyettesíteni (Saks, 1995:14). Parsons is e gondolattal indítja elemzését, szerinte a szakma valamilyen alapvető emberi szükséglethez kapcsolódó probléma megoldására vállalkozik:

„azt mondhatjuk, hogy az orvosi gyakorlat az „egészség” zavarainak megoldására irányul.
... az egészség a társadalom tagjainak egyik funkcionális szükséglete” (Parsons, 1991:289)

A szakmák, az általuk megcélzott alapvető emberi szükségleteket nem profitorientált módon, hanem a *közjó elérésére* törekedve próbálják kielégíteni. Ennek megfelelően a

sikerkritériumokat sem a tevékenység profitabilitásában mérik, hanem a szolgáltatás minőségében és eredményességében. Így ideáltipikus esetben a szakma képviselői számára az anyagi ellenszolgáltatás mellékes, a valós szakmákat pedig annál fejlettebbnek tekinti az elmélet, minél közelebb állnak ehhez az állapothoz, vagyis minél nagyobb a jelentősége a közjó szolgálatának és az erkölcsi elismerésnek és minél kevésbé fontos a tényleges anyagi haszonszerzés.

“Az orvossal szemben elvárás, hogy a beteg egészségét az önérdék, pénzügyi és egyéb előnyök elé helyezi (Parsons, 1991:317).

Ezt az orientációt nevezi – az üzleti orientációval szembeállítva – szakmai orientációnak („*professional orientation*”). Parsons kiemeli, hogy ez az orientáció nem esetleges, hanem a fejlett szakmáknál intézményesül, amennyiben etikai kódexben kerül rögzítésre. Az etikai kódex célja, feladata az ő meghatározásában nem egyszerűen az adott szakma képviselőitől elvárt speciális viselkedési szabályok rögzítése, hanem általánosságban a szakmai orientáció elhatárolása az üzleti orientációtól:

“Az orvosi etikai kódexben világosan meghatározott, hogy az orvosnak minden olyan gyakorlattól el kell szigetelnie magát – hasonlóan egy legitim, becsületes és egyenes üzletembertől elvártakhoz -, mint a reklámozás, árverseny vagy a nem megfelelő “hitelkockázattal” bíró paciens visszautasítása” (Parsons, 1991:317)

Az etikai kódexek szerepe a szakmává válásban meghatározó lesz későbbi szerzőknél is (Jafari, 2000), mely a szakmai szervezet által meghatározott és a tagok által egyöntetűen elfogadott irányelveket foglalja magában. Az etikai kódex célja a szakmabelitől elvárt, megfelelő viselkedés meghatározása, a becsületes munkavégzés kritériumainak - és az etikus piaci magatartás meghatározása, továbbá a tagok közötti információ- és tapasztalatcsere ösztönzése. A nem etikus viselkedés szakmai szankciókkal jár, melynek következménye a szakmai közösségből való kizárás lehet. Így az etikai kódex alkalmazása a klienseknek a szolgáltató és a szolgáltatás megbízhatóságát biztosítja.

A funkcionalista megközelítés további lényeges eleme szerint a szakmaiság univerzalisztikus, kettős értelemben is. Először is a szakmai tevékenység *tudományos alapokon* nyugszik. Így nem egyszeri és egyedi problémamegoldásokról van szó, hanem általános ismeretek, elvek és modellek alkalmazásáról konkrét esetekre, problémákra. A szakmai munkavégzés tehát nélkülözi az esetlegességet, jól megalapozott és folyamatosan újraellenőrzött eljárásokat alkalmaz. A tudományos alapokhoz való kötődés a szakmai munkavégzés egy másik jellemzőjét, az ismeretek racionális felülvizsgálatát is eredményezi. A szakmai működés alapvető jellemzője, hogy a

tradicionalizmussal szemben a racionális önvizsgálatot tekinti alapvető működési elvnek.

“A modern orvoslás a tudományos ismeretek alkalmazását jelenti a betegség problémájának megoldására” (Parsons, 1991:290)

Parsons megemlíti az univerzalizmus egy másik aspektusát is: a szakma szolgáltatásaihoz való hozzáférés általános, demokratikus jellegét: a szakmai szolgáltatás igénybevétele nem a szakértő-kliens személyes kapcsolatán vagy a kliens státuszán nyugszik, hanem a kliens objektíven megfigyelhető állapotán (a parsons-i esetben az orvosi ellátás a beteg embereknek jár – kortól, nemtől, státusztól függetlenül). Az egyén tehát társadalmilag elfogadott módon be kell, hogy lépjen a kliens szerepbe, ami egyrészt kijelöli őt a szakértő figyelmének tárgyául, másrészt a szerep normatív lehatárolása révén lehetővé is teszi számára a szakértő rendelkezésére állást és a vele való együttműködést. Így a beteg szerep része az a vélekedés, hogy képtelen saját erejéből meggyógyulni, így felmentést kap a munkavégzés alól, elvárják, hogy mindent megtegyen, hogy jobban legyen és végül, hogy együttműködjön az orvossal (Parsons, 1991:294).

Bár a szakmák elméleti megalapozottsággal bírnak, tevékenységük gyakorlati problémák megoldására vonatkozik. Az elméleti tudás ezért a szakmák esetében a szakma sajátos módszertanán, *konkrét gyakorlati eljárásokon* keresztül alkalmazható. A szakma külső ismertetőjegyeihez e módszerek és eljárások éppúgy hozzátartoznak, mint az ezek pontos leírását, tárgyalását lehetővé tevő *szaknyelv*. Mindazonáltal a szakmai munka része a mérlegelés és a döntés is. Ezzel nemcsak az elmélet kreatív alkalmazásának képessége jön létre, hanem a szakmai tudást a szakma képviselői tovább is fejlesztik. Nem feltétlenül a szó módszeres kutatási értelmében, de mindenképpen a kreatív problémamegoldás révén létrejövő új esetek, precedensek, eljárások formájában. A szakértő tehát nem egyszerűen átadja a probléma megoldásához szükséges elméleti tudást, hanem alkalmazza azt: az absztrakt tudás és a konkrét probléma között tölti be azt a *mediátor* szerepet, amire a kliens nem lenne képes:

“A beteg a gyakorlatban kompetens segítséget vár el ... az orvostól, akivel együttműködik gyógyulása érdekében” (Parsons, 1991:294).

A szakma tehát leírható úgy is, mint egy sajátos elméleti tudásterület és annak alkalmazási képessége. Ez a tudásterület egyben kijelöli azt a módot is, ahogy a szakértő érdeklődik – érdeklődhet – a kliens iránt. A *szakértő-kliens viszony* jellegét azoknak a problémáknak a köre határozza meg, amelyekre a szakértői tudás az adott helyzetben legitim módon megoldást kínálhat. A funkcionális specifitás értelmében az orvos a kliens egészségi állapotát mérlegelheti, azonban cselekedetei morális megítélésére nem vállalkozhat – miközben a pap szerepe éppen fordított. Mindkettőjüket köti továbbá az a megkötés, hogy szakmai tevékenységük során megszerzett ismereteiket nem alkalmazhatják más életszférákban.

“Az orvos számára a beteg “egészségi” állapota fontos, a beteg morális vagy pénzügyi helyzete nem lehet az orvosi mérlegelés tárgya” (Parsons 1991:34).

Végül az érzelemmentesség kritériuma szerint a szakértő-kliens viszonya nemcsak kognitívan – szakmailag – korlátozott, hanem affektíven is: mentesnek kell lennie attól az érzelmi töltettől, ami a magánszférában természetes. A szakértő számára a kliens nem „ember”, hanem „probléma”.

2.3.3. A szakma és a társadalmi struktúra kapcsolata

Függetlenül a kialakított attribútumoktól, a funkcionalista elméleti megközelítés alapján a szakmák létezésének értelme a társadalom működésében játszott szerepükkel magyarázható. A megközelítés kiindulópontja az a normarendszer, amely egy-egy szakma szerkezetét és határait rögzíti. A szakma, mint intézményesült eljárás tehát adott struktúrával rendelkezik, amelybe a szakértő tanulmányai és szakmai munkája során szocializálódik. Ennek során átveszi azokat a kulturális mintákat (megfelel a kijelölt kritériumoknak), amelyekkel ez a megközelítés a szakmát jellemzi. Parsons a szakmára is alkalmazza az AGIL sémát: felfogása szerint a professzionális alrendszer a többi alrendszer által alkotott környezet számára alkalmazkodási funkciót lát el (*adaptation*), mindazonáltal ezt sajátos, a szakmára jellemző – de az univerzális szakmai orientációnak megfelelő – célrendszer követése során teszi (*goal attainment*), integrálja az alrendszer belső céljait és külső forrásigényét (*integration*) és eközben fenntartja a tagok szakmai értékek iránti elkötelezettséget (*latency*). (Parsons, 1984:36). Ezek a funkciók azért lehetnek tartósan jelen, mert a szakmák stabil struktúrákká alakulnak, ebben a funkcionalista szakma-elméletek a társadalmilag hasznos funkciók betöltésének biztosítékát látják. Kiemelt jelentősége van ebben a *kliens szakértőbe vetett bizalmának*.

Tekintettel arra, hogy a kliensek releváns tudás hiányában nem képesek sem saját problémáikat megoldani, sem a javasolt és alkalmazott megoldások helyességét megítélni, kiemelten fontos a kliens bizalma a szakértőben. Valójában, mint azt korábban Giddens nyomán bemutattam, a kliens nem egy szakértővel, hanem egy absztrakt szakértői rendszerrel áll szemben. Az a szakértő, akivel a kliens (a beteg, a jogalany, az utazó) személyes kapcsolatba kerül, kapcsolatot teremt a kliens és a rendszer között. A kliens problémájának megoldásában a rendszer számos más eleme is részt vesz, így az orvoson kívül a nővérek, a kórházi adminisztráció, laborok. Maga a rendszer, adott esetben a kliens számára reprezentáló szakértő sok esetben felcserélhető, sőt, a konkrét személyt nem minden esetben a kliens választja ki, sokszor a rendszer allokálja a probléma megoldására (így a kirendelt védő, az ügyeletes orvos vagy a repülőgépet vezető pilóta esetében). A bizalom tehát, bár nem nélkülözi a személyes elemeket, végső soron a szakértői rendszerbe vetett absztrakt bizalom. Ennek csorbulása a rendszer működőképességét veszélyezteti, így fenntartása mind a társadalom, mind a szakma elemi érdeke. Kultgen (1988) három olyan strukturális mechanizmust emel ki, amelyek a szakmáknak az absztrakt bizalom megteremtésével és fenntartásával stabilitást adnak: a kollektív autonómiát, a vezetők meritokratikus kiválasztását és a tagok közötti kollegialitást.

A *kollektív autonómia* alapja a tudás monopóliuma, amit a minőségi szolgáltatás feltételeként kommunikálnak a szakma képviselői. Mivel kizárólag a szakma rendelkezik a specifikus probléma megoldásához szükséges tudással, elvárja azt, hogy működésének kereteit és eljárásait maga alakíthassa ki és a társadalom bocsássa rendelkezésére az ehhez szükséges erőforrásokat. A kollektív autonómia továbbá lehetőséget ad arra, hogy a szakma saját tagjait ellenőrizze és a normák betartására ösztönözze. Utóbbi sokrétűen, a szakmába történő belépés, a szakmai szocializációs időszak és közeg, az új tagok elhelyezkedése, valamint a szakmai tevékenység ellenőrzésén keresztül történik. A vezetők *meritokratikus kiválasztása* részben a szakma külső reprezentációján keresztül segíti a klienseket a bizalom megteremtésében: az absztrakt tudás és tevékenységek helyett konkrét személyekkel azonosíthatóvá teszi a szakmát. A szakmai tevékenység maximálisan kompetens irányítása és kontrollja pedig befelé teremti meg a bizalom alapjául szolgáló magas szintű működést, egyebek mellett a fent leírt kiválasztási eljárásokkal, a tudásanyag fejlesztésével és az eljárások lehetőségeihez mért szabványosításával. Mindezek mellett is a szakértő nagyfokú autonómiát élvez szakmai döntéseiben: mivel a megoldandó esetek egyediek, az eljárásrendek és etikai kódexek minden igyekezet mellett is csak a tevékenység kereteit

teremtik meg. Ugyanakkor tény az is, hogy – éppen a tudásmonopólium miatt – a szakértő tevékenységét csak egy másik szakértő tudja megítélni, esetleg megkérdőjelezni. A bizalom megteremtésében és fennmaradásában lényeges, hogy a tudásmonopólium képviselői „egy hangon szóljanak”, eltérő értékelések ne bizonytalanítsák el a klienst. Kritikus tehát a szakértők közötti *kollegialitás*, az egymás tevékenységére vonatkozó nyílt, a klienst a rendszer egészével kapcsolatban elbizonytalanító kritika mellőzése. A szakmákat ennek nyomán nem hierarchikus, hanem kollegiális viszonyok jellemzik, az alá-fölérendeltség viszonyai mellett is magas szintű önállósággal és az – akár beosztott – másik kolléga kompetenciájának respektálásával.

A strukturális jellemzők eredményeként a szakma valódi *közösségé* válik, amely a társadalom egészéhez képest érdekesebb feladattal, magasabb presztízzsel és ehhez kapcsolódóan jövedelemmel is honorálja tagjai tevékenységét. Az ideáltipikus szakma így az adott területen az esélyek monopolizálását a jutalmak széles körével párosítja. Az így létrejövő vonzerő a belépés kontrollálásával együtt biztosítja azt, hogy a szakma tehetségesebb embereket vonz, mint az átlag, ezzel is folyamatosan megerősítve a kollektív kompetenciát és presztízst.

2.3.4. Szekvencia-modell

Végezetül meg kell említeni, hogy az attribútum modellek között, a fenti statikus megközelítések mellett megjelenik a szakmák kialakulásának tárgyalása is. Carr-Saunders és Wilson tulajdonság-modelljét alapul véve a szakmák kialakulásának folyamatára helyezi a hangsúlyt Caplow (1954) és Wilensky (1964: 142-146), az ún. szekvencia-modell megfogalmazói. Wilensky a szakmák fejlődésében kulcsfontosságú eseményeket azonosítva különít el fejlődési szakaszokat (Kleisz, 2008):

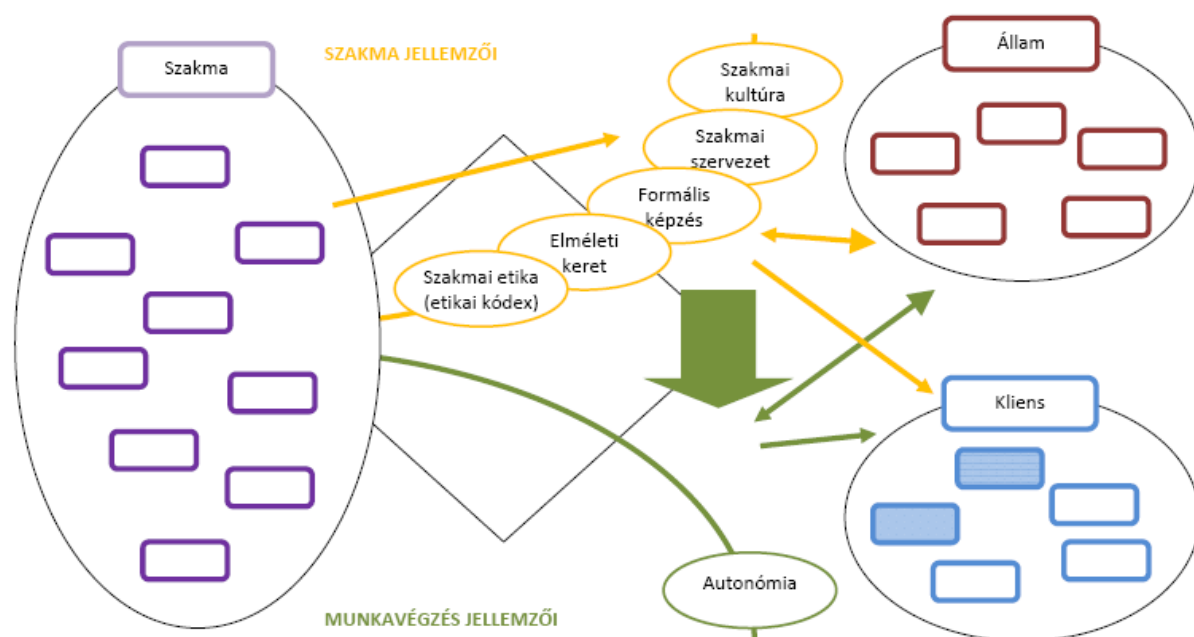
- a szakmai feladatokat főállásban látják el;
- kialakul a felsőfokú szakképzés;
- megalakul a szakmai szervezet, a szakmai élet aktívvá válik, amely felerősíti az ön-reflexivitást;
- differenciálódnak a szakmai feladatok;
- régi szakmabeliek és a szakmát megújítók között konfliktus alakul ki;
- a konfliktus és a versenyhelyzet kiterjed a rokonszakmákkal való küzdelemre;
- nyomás hatására a jogi szabályozás megszületik és védelmet ad a szakmának;
- kialakul az etikai kódex a kliensek védelme érdekében.

Mind Caplow, mind Wilensky az egyes szakaszok egymásra következését egy természetes folyamatnak látja, univerzálisnak tekintve a modellt. Abbott (1988) ugyanakkor, empirikusan vizsgálva az egyes események bekövetkezésének időpontját, elveti az univerzalitást. Szerinte a felvázolt folyamat nem általánosítható, hiszen szakmánként eltérő a folyamat időbeli lefolyása, a szakmabeliek integrációja, összetartása vagy pl. az állam szabályozó szerepvállalása.

Összefoglalóan (7. ábra) megállapítható, hogy az attribútum modellek a szakmakutatás korai időszakához tartoztak. Legfőbb eredményüknek tekinthető, hogy részletesen felrajzolták a szakma-fogalom kereteit, olyan elemzési dimenziókat határozva meg, melyek későbbi szerzőknél is megjelennek. Ebben az irányzatban szintetizálódott legfontosabb szakmajellemzőknek a következők tekinthetők:

- *altruizmus*: önzetlenség, társadalmi felelősség a kliensekkel szemben, hivatás-, szolgálatetika, melyet az *etikai kódex* rögzít és a *szakmai kultúra* erősödésével megszilárdul.
- *tudás*: a magas fokú *elméleti- és gyakorlati* tudás, amely a megalapozott szakmai döntéshozatal és így az autonómia előfeltétele, továbbá az *elméleti keretben* és a *formális képzésben* jelenik meg.
- *autonómia*: a szakma autonóm módon szervezi magát, *szakmai szervezetbe* tömörül, *formális képzés* és vizsgák révén ellenőrzi a szakmába történő belépést.

7. ábra Szakma jellemzői az attribútum modellek szerint



A funkcionalista változat e mellett arra is rámutatott, hogy a szakma nem vizsgálható önmagában, hanem csak a társadalom egy elemeként – ez a megközelítésmód is jellemző a későbbi szerzőkre, még akkor is, ha mind a szakma kizárólag pozitív funkciójának bemutatásával, illetve az állam és a kliensek jelentőségének és szerepének elemzésével minden további irányzat vitatkozik. A továbbiakban tárgyalandó főbb fejlődési irányok a következők:

- vita a szakmák hozzájárulásáról a közjóhoz: a szakma, mint a hatalom konstrukciója és intézményesülése az egyenlőtlenségek fenntartása érdekében;
- vita a szakmák koherens jellegéről: a szakmákon belüli és a szakmák között eltérése, egyenlőtlenségek, illetve ezek dinamikája;
- a szakma, az állam és a kliensek szerepének változása: a jóléti állam lebontásának programja és a tudásmonopólium meggyengülésének hatása a szakma, az állam és fogyasztóvá váló kliens közötti erőtérre.

2.3.5. Az attribútum elméletek kritikája: szakma-hatalom. Interakcionista megközelítés

Az attribútum-modelleket a szakma egységes és statikus tárgyalása miatt az 1960-as évektől számos kritika érte. Ezek különböző elméleti megközelítéseket alkalmazva és így eltérő logikát követve ugyan, de a szakmák hatalmi viszonyait állították a középpontba. Ezzel a szakma-diskurzus az 1960-as évektől divergensé válik. Közös elem, hogy ezek a szerzők a szakmát nem tekintik feltétlenül funkcionális pozitív értékhordozónak, nem vallják, hogy annak mindenkor az általános közjó érvényesítése a legfőbb célja. A szakmai csoportok megerősödésével lehetővé válik a szakértők számára, hogy sikeresen monopolizálják az erőforrásaikat, kontrollálják a piacot, a klienseket és a domináns pozíciók megszerzésével, különböző piaci előnyökhöz jussanak, társadalmi elismerést kapjanak. Bár e szerzők sem tagadják a szakmák pozitív társadalmi funkcióit, azok mellett a szakmai monopóliumok működésének elnyomó aspektusaira is felhívják a figyelmet. A következőkben áttekintem azokat az elméleti iskolákat, amelyek a szakmákkal kapcsolatos új kérdéseket és megközelítésmódokat kidolgozták.

A hatvanas években új irányként megjelenik a chicagói-iskola alapjaira építkezve Hughes (1958) elemzése a szakmákról, a korábbi szempontrendszer-elvű megközelítéseknek hátat fordítva a szakmákat nem egy stabil konstrukcióként értelmezi,

hanem dinamikájukat ragadja meg: a „munka drámáját” vizsgálja. A szakma számára társadalmilag konstruált státusz: az aktuális társadalmi interakcióknak megfelelően újraértelmezett szerepek teljesítésének tekinti. Bár a szakértő és a kliens egymásra vonatkoztatott szerepeit Parsons is tárgyalja, azokat társadalmilag adottnak tekintik. A funkcionista megközelítésben nincs helye sem az aktorok szerepalakító törekvéseinek, sem a szerepek sokféleségének (vö. a beteg szerepének tárgyalását Parsons, 1991:294). Az interakcionista ezzel szemben nem a szakmák stabil jellemzőit, illetve azok társadalmi funkció(i)t akarják leírni, hanem a szakmák kialakulására és folyamatos formálódására helyezik a hangsúlyt. Ebben a felfogásban a szakma a szakértő és kliens között fennálló szerepkészletre épül (Hughes, 1958, tárgyalja Riska, 2001), ez a szerepkészlet pedig a munkavégzés során folyamatosan alakul, változik.

“Az interakcionista a szakmai munka gyakorlati jellemzőire koncentrálnak.... hogyan alkalmazzák a szakmai tagok tudásukat a gyakorlatban, hogyan küzdenek meg a mindennapi munkájuk során fellépő nyomással (Delamont, 1989:242) “.

A szakmák dinamikájának megragadására törekvés már Hughes által alkalmazott terminológiában is megjelenik (1958). A szakszerű hivatásgyakorlás („*professionalism*”) az interakcionista megközelítésben az a benyomás, feltételezés, melyet a közvélemény, a kliensek összessége kialakít magában a szakma tagjainak kívánatos tevékenységéről. Ez lényegileg a szakértő-kliens interakció-sorozat eredményeként létrejövő attitűd a szakmával és annak képviselőivel szemben. A szakmává válás („*professionalization*”) a szakszerű hivatásgyakorlás eredménye, a szakma törekvésének az eredménye: cél a szakértői munka feletti ellenőrzés megszerzése és annak monopolizálása. Ennek ugyanis egyik eredménye a szakma tagjainak kollektív mobilitása lehet: a szakma felértékeléséből közjószág-szerűen a szakma minden tagja profitál.

Ugyanakkor az interakcionista a szakmát nem egységes entitásként kezelik, hanem felismerik, hogy a szakmákon belül eltérő érdekek és orientációk irányítják a munkavégzést. A szakma tagjai egymással állandó konfliktusban vannak, s ebben a vonatkozásban a hatalom, mint magyarázó változó központi helyet kap. Mint Strauss és Bucher rámutat (2001:10), ezek az érdekek és orientációk nem teljes mértékben individuálisak: azonos érdekekkel és orientációkkal bíró szakmai csoportok „szegmenseket” alkotnak, illetve „specializációkká” intézményesülnek. A szegmensek és specializációk közötti eltérő érdekek feszültségeket és esetenként nyílt konfliktusokat eredményeznek, a verseny a szakmán belüli domináns pozíciókért folyik. Az

interakcionista a külső feltételek változása mellett e belső érdekkülönbségekben látják a szakma dinamikájának legfőbb hajtóerejét. Egyrészt az érdekek érvényesítése a szegmensek közötti küzdelem mellett – illetve azzal összefüggésben – a szegmensek közötti koalíciók létrejöttét, folyamatos alakulását eredményezi, másrészt az érdekek változása a specializációkon belül is törésekhez, szegmensek kialakulásához vezet.

A specializációk intézményesülése egy többdimenziós öndefiníciós folyamat eredménye, melynek során a szakma egészén belül a többi szegmenshez viszonyítva artikulálódik a specializáció küldetése, kialakul a munkavégzés jellemzője, karakterisztikus módja és kifinomulnak az alkalmazott módszerek és technikák. E folyamat során a szakmai specializáció interaktív helyzetek sorozatán keresztül kialakítja a kliensekhez és a kollégákhoz fűződő kapcsolatok jellegét: lehatárolva azokat, akikkel a normális működés során kapcsolatba kerül (kliensek és piacok, valamint együttműködő partnerek) és megformálva a kapcsolatok jellemző vonásait:

“A specialisták (szegmensek) olyan képet alakítanak ki magukról a betegekben, mely megkülönbözteti őket más orvosi csoportoktól. Saját küldetésük és specializált munkájuk meghatározza a betegekkel kialakított kapcsolatukat, melyet fokozatosan alakítanak ki és idealizált állapotként hivatkoznak rá” (Strauss, 2001:15)”

A specializáció jelenléte a szakmát kifelé reprezentáló és befelé strukturáló szövetségekben az intézményesülés emblematikus területe, ugyanis itt zajlik a specializációk és szegmensek eltérő érdekeinek ütköztetése, más szóval a szakmai szervezetek irányítása feletti ellenőrzés a konfliktusok fő megjelenési formája. E szervezetek ugyanis mind a szakma önszabályozásában (és így belső erőforrásainak allokációjában), mind pedig kifelé történő reprezentációjában (és így a külső erőforrásokhoz való hozzáférésben) kulcsszerepet játszanak. A feltörekvő, az intézményesülés fázisában levő specializációk így arra törekszenek, hogy a szakmai szervezetekben növeljék képviselőiket, illetve ennek sikertelensége esetén önálló szervezeteket hozzanak létre és ismertessenek el (Strauss, 2001). Ezzel összhangban Freidson (1970) sem az egységes fellépés miatt tartja fontosnak az intézményesülést. Meglátása szerint az orvosok esetében sem homogén szakmáról beszélünk, hanem egy többszintű, az egyes szinteken különböző funkciókkal rendelkező csoportokról (vezetők gyakorolják a kontrollt, szabályokat alkotnak, kutatók a tudásbázist fejlesztik, és gyakorló szakemberek kiszolgálják az igényeket). A tudásból eredő szakmai kontroll és autonómia megszerzése a professzionalizmus legfőbb célja. Freidson szerint nem az a fontos, hogy léteznek speciális képzési programok, hanem az, hogy ki kontrollálja

azokat. A szakmai kontroll, dominancia a kliensekkel szemben is megjelenik. Az eltérő érdekek, a szakmák szegmentálódása a szolgáltató, illetve a kutató szakértőnek szakértelemhez fűződő eltérő viszonyában is megjelenik (Freidson, 1970:73-76). A szolgáltatást nyújtó elvárja, hogy meggyőződésből, hittel kövessék nézeteit, míg a tudós számára kidolgozott elméletének mások általi tesztelése jelent kihívást, akár alátámasztják, akár elvetik azt.

A hatalmi törekvések nem korlátozódnak egy-egy szakmán belül megfigyelhető dinamikára. Freidson (1970) a szakmák *közötti* hatalmi viszonyokat (is) vizsgálja. „Szakmai dominancia” megközelítésében az egyes szakmák autonómiáját, illetve az autonómiáért folyó küzdelmét állítja a középpontba (mint a szakma-diskurzus nagy része, ő is az egészségügyi szakmákat vizsgálja). Kiindulópontja az, hogy a problémák megoldásáért több foglalkozás is verseng, ezek közül az válhat domináns – a többi foglalkozást korlátozó – szakmává, amely történetileg képes meggyőzni a társadalmi elitet arról, hogy a szóban forgó problémákra adható legjobb megoldások birtokában van, és mint ilyen, tevékenysége különleges értéket hordoz. A szakmák kialakulása tehát elválaszthatatlan a modernitástól⁸, mind a szaktudás magas szintjére, mind a koalícióba vonható, a társadalmat kontrollálni képes elit jelenlétére szükség van. Amennyiben egy foglalkozás elnyeri a szakma státuszt, képessé válik arra, hogy más foglalkozásokat illegitimé nyilvánítson (potenciális versenytársak), vagy szakmai autonómiájában korlátozva tevékenységét kontrollálja (támogató, kiegészítő foglalkozások) (lásd még Riska, 2001; Gabe, Bury, Elston, 2004). Hasonló megközelítést követ Abbott (1988) is, aki feltárja a szakmák közötti versengés tényét, a szakmai határvonalak (kompetenciák) kiterjedésének vitáját. Abbott a szakmák között is hierarchiát lát, különbséget tesz az ún. magas presztízsű szakmák, az alárendelt – Etzioni (1969) által *semi-profession-nek*⁹ nevezett – szakmák, valamint a most alakuló szakmák között.

Összefoglalóan (8. ábra) tehát azt mondhatjuk az interakcionista megközelítésekről, hogy a szakmakutatás korábbi statikus vizsgálatával szemben annak dinamikájára, folyamatos átalakulására helyezi a hangsúlyt. Legfőbb eredményüknek tekinthető, hogy

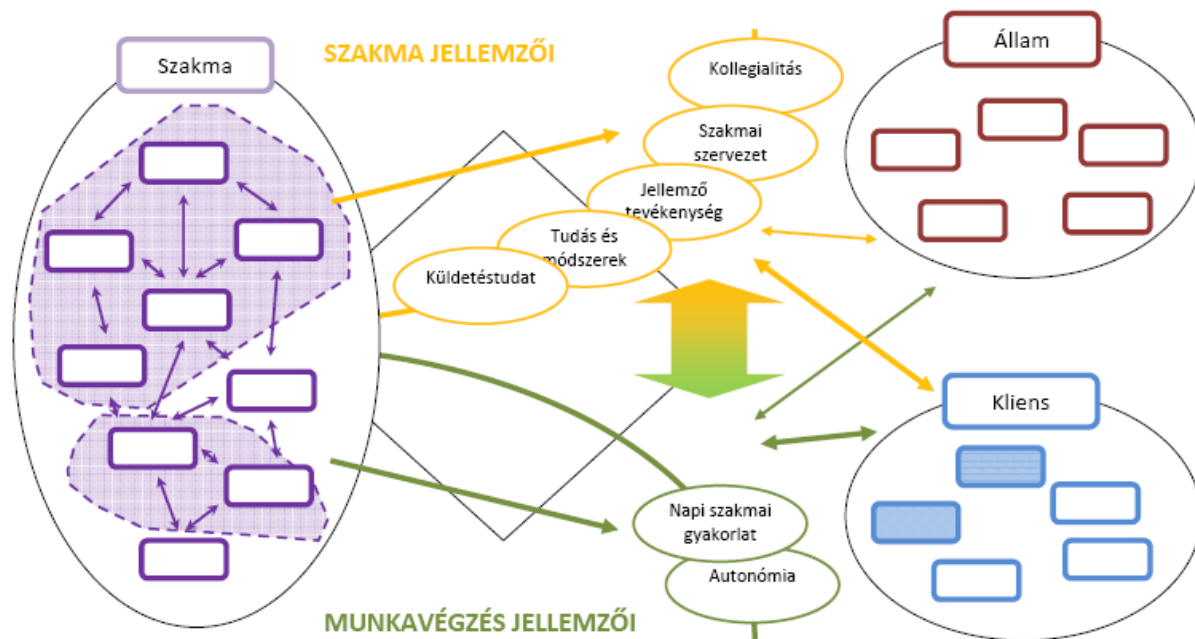
⁸ A szakma, mint a modernitás szimbóluma már Parsonsnál is megjelenik, azonban nála az okság fordított – a szakma sajátosságai miatt modern, nem a modernitás miatt bír sajátos jellemzőkkel.

⁹ A fél-professziók újonnan alakuló, alkalmazotti státuszú munkák, amelyeknél a lényegi vonások még nem kristályosodtak ki. Általában szolgáltató-humán területen dolgozókat értette alatta, ilyen pl. az ápolónő, a szociális munkás, tanár, könyvtáros, gyógyszerész, tőzsdeügynök.

olyan elemzési dimenziók jelennek meg, mint a szakmák belső tagolódása, szakmák közötti versengés, hatalom kérdésköre. Ebben az irányzatban szintetizálódott legfontosabb szakmajellemzőknek a következők tekinthetők:

- *küldetéstudat*: a kliensekkel szembeni hivatás-, szolgálatetika, melyet egyfelől az etikai kódex rögzít, másfelől a kliensekben kialakult benyomás, feltételezés a szakma tagjainak (a szakértőknek) kívánatos tevékenységéről.
- *tudás és annak gyakorlati alkalmazása*: a magas fokú *elméleti* tudás gyakorlati alkalmazhatósága, mely az alkalmazott módszerekben, jellemző tevékenységekben testesül meg.
- *kollegialitás*: a szakmabeliek együttműködése a kollektív jószág érdekében, mely egyfelől megnyilvánul a *szakmai szervezetbe* tömörüléssel, másfelől az interakciók sorozatán keresztül formálódik a kliensekhez és a kollégákhoz fűződő kapcsolatok jellege.

8. ábra Szakma jellemzői az interakcionista megközelítés szerint



2.3.6. Neo-weberi és neo-marxista megközelítés

Míg az interakcionista szerzők a szakmák hatalmi viszonyainak szituatív jellemzőit és kialakulásának folyamatát állítják a középpontba, addig a neo-weberi és a neo-marxista megközelítések esetében a hangsúly a hatalom strukturális jellemzőin van. Ezen belül a *neo-weberi* alapon álló szerzők a szakma piaci viszonyainak, a piacképesség kérdésének tárgyalásával látják legjobban leírhatónak a szakma és a hatalom kapcsolatát. A szakmai csoportokat

- a kliens igényeinek meghatározása és kielégítése (Johnson, 1972),
 - piac valamely szegmensének nyújtott szolgáltatás (Parkin, 1979),
- feletti monopolisztikus kontroll lehetőségeként határozzák meg.

Freidson az interakcionista megközelítéshez sorolható, a tevékenységek monopolizálásának tárgyalása nála is megjelenik (vö. szakmai dominancia elmélete a munkaszervezet feletti kontroll monopolizálása). A *neo-marxista* megközelítések a szakmákat a társadalmi felépítmény részének tekintik. A szakmák jellemzőit, és így hatalmi viszonyait ennek megfelelően a kapitalista termelési módból, a gazdasági és politikai hatalmi viszonyokból vezetik le, vagyis a piaci stratégiák helyett a strukturális elemeknek adnak nagyobb hangsúlyt. E megközelítések az interakcionista megközelítéshez hasonlóan sikeresek a szakma társadalmi jellemzőinek és szerepének feltárásában, de azokkal szemben nem probléma számára a szakmai privilégiumok strukturális jellemzőinek tárgyalása sem. Egyes szerzők munkáiban a neo-weberi és a neo-marxista megközelítések keverednek, általában kiemelve, hogy a monopolisztikus stratégiák sikere vagy kudarca hatással van a strukturális jellemzők fenntartására vagy éppen megváltozására. A két megközelítésmód tehát ebben a kontextusban inkább kiegészíti egymást. Johnson (1972) számára a szakma nem egy tudás- és tevékenységkör, hanem az ezek feletti kontrollt jelenti. A szakértő-kliens közötti hatalmi viszonyt vizsgálva, három típust különít el (1972, tárgyalja Kleisz, 2002:39):

- (1) kollegiális testület, szaktestületi kontroll: a szakember határozza meg a kliens igényeit, a szakember határozza meg a szolgáltatást,
- (2) mecénatúra-modell, patrónus-kontroll: kliens képes kifejezni az igényeit, és megszabja a kért szolgáltatást,
- (3) mediatív kontroll: az egyezkedés szakember és kliens között közvetítő segítségével történik.

A magas presztízsű szakmák esetében a szaktestületi kontroll, vagyis a szakma autoritása a kliens felett biztosítja a domináns pozíció fenntartását.

Parkin (1979) a professzionalizálódásban a társadalmi zárlat jelentőségére hívja fel a figyelmet. Két stratégiát ír le: a kirekesztésre irányuló, mely a szakmahierarchia alacsonyabb szintjein állókkal szemben érvényesül és biztosítja a domináns pozícióban levő szakma számára a szolgáltatásnyújtás monopolizálását. Ennek része a szakmai tevékenység gyakorlásának engedélyhez kötése, valamint a szakmába történő belépési lehetőségek kontrollálása (pl. a képzési utak ellenőrzésével) (Feleky, 2009). Ugyanakkor a kialakult, de alacsonyabb presztízzsel rendelkező, vagy újonnan létrejövő szakmák a domináns szakmákkal szemben szolidarisztikus zárlatot alkalmazhatnak, megszerzett kompetenciáik védelme érdekében. E stratégiák egymásnak feszülése határozza meg a szakmák közötti hatalmi és munkamegosztási viszonyokat. Witz (1992, Riska, 2001:19; Kleisz, 2008:56) négy kizárási és bekerülési (szolidarisztikus) stratégiát vázolt fel:

- (1) Exkluzív kizárás: vertikális hierarchiában a privilegizált helyzet fenntartása
- (2) Demarkációs vonal húzása: horizontális elkülönülés más szakmáktól
- (3) Meglévő struktúrába beépülés: kollektív érdekcsoportként működés
- (4) Duális kizárás, kirekesztés stratégia: felfelé és a belépők felé is zár, pl. nemi, faji, etnikai alapon

Az első kettő stratégia domináns pozícióban lévő professziók esetében figyelhető meg, míg az utóbbi kettő alárendeltebb, illetve feltörekvő szakmák esetében.

Larson (1977) a kollektív mobilitás eszközeként jellemzi a szakmává válást. A professzionalizáció célja a kollektív jövedelemszerzés esélyeinek növelése, privilégiumok megszerzése, hatalom és társadalmi rangok kivívása – vagyis következetesen az önérdék követése. A szakma képviselőit ennek értelmében nem a funkcionalisták által vizionált közjó altruista célja vezérli, hanem saját társadalmi státuszának javítása. Ezzel a szakértő éppenséggel az egyenlőtlenség fenntartásában, sőt növelésében érdekelt, a szakmai jellemzők a társadalmi struktúra fennmaradását támogatják.

A hatalom és a szakmák összefüggéseit vizsgáló megközelítéseknek is megvan a dinamikus aspektusa. Mint azt fent bemutattam, az interakcionista megközelítés eredendően dinamikus jellegű: az interakciók sorozatában a szakma inkább folyamat,

mint állapot. Mindazonáltal a neo-weberianus és neo-marxista megközelítéseket is alkalmazták dinamikus módon.

Így az Etzioni (1969) által felvázolt „semi-profession” kategória az ideáltipikus lineáris (attribútum-alapú) fejlődési modellre épül. Olyan foglalkozásokat sorol ebbe a kategóriába, melyek bár törekszenek a szakmává válásra, de még nem érték el annak teljes fokát. Ezzel a kategóriával így nem egy tartós állapotot, hanem egy átmeneti időszakot ragad meg Etzioni. A felvázolt jellemzők az alábbiak:

- 5 évnél rövidebb szakmai képzés;
- specializált tudás és készségtár megismertetése és alkalmazása hangsúlyosabb, mint a megalapozása;
- szakmai autonómia gyengébb szintje;
- a szakma társadalmi elismerése alacsony;
- hiányos, nem egységes erkölcsi kódex.

A szakmává válás alapvető jegye, hogy formálisan egyenjogú szakemberek alkotják és a szakmai teljesítmény a nyilvánosság előtt zajlik. Etzioni ugyanakkor a kategóriát egyértelműen a nemi egyenlőtlenség dimenziójába is helyezi: meglátása szerint az igazi szakmákat a férfiak, a fél-professziókat (semi-profession) pedig a nők gyakorolják döntően.

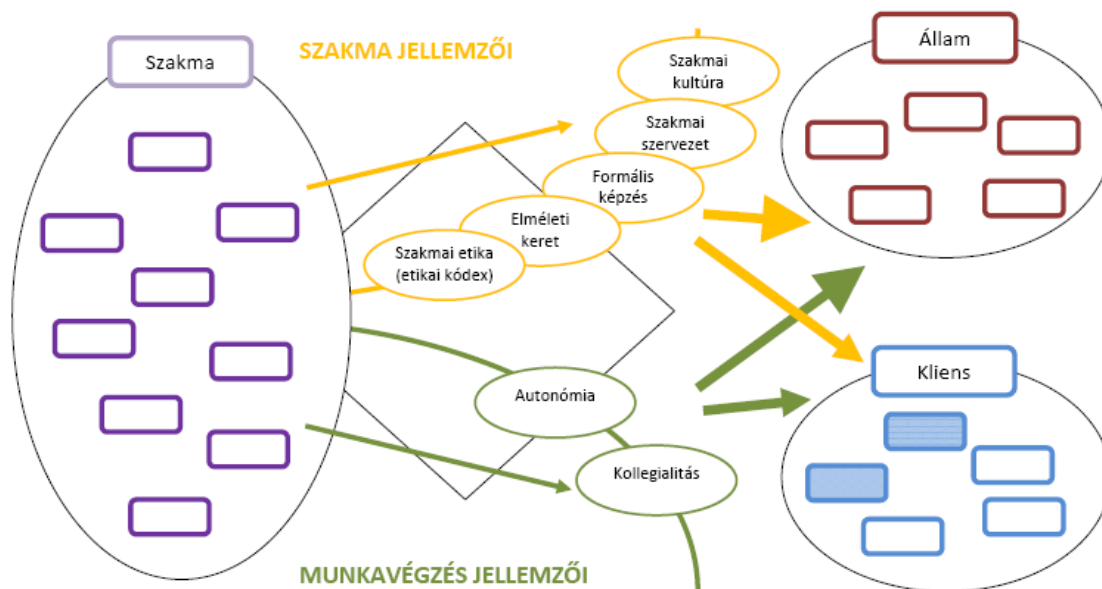
Abbott (1988:6), Berlant és Larson nyomán a szakmásodás folyamatának kifelé irányuló hatásával foglalkozik: mit kap annak révén a szakma (így például a kollektív mobilitást) és hogyan, milyen társadalmi következményeket gyakorol az a szakma társadalmi szerepére.

Összefoglalóan tehát azt mondhatjuk a neo-weberi és neo-marxista irányzatokról, hogy a hatalom strukturális jellemzőire koncentrálnak (9. ábra): a neo-weberi alapon álló szerzők a szakma piaci viszonyainak, a piacképesség kérdésének tárgyalásával látják legjobban leírhatónak a szakma és a hatalom kapcsolatát, míg a neo-marxista irányzat követői a szakmákat társadalmi felépítményeknek tekintik, amelyben a hatalmi viszonyok a társadalmi-gazdasági viszonyok által determináltak. Ebben az irányzatban szintetizálódott legfontosabb szakmajellemzőknek a következők tekinthetők:

- *szakmai etika*: az altruizmussal szemben a saját társadalmi státusz és szakmai pozíció megőrzése erős *szakmai szervezet meglétével* és a *szakmai kultúra* erősítésével.

- szakmai autonómia megőrzése és kontroll erősítése *formális képzésekkel, elméleti keretek* megszilárdításával, kompetenciák lehatárolásával.

9. ábra Szakma jellemzői neo-weberi és neo-marxista elméletek szerint



2.3.7. Deprofessionalizáció keretei

Alapvetően új irányt jelent a szakma-diskurzusban a de-professionalizáció tárgyalása. Az eddig bemutatott irányzatok a szakmát – még ha elismerték is belső tagolódását – erős entitásként ragadták meg, amely a társadalomra pozitív és negatív hatásokat egyaránt gyakorol. A de-professionalizációs megközelítés ennek az autonóm entitásnak a változását, a társadalom intézményrendszerén belüli leértékelődését figyeli meg és tárgyalja. E változások mögött általánosabb társadalmi folyamatok állnak, mindenekelőtt a jóléti állam reformja. Az állam jóléti szerepének leépítése az állam, a kliens és a menedzserek irányából is kikezdte a szakmák autonómiáját (Duyvendak, Knijn, Kramer, 2006).

Először is, a tradicionális szakmák jelentős része az *állami* szektorban működött (így a sokszor ideáltípusként tárgyalt orvosi szakma). Az állami jóléti kiadások csökkentésével e szakmák teljesítményének normatív alapon történő állami megrendelése jelentősen leépült, ami a szakmák alkupozíciójának romlásával járt, bizonyos értelemben a társadalmi elit és a szakma közötti modern koalíció felmondását vagy legalábbis átértékelését jelentette (vö. Freidson, 1986). Az állam a korábbi szakmai kapacitások

leépítése mellett azok privatizációját támogatta, illetve kényszerítette ki. Ez részben az állami intézmények formális privatizációját jelentette (így például az egészségügyben), részben pedig korábban autonóm intézményekben működő szakértők magánszektorbeli, piaci körülmények közötti munkavállalását. A saját hatáskörben megtartott kapacitások esetében is piaci elveket alkalmazva a teljesítménykényszer és az elszámoltathatóság kritériumait támasztotta a szakértőkkel szemben (pl. teljesítménymutatók alkalmazása).

Másodszor, az állami megrendelések piaci jellegűvé alakulásával a *kliens* és a szakértő viszonya is megváltozott. A közvetlen normatív finanszírozás helyét számos esetben a kliensnek adott voucher váltja fel (egészségügy, felsőoktatás), amelyet a korábbi beutalás-hozzárendelés helyett szabadon beválthat. A kliens ezzel a szakmai szolgáltatások fogyasztójává válik, lehetőséget kapva érdekeinek érvényesítésére (tiltakozás) vagy akár szolgáltatóváltásra (kivonulás).

Harmadszor, a szakértői tevékenység piacosítása végül egy sajátos logikát követő szakértő-típus, a *menedzser* kiemelkedését hozta a többi szakma közül. Az a tény, hogy a szakértői munka a szakmai szempontoknak teljes autonómiát biztosító intézmények helyett profitorientált vállalkozások keretei közé került, egy sor konfliktust eredményezett:

- a szakmai és szervezeti identitás,
- a szakmai autonómia és a menedzsment ellenőrzési és irányítási szándéka,
- a szervezeten belüli szakmák eltérő etikája és a menedzsment egységes céljai,
- a hivatásgyakorlás módjának autonómiája és a versenyképesség javításával együtt járó változtatási kényszer között (Broadbent, Dietrich, Roberts, 1997).

A fenti folyamatokat tovább erősítette az informatika térnyerése és azon keresztül az ellenőrzés lehetőségének bővülése.

A kliens fogyasztóvá válása elválaszthatatlan a szakértő tudásmonopóliumának meggyengülésétől. Rothman (1984, in Auster, 1996:120) az amerikai ügyvédek vizsgálva a kompetenciahatárok szűküléséről, valamint a rokon-szakterületek közötti átfedésekről számolt be a feladatok és kompetenciák tekintetében. Kifejtette, hogy a kliens ismereteinek bővülésével, számítógépes programok elérhetőségével szakértő igénybevétele nélkül is elvégezhetőek bizonyos feladatok, hozzáférhetővé válnak korábban „védett” szakmai ismeretek. Nyilvánvaló, hogy ez a folyamat azóta továbbfejlődött: mind több példát találunk a mai életből is, pl. válasz intézése ügyvéd

közreműködése nélkül vagy kiadványtervezés szoftver segítségével tervező megbízása nélkül. A „csomagolt” tudás elérhetősége és a fogyasztók tapasztaltabbá válása révén a szakértő egyes esetekben megkerülhetővé válik, más esetekben szükség van rá, de ellenőrizhetőbb lesz. Az egyéni kliens-fogyasztó megerősödése csak az egyik aspektusa a szakértő meggyengülésének. Kollektív szinten is erősödnek a fogyasztói fellépések, amelyek megkerülhetetlenül civil kezdeményezésekként intézményesülnek. Mindez az állam messzemenő támogatásával megy végbe, hiszen a fogyasztói ellenőrzés teszi lehetővé az állam ellenőrző funkcióinak leépítését (vö. a felsőoktatási rangsorok jelentősége, Berács, 2009).

A szakmai ismeretek monopóliumát kérdőjelezi meg a szaktudástól független általános készségek, ún. multi-skilllek (Czakó és Gósi, 2008) elterjedése és fejlesztése a gyakorlatban. Ezek az általános készségek azonos szaktudás-bázis mellett is több munkakör betöltésére alkalmas ismereteket, készségeket adnak (pl. minőségbiztosítás, időgazdálkodás, kommunikációfejlesztés, prezentációs technikák, IT, csoportmunka, hatékonyság, tárgyalás-technika, vezetői készségfejlesztés, nyelvi képzés stb.). [A diplomás pályakövetési rendszerek is kimutatták, hogy a gyakorlati, piacorientált kompetenciák, soft-skilllek jelentős mértékben hozzájárulnak a sikeres pályakezdéshez (Formádi, Gadár, Mayer, 2009.)]

Az általános készségek teszik a tudást átcsoportosíthatóvá, ami a bizonytalan gazdasági helyzetben felértékelődik. Martin (1998, idézi Kleisz 2008:59, Burns 2006:2) megalkotta az „új középosztályi *bricoleur*” fogalmat, amely az ún. „*bricolage*”-típusú tudást fejleszti, azaz nem az univerzális absztrakt tudást helyezi előtérbe, hanem a meglévő tudások szituáció-specifikus kombinációját (beleértve a gyakorlati tapasztalatot) egy adott probléma komplex megoldása céljából. Ez a későbbiekben összecseng az atipikus foglalkoztatás háttérében álló munkavégzés jellemzőire reflektáló logikával: szakértőként vállalt projektalapú munka, rövidebb megbízások, rugalmasság-változatosság, kreativitás, önállóság.

Ez a stratégia a tudás és pozíció kapcsolatában is jelentkezik: a vizsgálóval igazolt tudás még nem biztosíték garantált munkaerőpiaci pozícióra: a pozíciók megszerzése egyéni teljesítmény alapján, a tapasztalati és általános tudás alapján történik, a szakmai közösség hatása háttérbe szorul. A társadalmi, ennek megfelelően szakmai státusz is nagymértékben individualizálódik. A különböző részpiacok eltérő dinamikája és jövedelmezősége miatt egy szakmai csoport tagjai különbözőképpen lehetnek

elégedettek jelenlegi helyzetükkel (Montagna, 1977:210).

Több területen alkalmazható tudás végül a szakmák közötti határvonalakat is elmossa, ezáltal csökkenti a szakmabeliek belső integrációját, és nem járul hozzá a szakmai közösség fejlődéséhez. Az erős szakmai érdekképviseletre pedig szükség lenne, mivel a szakmák gyakorlói gyakran önállóak vagy kis szervezeteknél dolgoznak. A szakmai kohézió ellen hat a specializálódás is egy-egy szakmán belül, ami belső tagolódáshoz, eltérő szakmai érdekekhez vezet. A szakmán belüli verseny pozíciók, gazdasági előnyök megszerzése érdekében folytatott „harc” gátolja a szakmabeliek együttműködését.

2.3.7.1 Deprofessionalizáció következménye: meggyengülés

Az, hogy a szakmai szolgálat átminősül a fogyasztóknak kínált szolgáltatássá és az etikai elemek helyett a gyakorlati-technikai tudásra helyeződik a hangsúly, mely veszélyeket is hordoz magában. Freidson (2001) bizonyos tekintetben korábbi szakmakritikus álláspontját felülbírálván a professzió logikája mellett érvel. Három ideológiaként is működő típust különböztet meg:

- (1) piaci alapon szerveződő, profitmaximalizáló elveket érvényesítő munkaszervezés;
- (2) legális-bürokratikus szervezeti típusú munkavégzés, amely szabványosított feladatok végzését jelenti erősen kontrollált munkakörnyezetben (mind menedzseri és minőségbiztosítási rendszerek által kontrollált környezetben) és az előzőek eredményeként kisebb mértékű szakmai döntések jellemzik;
- (3) professzió-típusú munkavégzés, amelyben a szakma gyakorlói - az önmagukról kialakítani kívánt kép szerint - a munka szeretetéből adódóan, elkötelezetten végzik munkájukat és munkájuk eredménye mások számára is hasznos.

Az első esetben a tevékenység értéke a profit-, haszontermelésben van, a második esetben a kiszámíthatóságban, megbízhatóságban, a professzió-típusú munkavégzésnél pedig a munka szeretetében, szakmai elismerésben és nagyobb szakmai autonómiában keresendő. A piaci és a racionális modellnél az ellenőrzési mechanizmusok kívülről befolyásolják a munkavégzést (piaci viszonyok, illetve az állami hivatalok szabályrendszere), míg a professzionális szerveződés „a belső autonómia relatív szintjén alapul” (Kleisz, 2002:46). A kontroll mértéke függ az állami szabályozási rendszertől, a szakmai közösségen belüli „versenytől”, amely egyébként belső szabályokkal (pl. kvalifikációs kritériumok) mederben tartható (Kleisz, 2002). A szakmai logika háttérbe szorulása Freidson szerint jelentős kockázatokat hordoz, amennyiben kiiktatja azokat a

morális ellenőrzési mechanizmusokat, amelyek a szakmai tudásnak kiszolgáltatott klienst megvédik a túlkapásoktól:

„A szakértő immár nem a szakmai tudás morális védelmezője, egyensúlyoznia kell a közjó és az aktuális fogyasztók és munkatársak igényei és vágyai között. ... Csak a szakmai értékek adhatnak erkölcsi tartalmat a foglalkozások sajátos technikáinak és eljárásainak.“
(Freidson, 2001:222)

A fő probléma, hogy a szakma egységes fellépésének hiánya felveti a rendszer működése szempontjából nélkülözhetetlen bizalom problémáját. Ahogyan a kliens a feltétlen tisztelet és elfogadás helyett a partnerség és ellenőrizhetőség attitűdjével fordul a szakértőhöz, a szakma, mint *intézményesült bizalmi viszony* is megrendül. A szakértői rendszerbe vetett bizalom forrása a *márka* lesz, a piacosodott körülmények között a szakértői munka keretét adó szolgáltató vállalkozás védjegye (Lury, 2004). Korántsem egyértelmű azonban, hogy minden fogyasztó képes és akar élni az így létrejövő lehetőségekkel: számos társadalmi réteg nélkülözi azokat az ismereteket és tapasztalatokat, amelyek képessé tennék a piaci kontroll gyakorlására. Az ilyen fogyasztók a szakma, mint morális közösség meggyengülése, a visszahúzódó állam és a korlátozott befolyású fogyasztói érdekvédő szervezetek között kiszolgáltatottá és/vagy ellátatlanná válhatnak (Duyvendak, Knijn és Kramer, 2006).

2.3.7.2 Professzionalizáció újabb iránya: átalakulás vagy dinamikus fejlődés

Míg a tradicionális szakmák autonómiájuk meggyengülésével és a piaci viszonyokhoz történő alkalmazkodással küzdenek, addig egyes foglalkozások éppen ezt a helyzetet használják ki a szakmává válás felé történő elmozdulásra. A de-professzionalizáció által sugallt tévesztés mellett az átalakulás, új piacok megnyitása legalább annyira fontos, mint a felemelkedés, a re-professzionalizáció. Az újabb professzionalizációs elméletek a szakmai határok elmosódását, a szakmává válás módozatainak sokféleségére és a professzionalizáció különböző szintjeinek-szereplőinek vizsgálatára hívják fel a figyelmet (Saks, 2003, Evetts, 1999, 2003, 2005, 2006). Hanlon (1998) és Boyce (2008) a professzionalizációt új oldalról vizsgálva a szakmává válás üzletiesedésének („commercialised and entrepreneurial professionalism”) jelenségét mutatja be. A szakértőtől elvárják, hogy a kliens érdekében úgy járjon el, hogy figyelembe veszi a szervezeti előírásokat (pl. pénzügyi keretet, minőségellenőrzést), emellett egyfajta menedzseri szemléletet követ. Ez a tradicionális szakmák szempontjából újra-professzionalizációt, a szakmai keretek elmozdulását jelenti, korábban önmagukat

szakmaként elfogadtatni nem tudó foglalkozások esetében viszont éppen egy alternatív professzionalizációs pályát jelent. A professzionalizáció üzletiesedése más interpretációban a szakértő tevékenységének közvélemény általi elismerésének fontosságára hívja fel a figyelmet. A szakmabeli célja az általa gyakorolt tevékenység fontosságának (f)elismertetése, melyben anyagilag is érdekelt. Ezért a szakértő által birtokolt menedzseri és vállalkozói ismeretek felértékelődnek, a marketing eszköztárát alkalmazó reprezentáció elengedhetetlen lesz. Ezzel a feltörekvő foglalkozások elérhetik státuszuk emelését, magasabb, szakmai presztízs elérését (Kuhlmann, 2004).

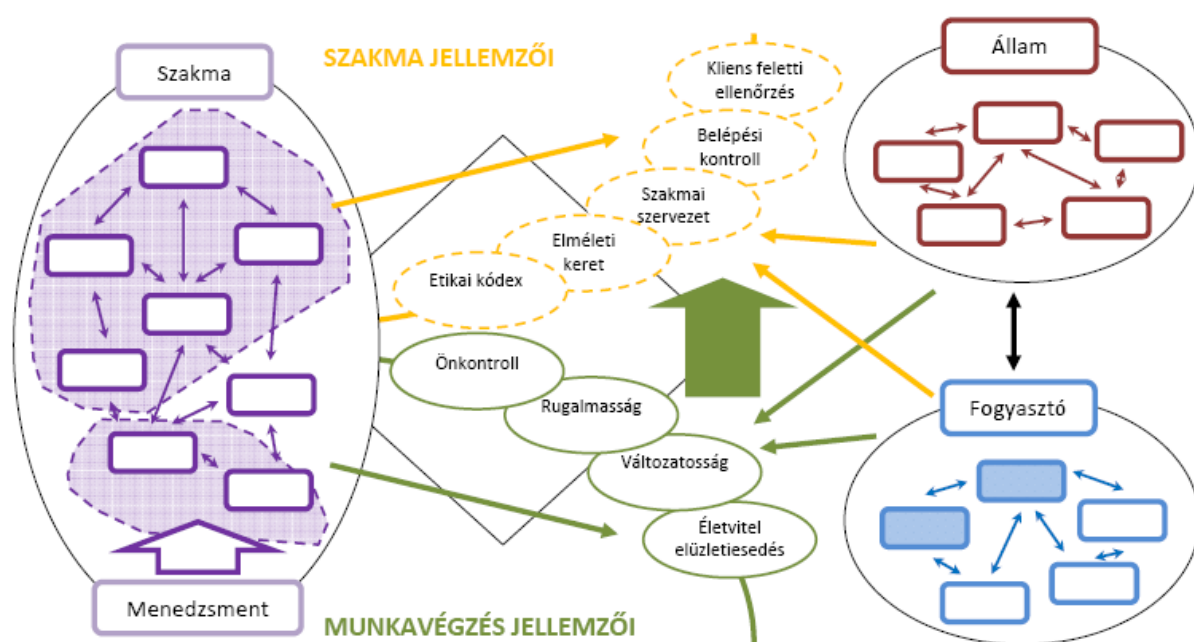
Evetts (2003, 2004, 2006) az egészségügy és a szociális munka példáján keresztül rávilágít arra, hogy a professzionalizáció kifejezést egyre többször használják mind foglalkozási, mind szervezeti és intézményi kontextusban. Erre építve alakítja ki az ún. foglalkozási és szervezeti professzionalizáció-modelljét. A foglalkozási professzionalizációt („occupational professionalism”) a szakmabeliek nagyobb önállósága, autonómiája jellemzi. Az ellenőrzés a szakmabeliek/szakértők által kontrollált (belső mechanizmus, szemben a külső menedzseri ellenőrzéssel), a szakmai etikai kódex kialakítását és ellenőrzését is a szakmai szervezet végzi. A munkafolyamatok során a bizalomnak nagy szerepe van, mind a kliens, mind a munkaadó oldaláról nézve. A munkafolyamatok, tevékenységek végzésében a képzés mellett kiemelt szerepe van a foglalkozási szocializációnak és szakmai identitásnak. Ezzel szemben a szervezeti professzionalizációra („organizational professionalism”) racionális-legális ellenőrzési rendszer jellemző, a hierarchikus szervezeti rendszerben erős menedzseri kontroll figyelhető meg, a döntéshozatal hierarchikus rendszerű. A munkafolyamatok-eljárások kiszámíthatóak, többnyire szabványosítottak, a foglalkozás végzése képzéshez és elvárt képességekhez kötött.

Más tanulmányok (Liljegren, 2007, Broadbent, 1997, Formádi, 2007) rávilágítanak a kettő kapcsolatára és az elemzések mikro, mezzo- és makroszintű összekapcsolására. Az egyéni szintű szakmai teljesítmény, az individuum szerepe a szervezeti szintű siker kulcsa (pl. tanárok, művészeti foglalkozások, tanácsadók esetében). Ez egyben annak elfogadását jelenti, hogy a szakma egységes kereteinek felrajzolása helyett azokra az egyéni interpretációkra, orientációkra és stratégiákra kell helyezni a hangsúlyt, amelyekből a szakma összeáll. Makro irányból az egyéni szint felé történő elmozdulást támasztja alá a szakmai munka jellemzőit, a munkavégzés egyedi módjait vizsgáló szakcikkek, elemzések számának növekedése (Liljegren, 2007, Kuhlmann, 2004, Dahle, 2008, Wrede, 2008, Bourgeault, Darling, 2008, Henriksson, 2001, et al). Evetts ezzel

összefüggésben azt vizsgálja, hogy a szakmák hagyományos kockázatkezelési kompetenciája milyen változáson megy keresztül a piaci viszonyok közepette, vagyis hogyan alkalmazzák a megszerzett tudást, szakértői ismereteket, amelyet a fogyasztók, kliensek a bizonytalanságok, kockázatok csökkentése érdekében vesznek igénybe (2000: 397). Az állami feladatok és finanszírozás beszűkülésével párhuzamosan a legtöbb szakma fokozatosan újradefiniálta kompetenciáit és klienseit – piacait – annak érdekében, hogy fenntartsa tevékenysége iránti keresletet (vö. Hanlon, 1998).

Összefoglalóan azt mondhatjuk a deprofesszionalizációs megközelítésről, hogy a szakmai jellemzőkkel szemben a munkavégzés jellemzőire helyeződik a hangsúly (10. ábra). Továbbá azokra a kérdésekre keresi a választ egy-egy szakma vizsgálata során, hogy milyen strukturális, intézményi és foglalkozási lépéseket tesznek a szakma képviselői a kockázattársadalommal járó bizonytalanságok csökkentésére, a felmerülő kockázatok kezelésére, hogyan alkalmazzák gyakorlatban elméleti tudásukat, hogyan tartják fent a szakértőbe vetett bizalmat.

10. ábra Szakma jellemzői a de-professzionalizációs megközelítés szerint



2.4. MUNKAVÉGZÉS JELLEMZŐINEK ELMÉLETE

Reflektálva a szakmák új szempontú megközelítésére, a munkavégzés jellemzőinek előtérbe kerülése mögött a gazdaság és a társadalom strukturális változását sem szabad figyelmen kívül hagyni. A munka és foglalkoztatás átalakulását vizsgálja több országban, összehasonlító és történelmi aspektusban Castells. A változás fő okaként a strukturális változások mellett az információs technológiát, a termelékenység forrásának, a tudásnak fontosságát és a globális munkaerőt emeli ki (országhatárokon túli munkavállalást, nemzetközi munkaerőcserét, a multinacionális vállalatok globális foglalkoztatását és a rugalmas menedzsment szemléletet) (Castells, 2000). A feladatok összetettsége, a nagy munkaerőigény és a technológiai újítások újabb kihívások elé állítják a munkavállalókat. A teljes szakmai tevékenység, egy szűkebb termékválaszték előállítására specializálódó szaktudás megosztásának – bücheri terminológia szerint szakmaelválás¹⁰ jelenségének - lehetünk tanúi (Szántó, 1997). Ez esetben a specializáció horizontális munkamegosztást eredményez: egy-egy szakmán belül alakulnak ki újabb foglalkozások. A munka szervezése a gazdaságosság elvét követi: a feladatok egyfelől leegyszerűsödnek, másfelől jobban illeszkednek az egyéni képességekhez, ezáltal elősegítve az individualizációt. Bücher elmélete szerint a munkamegosztás akkor merül fel, ha minőségi aránytalanság van az elvégzendő munka és az egyéni munkaképesség között.

A technológia fejlődésének van egy másik következménye is. A tevékenységek egy része hatékonyabbá válik, átrendeződik, a korábban manuálisan végzett munkát ma sok területen számítógép segíti. Azt a folyamatot, amikor a technikai újítás győzedelmeskedik az ember felett, Bücher munkaeltolódásnak¹¹ nevezte (1997). Bücher értelmezésétől – miszerint a munkát végző egyén a gép alárendeltje, akinek munkatempóját a gépek sebessége határozza meg – eltér az ember és a gép közötti munkamegosztás jelenlegi megközelítése. A munkát megkönnyítő számítógépes szoftverprogramok segítségével gyorsabban, hatékonyabban, hibamentesen végezhető el

¹⁰ Bücher értelmezésében a specializáció, szakmaelválás tárgya a teljes szakmai tevékenység megosztása, a termelési tevékenység szűkebb termékválaszték, esetenként egy termék, termékfajta előállítását célozza. A specializáció a teljes szaktudás megosztását jelenti, több műhely közötti munkamegosztást modellez.

¹¹ A munkaeltolódás időbelileg és helyileg értendő, az új gépek és eszközök alkalmazásával az összmunka egy része egy másik termelési szakaszba tolódik, másfelől pedig a munkateljesítmény helyileg is áthelyeződik, pl. egy más termelőműhelybe kerül.

egy-egy feladat, de ez nem feltétlenül jelenti az egyén szerepének, döntésének leértékelődését: sok esetben éppen az alkalmazkodási kényszer és a felelősség növekedése érzékelhető. Tudományos és humanisztikus területeken technológiai-alapra épülő foglalkozások és szakmák kiterjedésüket és befolyásukat tekintve is bővülnek (Kuhlmann, 2004).

Egyes foglalkozások munkavégzésének jellemzői, az autonómia és a függetlenség a szakmai identitás középpontjába került, továbbá a munka sokszínűsége és a rugalmasság, a foglalkozások nemi-etnikai összefüggései központi kérdésekké váltak (Henriksson, 2001, Kuhlmann, 2003, 2004:71). A foglalkozások vizsgálatánál a „milyen típusú munkavégzés?” mellett előtérbe kerül a „hogyan?” és „milyen feltételek mellett, körülmények között?” (Kuhlmann, 2004:79). Ezt támasztják alá a munkaerőpiaci felmérések és kutatások (Laky, 2001, 2002; Makó-Simonyi, 2003). A kereslet folyamatos változásához igazodva újfajta foglalkoztatási igényeket kell kielégíteni, ezáltal a munkavégzés különböző összetevői: a munkavégzés ideje, formája, helyszíne, a foglalkoztatás időtartama folyamatos változáson mennek keresztül. Ez a jelenség az atipikus (nem hagyományos) foglalkozások¹² újraértelmezéséhez vezet (Laky, 2002:56). Az atipikus foglalkozások aránya az Európai Unió országaiban 46% körül ingadozik, míg Magyarországon mindössze 25% (Ékes, 2009). Ez az arány 1997-hez képest sem változott jelentős mértékben, gyakorlatilag stagnál ezen a szinten Magyarországon és az Európai Unióban egyaránt. Az eltérés oka, hogy Magyarországon jóval alacsonyabb a részmunkaidős és határozott idejű szerződéses foglalkoztatás, mint az Európai Unióban. Újabb megközelítések szerint (Ékes, 2009) az atipikus körbe kellene sorolni a távmunkát¹³ és a munkaerő-kölcsönzést¹⁴ is, amelyet az Eurostat nem mér, viszont az atipikus munkavállalás részarányát növelné. Az Európai Unióban,

¹² Atipikusnak tekinthető a részmunkaidős foglalkoztatás (heti 40 óránál kevesebb), az önálló (pl. egyéni vállalkozók, illetve az, aki a jövedelmének 24%-át olyan cégből szerzi, amelynek tulajdonosa vagy résztulajdonosa), az időszakosan foglalkoztatottak (a meghatározott időre-feladatra szóló alkalmazás, az alkalmi-eseti munkavállalás, pl. szezonális vagy gyakornoki munka). Az atipikus munkajogviszony kiegészíti a fenti listát a job sharing, job-pairing jelenségével, a munkaerő-kölcsönzéssel, a bedolgozói munkával és a munkaidő megszervezésének, illetve a munka díjazásának rugalmas formáival (2006).

¹³ A távmunkát a hagyományostól- a munkavégzés helye különbözteti meg, amely lehet a munkavállaló által szabadon választott vagy a cég által kijelölt hely, de a telephellyel nem egybeeső. A távmunka kritérium az információtechnológia és kommunikációs eszköz használata.

¹⁴ A munkaerő-kölcsönzés három-főszereplős foglalkoztatási formát takar: a munkaviszony a kölcsönbeadó és kölcsönzött munkavállaló között létesül, azonban a tényleges foglalkoztatás, a feladatvégzés a kölcsönvevőnél valósul meg (Répáczki, 2009).

távmunkában foglalkoztatottak aránya 13% volt (2002), de a hazai távmunkások számáról nem áll rendelkezésre hivatalos becslés (nem hivatalos becslések szerint 3,5% körüli). A munkaerő-kölcsönző cégek által foglalkoztatottak aránya a teljes foglalkoztatott 2,7%-a (Ékes, 2009). A távmunkától és munkaerő-kölcsönzéstől függetlenül is várható növekedés, mert a gazdasági helyzet racionálisabb gondolkodásra, lépésre készíti a vállalatokat, munkaadókat, amely egyértelműen a projektalapú, szerződéses- és/vagy távmunka irányába mutat. Az atipikus munka elterjedésének irányába mutat az a tény is, hogy az információtechnológia fejlődése és ismerete lehetővé teszi a szakmák közötti átjárhatóságot, nagyon sok munka nem vállalat-specifikus, így lazább a munkaerő kötődése, nagyobb a szabadsága, amely több lábon állást, több céghez kötődést is eredményez (pl. projektalapú munkán keresztül) (Ékes, 2009: 66). Munkavállalói oldalról nézve az atipikus munka megítélését, az ECOSTAT által végzett felmérés alapján (Ékes, 2009) a munkavállalók 43%-a vállalná a részmunkaidős foglalkoztatást, 47% határozott idejű munkaszerződéssel foglalkoztatást, 24% a távmunkát, 23% a váltakozó munkakört, vagyis a képzettségének megfelelő különböző munkakörök betöltését.

A következőkben bemutatott, új típusú munkavégzésre vonatkozó elmélet sok szempontból reflektál az atipikus munkavégzés jelenségére. A „munkaerővállalkozó” (*“entreployee”*) fogalmát Voß és Pongratz vezeti be (Voß és Pongratz, 1998). A szerzők előzetes követelményként a hosszú-távú foglalkoztatással társított stabilitás és hagyományos munkajellemzők háttérbe szorulását nevezik meg. A „munkaerővállalkozó” kifejezés arra a tényre utal, hogy több gazdasági ágazatra, szakterületre jellemző hagyományos taylori irányító-végrehajtó funkció éles elválasztása elmozdul a nagyobb egyéni felelősség és rugalmasság irányába. Ez sok esetben magasabb munkaterheléssel jár és a privát szféra erőforrásainak (mind az időt tekintve, mind anyagi értelemben) felhasználását kényszeríti ki.

„A munkaerő, munkavállaló erős ellenőrzése és a munkafolyamatok szabályozása (taylori értelemben) kezd csökkenni és egy új perspektívát nyit meg. Ma néhány területen kísérletet tettek a hagyományos munkavégzési jellemzők határainak lazítására szinte minden dimenzióban – idő, tér, tartalom, végzettség, együttműködés stb. tekintetében – és növelni a munkavállaló egyéni felelősségét a munkahelyén növekvő rugalmassággal és a munka önszervezésével.” (Voß and Pongratz, 2002)

Voß és Pongratz elmélete nem a foglalkoztatás módjának vizsgálata szempontjából, hanem a munkavégzés jellemzőinek feltárása céljából került elemzésre. A szerzők a „munkaerővállalkozót” három tulajdonsággal jellemezték: önkontroll, életvitel önkéntes

alárendelése a munkának és munkahelyi viszonyoknak, valamint az életvitel elüzletiesedése. A következőkben a Voß és Pongratz által megnevezett tulajdonságokat kiegészítve, tágabban értelmezve felvázolom a professzionalizáció vizsgálata szempontjából lényeges munkavégzési jellemzőket.

2.4.1. Önkontroll

Korábban a taylor-i munkaszervezés szerint, a végrehajtó munkakörökben dolgozók számára a tudományos munkaszervezés elveinek megfelelően pontosan előírták a munkavégzés módját, ütemét, az elvégzendő tevékenységek vagy akár mozdulatok sorrendjét. A tervezés, az irányítás, a felkészítés és az ellenőrzés az irányító (vezető) munkakörökben dolgozók feladata volt. A „munkaerővállalkozó” esetében ez az éles szétválasztás átadja a helyét a nagyfokú önállóságon és kooperatív munkavégzésen alapuló önirányításnak. A „munkaerővállalkozó” munkájának értékét a feladat önálló (illetve projekt munka esetében annak csapatszintű) megértése és kivitelezése adja. Az autonómia különbözőképpen jelentkezhet: a napi munkavégzés során, az erőforrások és az idő feletti ellenőrzésben, vagy éppen a feladatok és projektek kiválasztásában (Hall, 1984). Az autonómiával kapcsolatban nemcsak annak a típusa fontos vizsgálati szempont, hanem felmerül annak a kérdése is, hogy mi az ára a nagyobb autonómiának és ki fizeti meg (Kuhlmann, 2004:75). Erre ad egyfajta választ Voß és Pongratz (1998) elmélete.

A „munkaerővállalkozó” nagyfokú autonómiája csak a végtermék ellenőrzése, nagyobb kihívást és egyben nagyobb motivációt és kötődést jelent az adott munkához, mint a napi szinten ellenőrzött feladatok esetében. Az egyéni munkavégzés, a konkrét feladatok helyett a kitűzött célok megállapítása egyrészt a „munkaerővállalkozó” felelősségévé teszi azok elérését, másrészt pedig a munkavállaló közötti belső versenyt eredményez. Az ellenőrzés egy sajátos kombinációját figyelhetjük meg: a vendégek és a munkavállaló együttesen ellenőrzi a munkavégzés folyamatát, eredményét. Az elnevezéssel ellentétben a teljes önállóságnak van egy másik oldala, mégpedig az, hogy adott helyzetben a munkavállaló teljes felelősséggel tartozik az adott tevékenységért.

A munkaadók számára az irányítási funkció externalizálása az előállítási költségek csökkentését eredményezi, valamint a kockázatvállalás, a felelősség áthárítását – és a gyakorlatban a munkavállaló nagyobb terhelhetőségét.

“Addig maradsz a vállalatnál, amíg bizonyítod, hogy szükségünk van rád – a profitszerzésben”
(Voß & Pongratz, 2001, p 7).

Az önkontroll – és így a „munkaerővállalkozóként” történő foglalkoztatás – előfeltétele

a kellő motiváltság. Ha a munkavállaló valamilyen formában nem érdekelt a munkavégzés eredményében, folyamatos javításában, akkor az önkontroll nem képes helyettesíteni a külső irányítást. A szolgáltatást végzők esetében a motiválás, a különböző jellegű ösztönzők, jutalmak számos formáját említhetjük:

1) Anyagi

- jutalék (munkaadótól, más szolgáltatótól)
- borraavaló (vendégtől)

2) Nem anyagi

- jó kapcsolat
- szolgáltatás, elégedettség élménye
- személyes, baráti kapcsolatok, meghívás

Az önkontroll időben is értelmezhető, hiszen a munkaidő rugalmasságának lehetőségével a munkavállaló kezében van a döntési lehetőség munkaidejének beosztásáról: munkáját bizonyos esetekben nem az előírt időpontban kell kezdenie, illetve befejeznie, más esetekben pedig a munkaidő szabott ugyan, de az elvégzendő feladatok, a vendégek egyes igényei *felfelé rugalmassá* teszik azt. A rugalmasság sok esetben nagyobb munkaterhet, több munkával töltött időt jelent.

Ha a munka egy adott feladatra, projektre irányul, még erősebben megfigyelhető, hogy a munkavállaló vállalkozói attitűddel gondolkodik, viselkedik: a megszerzett tapasztalatot továbbviheti, kamatoztathatja, ezért fontos a szaktudás szinten tartása, önmaga képzése. Minél több projektben vesz részt a munkavállaló, annál több tapasztalatra, ismeretre, készségre tesz szert, annál értékesebbé válik, keresettebbé válik. A projektmunkás a projekttel elkötelezett, de a munkáltatóval szemben kevésbé, így autonóm módon, autonóm munkavállalóként vezető és munkáltató is egyben (Juhász, 2009). Itt meg kell jegyezni, hogy a projektmunka térben és időben is eltérhet: léteznek virtuális teamek, amikor egymást személyesen nem feltétlenül ismerő emberek két különböző helyen és sokszor különböző időben az információtechnológia segítségével dolgoznak közösen egy projekten, feladaton.

2.4.2. Rugalmasság

Mind a vállalatok, mind a munkáltatók számára egyre fontosabbá válik a rugalmasság: az előbbi az alkalmazotti létszám racionalizálásával, a munkaerő-állománynak az aktuális kereslethez történő igazításával magyarázható, míg az utóbbinál az

információtechnológia használatával szabadabbá, kötetlenebbé válik a munkavégzés, s jobban igazítható más tevékenységekhez, kötelezettségekhez.

Sík Endre (2008:247) a flexibilitás típusainak hazai vizsgálata alapján azt állapította meg, hogy a rugalmas megoldások társadalmi hatása kettős: előnye, hogy a munkaerőpiaci helyzet többletlehetőségeit kiaknázza, hátránya viszont, hogy sokan a rossz munkaerőpiaci helyzet kényszereinek elfogadására alkalmazzák. A rugalmasság lehet inspiráló, vagy éppen ellenkezőleg a jövedelmek, stabilitás, folyamatos foglalkoztatás bizonytalanságát hordozhatja (Dahle, 2008). A rugalmasság tere többféle lehet: ezt a munkaadó és munkáltató közös megállapodása szabályozza a munka törvénykönyve alapján (Frey, 2000, Laky, 1997, 2001).

A rugalmas munkavégzésnek többféle interpretációja létezik. Nemzetközi kutatási gyakorlatra hivatkozva (Household, Work and Flexibility, 2001) időbeni, térbeni, szerződés jellege szerinti és a jövedelemszerző képességek száma szerinti rugalmasság különböztethető meg. A munka időbeli rugalmassága (Sík, Nagy, 2001:256) az alábbi változóval vizsgálható:

- részmunkaidő, amely a heti hivatalos munkánál rövidebb,
- szabálytalan munkarend, a délelőtti és délutáni időszakon kívüli munka, mely lehet esti, éjjeli és hétvégi munka,
- rendezetlen munkarend, amikor a munkarend változik, nincs egy követhető rendszere.

A rugalmasságnak nemcsak időbeni, de térbeni értelmezése is létezik, amennyiben a munka nem kötődik szervesen egy helyszínhez, telephelyhez (pl. távmunka, művészeti tevékenység, számítógépes felhasználói-tervezési tevékenységek). Térben rugalmasnak tekinthető egy munkavállaló, akinek a munkahelye nem az otthonától eltérő, illetve változó helyen végez munkát (ingázás nem sorolható ide, Sík-Nagy, 2001).

A szerződésbeli rugalmasság további rugalmasság-elemekből épül fel: egyáltalán nincs szerződése, önfoglalkoztatott, határozott idejű szerződése van, alkalmi megbízása van, szezonálisan alkalmazott vagy gyakornokként, munkakölcsönzőn keresztül.

A rugalmasságnak analitikusan két formáját különbözteti meg a szakirodalom (Atkinson, 1994, Crompton, 2006, Dahle, 2008): a számszerű (numerical/defensive) és a funkcionális (functional/adaptive) rugalmasságot. A számszerű rugalmasság egy

szervezetnek azt az adottságát jelenti, hogyan képes munkaerőt összehangolni a kliensek, fogyasztók igényeivel, míg a funkcionális rugalmasság azt mutatja meg, hogy egy szervezet, illetve dolgozói hogyan képesek reagálni a fogyasztói igények változására. A számszerű rugalmasságnak nagyon sok formája létezik, pl.: részmunkaidő, rugalmas munkaidők, éves órák, 0 órák, időszakos és szezonális szerződések. A funkcionális rugalmasságot objektíven nem lehet mérni, azt jelenti, hogy egy alkalmazott mennyire sokoldalú, hogyan áll hozzá a különböző feladatokhoz, mennyire fogékony új technológiák alkalmazására és hogyan tud reagálni a változó vásárlói igényekre. Ez utóbbi feltételezi, hogy az ember folyamatosan képezi magát és tanul. A kettő természetesen kapcsolatban is áll egymással: a funkcionális rugalmasság növeli a számszerű rugalmasság lehetőségeit is, mert a dolgozók jobban tudnak alkalmazkodni egymáshoz. A számszerű rugalmasság negatív asszociációt kap (Dahle, 2008): a munka átszervezése sok esetben leépítéssel jár és bizonytalanságot eredményez, míg a funkcionális rugalmasság pozitív asszociációban jelenik meg nagyobb önállóság és képesítés, készségek elismerése miatt. Ez utóbbi az önkontroll erősítésével hatékonyabbá teszi az erőforrásfelhasználást. A kritikusok szerint a funkcionális rugalmasság a munkaerő „kihasználásának” új iránya (Crompton, 2006).

2.4.3. Életvitel elüzletiesedése és a munka-szabadidő összefonódása

A munkaerővállalkozó élete a munkavégzésre, illetve a munkavégzés révén hozzáférhető javak megszerzésére irányul (fogyasztásközpontúság). Az egyén teljesítményétől függ a jutalmak és megszerezhető javak köre, ezért a munkavállaló indirekt módon rákényszerül, hogy a piaci és belső versenyben a munkaképesség fejlesztése révén is megállja a helyét. A munkaképesség fejlesztése azért is kiemelt fontosságú, mert a munka, feladatok jellege nagyobb szintű kognitív komplexitást tartalmaz: a feladatokat komplexen kell kezelni, strukturálni-szelektálni kell az információt, gyorsan kell alkalmazkodni az elvárásokhoz, szociális helyzetekhez és megfelelő eszközt kell választani az adott időben. Fontos, hogy a megszerzett tudás, és a készségek transzformálhatóak, különböző területeken is alkalmazhatóak legyenek (Juhász, 2009: 26).

A változó fogyasztói igényeknek és elvárásoknak köszönhetően a munkaerővállalkozó folyamatos elméleti és gyakorlati képzéseken, tréningeken vesz részt, melyek munkaerejének piaci értékét erősítik. A képzés nagyrészt a kapcsolatfelvételt segítő,

könnyítő ismeretekre, szociális készségekre (pl. nyelvismeret, kommunikáció, interpretáció, együttműködési technikák) irányul. Ezen ismeretek birtokában a „munkaerővállalkozó” értéke növekszik – az anyagi és nem anyagi jutalmak eredményeként nemcsak saját maga számára, hanem a munkaadó számára is, így annak költségét átvállalja. A verseny következménye a munka feltételek nélküli elfogadása, szükség esetén annak alárendelése minden mással szemben. Szabadság, szabadidő, család és egészségügyi állapot nem elfogadható indok a munkától való távollétre – a „munkaerővállalkozó” számára.

“Szükségünk van rád, teljes mértékben, kizárólagosan, bármikor és bárhol, ezért elvárjuk, hogy tökéletesen menedzselj az életedet. Olyan emberre van szükségünk, aki képes az irányításra, önmenedzselésre!” (Voß & Pongratz, 2001, p 8).

Az egyéni tudásba történő befektetés veszélyt is hordoz magában, mivel negatívan hat a kollektív szellemre és a hagyományos értelemben vett lojalitásra. A megszerzett egyéni tudás, a munkaerővállalkozó emberi tőkéjét növeli, nem kell-lehet megosztania a kollégákkal (pl. vendégre vonatkozó személyes ismereteket). A megszerzett tudás felhasználható más területeken, a felkínált önállóság és rugalmasság lehetővé teszi a munkaterületek közötti mozgást, munkahelyváltásokat – persze ennek ára van (Dahle, 2008).

A munka természetének megváltozását támasztja alá több kutatás (Heerwagen, Kelly, Kapschroer, 2006; Juhász, 2009:30), miszerint a munkavállaló és a munkáltató között létrejövő „új pszichológiai szerződés” a kompetenciák folyamatos fejlesztését, a folyamatos képzést és a magánélet-munka kiegyensúlyozottságát helyezi a középpontba. A jövőben erősödik az a tendencia, hogy nem a szervezet, hanem a munkavállaló felelőssége lesz a maga karrierjéről, biztonságáról gondoskodni: „a munkavállaló, mint egy vállalkozó érez felelősséget önmagáért és a karrierjéért, aki autonóm módon képes döntést hozni és viselni annak következményeit” (Juhász, 2009:30). Ennek következménye, hogy a dolgozók kevésbé lesznek elkötelezettek egy vállalat, munkáltató iránt, annál inkább önmaguk fejlődésért és karrierjük építéséért, céljaik elérésért. Ebben a rendszerben a karrier és magánélet összemosódik. A munka és szabadidő összefonódása azokon a területeken, ahol a „munkaerővállalkozó” személyisége a szolgáltatás része, még erőteljesebb. A munkavállaló egész személyiségével befolyásolja a szolgáltatás élményét. A munka-szabadidő összefonódása még erősebb, ha a munkahely és a lakóhely földrajzilag sem különül el egymástól, mivel ilyen esetekben a „munkaerővállalkozónak” nincs lehetősége

kikapcsolni, a magánszférába visszavonulni, a munkával töltött idő nem ér véget a „munkaidő” végén.

A turizmust gyakran nevezik „host-guest” kapcsolatnak, olyan üzleti viszonynak, amelyben a szolgáltató teljes személyiségével a vendég rendelkezésére kell, hogy álljon bármelyik pillanatban. A „tudás bemutatása”, a saját képességek, készségek prezentálása egyre fontosabbá válik – félretéve a szolgáltató hangulatát, fizikai állapotát. Ez a „köz” és „privát” szféra közötti határvonal összemosódása nagy nyomást gyakorol a dolgozókra, és újabb kompetenciák, pl. az „érzelmi állapot” kezelésének, elsajátításának igényét vetíti elő (Formádi, 2008: 193).

A munka és a szabadidő, a családi élet összehangolására irányuló szándék az Európai Unió foglalkoztatáspolitikai stratégiájának részét is képezi, amely a termelékenység, hatékonyság oldaláról közelíti meg a kérdéskört: ha rendezett a magánélete a munkaerőnek, a kiegyensúlyozottabb munkaerő egészségesebb, kevesebbet hiányzik, hatékonyabb a munkavégzése és nem utolsósorban motiváltabb is. A közösségi projektek a munka és a család összehangolására módszereket fogalmazznak meg, mint például az atipikus foglalkoztatási mód kiszélesítését a részmunkaidő-, távmunka-lehetőségével, job-pairing, job-sharing lehetőségével a rugalmasság mellett az állásbiztonság garantálást (Koncz, 2008). A rugalmasság és biztonság, ún. flexicurity kettős célja a rugalmas foglalkoztatás keretének tágítása és a munkavállaló egzisztenciális és szociális biztonságának bizonyos szinten való fenntartása.

A munkagazdaságtani megközelítés nyilvánvalónak tekinti, hogy a munkavállalók preferenciái nemcsak a jövedelemre, de a szabadidőre is vonatkoznak (Kuczi, 2009:17). Egy bizonyos határon belül az alacsonyabb jövedelemmel, de több szabadidővel járó munka értékesebb, mint a magasabb jövedelmet ígérő, de a jövedelem elköltését szabadidő hiányában korlátozó állás. A munka és a szabadidő helyettesíthetőségének pontja az adott társadalom normái, értékei, szokásai szerint alakul (Kuczi, 2009:17). A jelenlegi fogyasztói társadalomban a preferenciák folyamatosan változnak, a gerjesztett szükségletek elérése érdekében egyre többször döntenek az emberek a munka mellett a szabadidő rovására. Ebben döntő szerepe van a társadalmi környezetnek, családtagoknak, szomszédoknak, munkatársaknak, akik a szabadidőt magasabbra értékelő egyént lustának, motiválatlannak nevezik. Ez vezet egyfelől a szabadidő elüzletiesedéséhez. Ráadásul a szabadidő szűkös erőforrássá vált, amelybe egyre több dolgot zsúfolnak az emberek, ezáltal a pihenés, kikapcsolódás élménye is csorbul.

Emellett a szabadidő több esetben nem szabadidős tevékenységekre fordítódik, hanem egyéni képességek fokozására. A „munkaerővállalkozó” életvitelének célja az egyéni képességének fokozása mellett a felhalmozott ismeretek, tapasztalatok eladása. A sikeres életvitel előfeltétele lesz az információtechnológia használatához szükséges kompetenciák ismerete és használata, valamint a szociális készségek fejlesztése. Üzleti szemlélete nemcsak a munkát jellemzi, hanem kiterjed a szabadidős tevékenységekre és az élet minden területére. Az üzlet, munka és szabadidő könnyen összemosódhat. A „munkaerővállalkozó” életében prioritást kap a folyamatos képzés, képesítés, az önállóság megőrzése és az aktív társadalmi kapcsolatépítés saját tudásának értékesítése céljából. Az előbbiek együttes következménye, hogy a munkavállalónak alkalmazottként is meg kell tanulnia autonóm módon, „vállalkozóként”, „menedzserként”, kreatívan gondolkodni, döntéseket hozni. A gyors környezeti változás mindenkitől gyors alkalmazkodást igényel, valamint a lehetőség bővülése kedvez a nagyobb mértékű mobilitásnak.

2.4.4. A munkavégzés jellemzőinek változása az első és második modernitásban

A 6. táblázatban összefoglalom azokat a változásokat, amelyek megfigyelhetők a munkavégzés jellemzőiben a fordizmus óta, reflektálva az első és második modernitásra.

Munkafelfogásra *az első modernitásban* termelés-orientáció jellemző: a munkát a természet és a társadalom közötti folyamatos anyagcsere különféle átalakító folyamatával azonosították: a munka értelmét a természetben található nyersanyagok átalakítása hasznos terméké és hulladékká adta, miközben a hasznos termékek elfogyasztása a hulladéktermelést fokozta. Jellemzően a munka a tárgyakkal (nyersanyagok, szerszámok, gépek) való foglalatosságot, azok összehangolt és célra-orientált alkalmazását jelentette. A szervezeti struktúrát a végrehajtó és irányító munkakörök éles elválása jellemzi, amelynek következtében a működés erősen centralizált vezetői döntéssel és a munkavállalók folyamatos ellenőrzésével történik.

Az első modernitásban a munkavállalók stabil, állandó munkakörrel rendelkeztek, amely elméletben vagy gyakorlatban elsajátított tudásra, ismeretekre épült. A munkavégzés módja, üteme, és az elvégzendő tevékenységek –mozdulatok sorrendje meghatározott (tudományos munkaszervezés), viszonylag szűk teret engedve az egyéni kreativitásnak, önálló döntésnek, kezdeményezésnek. Ennek eredményeként a tudás,

ismeret bővítése nem kapott prioritást, kivéve, ha a munkáltató érdekében állt, pl. egy új technológia alkalmazása, ilyen esetben a munkáltató kezdeményezte és finanszírozta a továbbképzést.

A munka kötöttségével járt a munkaidőkeretének szigorú szabályozása, beleértve a munka közbeni szünetek rendszerét. A munkaidő betartásának következménye, hogy a munka és a szabadidő élesen elkülönül egymástól.

A munkavállalók munkakörnyezete állandó, amely meghatározza a társas kapcsolatokat is: jellemzően a munkatársak hasonló érdeklődésűek, hasonló anyagi helyzetűek, ebből kifolyólag többnyire hasonló szabadidő eltöltési mintákat követnek. Az azonos osztályhoz tartozó (azonos munkát végző, beosztású) emberek nagyon hasonló életpályát futnak be, az életút kiszámítható – válságok kivételével – folyamatos fejlődést mutat. A munka elismerésének mércéje az elért szakmai karrier és a magasabb beosztással járó presztízs mind szakmai, mind társadalmi körben. Mindezek együttesen meghatározzák a munkavállalói identitást.

A *második modernitásban* a munkafelfogás középpontjába a szolgáltatás-orientáció kerül: a munkát nem a tárgya, vagyis a megművelt anyag alapján azonosítják, hanem a tevékenység jellege szerint. A testi-fizikai munka (anyagalakítás és –mozgatás) helyett a szellemi munka válik alapvetővé. Ezzel a munka már nem a szorosan vett termelési folyamathoz (anyagalakítás) kapcsolódik, hanem az azt megelőző, követő és helyettesítő folyamatokhoz (tervezés, marketing, virtuális termékek nyújtása). A változó munkakörök és feladatok, a technológiai újítások folyamatosan alakítják a munkafolyamatokat. A végrehajtó és az irányító munkakörök elválasztása egyre kevésbé jellemző, a munkafolyamat tervezése decentralizálódik, az egyéni kompetencia erősödik. A kisebb szintű hierarchia, a laposabb szervezetek nagyobb döntési autonómiát adnak a munkavállaló kezébe. A munkavégzés önálló döntésekre, kreatív, új módszerek alkalmazására, eljárásokra épül, ezáltal a passzív munkaerő egyre aktívabbá válik. A munkavégzés nagyobb fokú szabadsággal jár – elterjed a rugalmasabb munkaidő, munkabeosztás. Ez a fajta rugalmasság sok esetben a munkaidő kitolódását jelenti, a szabadidő terhére.

A vezető szerepe is megváltozik ebben a rendszerben: a napi ellenőrzés helyett inkább támogató-tanácsadói funkciója van (ún. mentorként funkcionál) mind az egyéni, mind a csapatmunkát illetően.

A munka változatossága nemcsak a munkakörnyezetben, a feladatok jellegében, hanem esetenként a munkatársak személyében is megnyilvánul – pl. projektmunka esetén. Azzal, hogy a munkakörnyezet állandósága instabillá válik, a feladatok változatossága változó munkakörnyezetet, más munkatársi kapcsolatokat eredményez, az időnként vagy rendszeresen együtt dolgozó munkatársak esetében a hasonló érdeklődési kör már nem releváns, egészen eltérő szabadidő eltöltési minták jellemzőek. Mint a fentiekben utaltam rá, a szabadidő sok esetben a szociális készségek, egyéni kompetenciák fejlesztésére vagy az új technológiák megismerésére irányul. Ennek következtében a munka az identitásnak csak egy kisebb szeletét adja, mellette/helyette a fogyasztás lesz meghatározó.

A karrier lépcsőfokok és pénzbeli ösztönzők mellett előtérbe kerülnek a pénzben nem kifejezhető előnyök, mint pl. a különböző életszférákat összeegyeztethető munkavégzés jellemzői (rugalmasság, önállóság stb.). A második modernitásban a változó piaci-gazdasági viszonyok következtében nincsenek előre kitaposott életutak, kevésbé jellemző az élethosszig tartó karrier. A szaktudás mellett a munkatapasztalat, szociális készségek, egyéni kompetenciák erősödésével a megszerzett tudás, ismeret konvertálható más területekre is, amely a mobilitási csatornákat még nyitottabbá teszi. Elterjedőben az ún. patchwork jellegű karrier (Juhász, 2009), amely 4-5 évente változó munkahelyet, esetenként foglalkozás-váltást jelent. Ezt erősíti a globális munkavállalás lehetősége - a külföldi munkavállalás adminisztratív és nyelvi korlátainak csökkenése -, amellyel az egész világ munkaerőpiaca kitárul az erre nyitott munkavállaló előtt.

6. táblázat Első és második modernitás munkavégzési jellemzői

Munkavégzés jellemzői	Első modernitás	Második modernitás
<i>Munkafelfogás</i>	termelés-orientált	szolgáltatás-orientált
<i>Munkakör</i>	stabil, állandó munkakör	estenként változó munkakör
<i>Feladat</i>	részfeladatok, folyamatok elvégzése	komplexebb feladatok
<i>Aktivitási szint</i>	kreativitás korlátozott	innovatív, kreatív
<i>Vállalati struktúra</i>	végrehajtó-irányító munkakörök szétválása munkafolyamat tervezése, centralizált	végrehajtó-irányító munkakörök keveredése, munkafolyamat decentralizált
<i>Időstruktúra</i>	erősen szabályozott, szerződésben rögzített	kevésbé szabályozott, a keretek rögzítettek, különböző mértékben rugalmas
<i>Ellenőrzés</i>	erős központi kontroll	csökkenő központi ellenőrzés, erősödő önkontroll
<i>Tudás, készségek</i>	szaktudás megléte	szaktudás mellett soft-skill, szociális készségek erősödése
<i>Továbbképzés</i>	szervezeti felelősség	egyéni felelősség
<i>Életpálya</i>	az életút kiszámítható, fejlődési irány egyértelmű, feltételekhez kötött (a mobilitási csatornák az adott területen belül zártak)	nehezen tervezhető, patchwork jellegű karrierrek, mobilitási csatornák nyitottak (belföld-külföld)
<i>Munkakörnyezet</i>	állandó	változatosabbá válik (cégen belül, projektmunka stb.) kevésbé telephely-függő
<i>Munka-szabadidő viszonya</i>	élesen elválík	összemosódik

Forrás: saját gyűjtés, 2009

3. KUTATÁSI MODELL ÉS MÓDSZERTAN

3.1. PROBLÉMAFELVETÉS ÉS KUTATÁSI KÉRDÉSEK

Kutatási stratégiám arra épül, hogy feltérképezsem az egészségturizmus területén, a fürdőkben létező szakmákat és a szakmává válás folyamatát, kiegészítve – kitekintés jelleggel – a rendezvényszervezési területtel.

1. Egészségturisztikai és rendezvényszervezői munkakörök szakmai és munkavégzési jellemzői

Első lépéseként megvizsgálom az egészségturizmus és a rendezvényszervezés területén létező turisztikai munkaköröket, valamint azok szakmai jellemzőit és a munkavégzés sajátosságait az ismertetett változók alapján.

2. Egészségturisztikai és rendezvényszervezői szakmák meghatározása

Második lépésként, a szakmai és munkavégzési jellemzők eredményeként felvázolom a szakmai teret, meghatározom az egészségturisztikai szakmákat.

3. Egészségturizmus és rendezvényszervezés területén zajló professzionalizáció folyamatának vizsgálata

Harmadik lépésként a mintaterületeken zajló professzionalizáció folyamatának vizsgálata céljából megnézem a szakmai tér kapcsolatrendszerét, a szakmává válás lépéseinek szereplőit elemzem.

4. Egy ideáltipikus professzionalizációs modell felvázolása a két mintaterület tapasztalata alapján

A kutatás lezárásaként a mintaterületen zajló professzionalizáció folyamatának elemzésére építve felvázolok egy fejlődési modellt, amely alkalmas lehet újonnan fejlődő területek szakmává válási folyamatának modellezésére.

3.1.1. Hipotézisek

A felállított hipotézisek három kérdéskörbe csoportosíthatók:

- a szakma kialakulását meghatározó szakmai és munkavégzési jellemzők vizsgálata és összefüggései;
- a szakma kialakulásában érintett szereplők tevékenysége;
- szakmai kialakulásának folyamata.

H1: A munkavégzés jellegére a vizsgált fürdőkben és a rendezvényszervezési piacon nagyfokú önállóság, autonómia és rugalmasság jellemző.

H2: A turizmus gazdaság elkülönülése más gazdasági szféráktól, valamint a terület belső differenciálódása már elérte azt a szintet, hogy egyes munkavégzési területek önálló szakmákként azonosíthatóak.

H3: Az egészségturizmus és a rendezvényszervezés területén a szaktestületi-kontroll eltolódik a piaci-kontroll irányába, nem a szakértő szabja meg a szolgáltatást, hanem a kliens képes kifejezni az igényeit, megszabja a kért szolgáltatást.

H4: A professzionalizáció attribútum-alapú fejlődési modelljét tekintve a vizsgált területek a fejlődés különböző szintjein vannak, egyik esetben sem érték el a strukturalista értelemben vett szakmává válás teljes fokát, inkább fél-professzióknak tekinthetők.

H5: A professzionalizáció mind az egészségturizmus, mind a rendezvényszervezés területén nem állami kezdeményezésre, hanem belülről szerveződik: az első esetben az egyes szolgáltatók erős szerepvállalásának eredményeként, míg a rendezvényszervezésnél a szakmai szervezetek önszerveződésével.

3.2. A KUTATÁSI MODELL

A szakmává válás elemzése az elmúlt évtizedekben mind szofisztikáltabb lett, részben mert az egyes elméleti irányzatok nem csak új nézőpontot kínáltak, hanem újabb és újabb elemzési dimenziókat adtak, részben pedig azért, mert a szakmák maguk is változtak, átalakultak, fejlődtek. A szakmák térképe ma egyértelműen jóval bonyolultabb, mint öt évtizeddel ezelőtt volt. Következőkben az elméleti részben bemutatott megközelítéseket szintetizálva kialakítom azt a modellt, melynek dimenzióiban a választott turisztikai szakmákat elemezni fogom (11. ábra).

A következőkben a fenti elméleti áttekintés alapján kiemelem és bemutatom a turisztikai szakmák vizsgálatánál figyelembe vett indikátorokat és azok kapcsolatát, amelyek az eredmények bemutatásának struktúráját fogják kirajzolni. A modell a következő területeknek a turisztikai szakmák kialakulásában játszott szerepét ragadja meg:

1. Szakma jellemzői

Tudásbázis és alkalmazásának képessége

A tudásbázis a szakma képviselői által elfogadott és alkalmazott absztrakt és komplex elméletek meglétét feltételezi, amelyekkel folyamatokat, jelenségeket lehet megmagyarázni. A szakmai tudásanyag operacionalizását a következő jellemzőkkel mérem:

- kikristályosodott formális tudásbázis, standardizált ismeretrendszerek megléte és komplexitása, vagyis az egyes munkakörök betöltéséhez kapcsolódó formális és speciális elvárások (végzettségi szintek)
- tudásbázis alkalmazása, vagyis a gyakorlatban elvárt kompetenciák

Belépési kontroll

A szakmának minősített foglalkozások esetében elvárt a tudás és a képességek szakmai ellenőrzése. A belépési kontroll a tudás, képességek törvényi szabályozásával jelentkezik. A gyakorlati alkalmazás szempontjából, a belépési kontroll mérésére használt változók az alábbiak:

- formális képzési programok megléte munkakörök szerint
- a szakma gyakorlásához megkövetelt formális képzések (munkakörök szerint)

- a szakma gyakorlásához előírt engedélyek vizsgálata:
 - állami szabályozás módja és szabályozó szervezetek: Központi Statisztikai Hivatal a foglalkozásokat FEOR számmal (Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszer), a tevékenységeket pedig TEÁOR számmal (gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere) regisztrálja

Szakmai szervezetek

A kutatásban a szakmai szervezet mérésére szolgáló változók a következők:

- szakmai szervezetek száma
- szakmai szervezeti tagok száma, annak alakulása
- szakmai szervezeti tevékenység jellege
- szakmai szervezet aktivitása, a szakmai hálózat erősítésének formái

Etikai kódex

Az etikai kódex kialakítása és működtetése a professzionalizmus egyik ismérve (Jafari, 2000:86). Az etikai kódex meglétével és tartalmával operacionalizálom az elméleti keretet, mely a gyakorlatban megragadható a klienssel kapcsolatos eljárási rendben, miszerint hogyan alkalmazzák az irányelveket, szakmai standardokat.

A szakértő kliens feletti ellenőrzés

Az adott szakma gyakorlói - nagyon gyakran - látens módon a kliens feletti ellenőrzéssel rendelkeznek, mely azon a feltételezésen alapul, hogy a kliens nem képes saját igényeinek komplex felismerésére és/vagy kielégítésére, ezért fordul egy adott probléma esetén szakértőhöz. A gyakorlati mérés érdekében az alábbi változókat vizsgálom meg:

- szakmai ismeretek, információk elérhetőségének vizsgálata
- a szakmai ellenőrzés mechanizmusai

2. Munkavégzés jellemzői

Rugalmasság

A rugalmasság operacionalizálása három szempontból történik:

- időbeni rugalmasság: a napi munkaidő felhasználása mennyire rugalmas
- térbeni rugalmasság: a napi munkavégzés milyen mértékben kötött térben
- szerződésbeli rugalmasság

- funkcionális rugalmasság (a feladatok közötti átjárás)

A munkavégzés feletti kontroll

Az önkontrollt a vizsgált területeken az alábbi változókkal mérem:

- napi munkafolyamat rugalmassága: a munka kiválasztásában megfigyelhető-e önállóság, a feladatok sorrendje mennyire kötött
- a kontroll forrása,
- a kontroll formája,
- a kontroll ideje,
- az ellenőrzők köre.

Változatosság

A munka változatossága a szakmai feladatok sokféleségét, a szakmai feladatvégzés csapatmunka jellegét vizsgálja. Az alábbi két változóval operacionalizálható:

- munka változatossága: rutinszerű feladatok aránya
- egyéni és csapatmunka aránya a munkavégzés során

Az életvitel elüzletiesedése, a munka és szabadidő összefonódása

Az életvitel elüzletiesedésének gyakorlati vizsgálata kiterjed annak a mérésére, hogy:

- a munka-családi élet összefonódása milyen mértékben van jelen a vizsgált munkakörökben
- továbbképzés, szakmai képességek fejlesztése milyen mértékben jellemző a vizsgált területen, és ha van, ki fizeti a költségeit.

3. Szakmán belüli viszonyok

A szakmai tér kialakítását, a szakma belső tagolódásának bemutatását a szakmai indokátorok és munkavégzési jellemzők alapján fogom lehatárolni.

4. A szakma és az állam viszonya

A szakma és az állam viszonyánál azt vizsgálom, hogy milyen módon járul hozzá az állam a szakma fejlődéséhez, milyen irányító szervezeteken, szerveken keresztül gyakorol hatást, milyen szerepet játszik a professzionalizáció alakulásában.

11. ábra Kutatási modell reprezentációja

3.3. KUTATÁSI MÓDSZERTAN

A kutatás olyan tanulmány, felmérés, mely új tényekre, jelenségekre hívja fel a figyelmet (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998). A társadalomtudományi kutatások hátterében többféle cél állhat, melyek egymást nem kizáróak, nem hierarchikus jellegűek és az esetek többségében egyszerre több célt szolgálnak. Eszerint az alábbi típusokat különböztetjük meg (Héra-Ligeti, 2005; Babbie, 2003, Mayer, 2003, Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998):

- *Feltáró/felderítő kutatás célja* a vizsgált problémával kapcsolatos összefüggések, alapfeltevések, vélemények megismerése. Ez jellemző viszonylag új és feltáratlan jelenségek vizsgálatakor.
- *Leíró kutatás célja* különböző események, helyzetek, csoportok, tulajdonságok bizonyos jellemzőinek pontos leírása, illetve a jellemzők eloszlásának megismerése, megfigyelése. A leíró kutatások rendszerint a mi(t), mikor, hol és ki kérdésekre adnak választ. A leíró kutatások rendszerint későbbi magyarázó kutatások kialakítását szolgálják.
- *Magyarázó kutatás* valamely esemény, jelenség különféle aspektusai közötti kapcsolatok, ok-okozati összefüggések feltárására és lehetséges magyarázatára törekszik. A magyarázó vizsgálatok túllépnek a leíró kutatási kérdéseken, a miért és hogyan kérdésekre keresik a válaszokat. Az ok-okozati viszonyok közötti kapcsolat lehet determinisztikus (egyik jellemző hatására változik a másik jellemző is) és sztochasztikus (trendszerű, alkalmoszerű kapcsolatra utaló), vagy előfordulhat, hogy a kutatás nem mutat semmilyen kapcsolatot a vizsgált változók között.

A tudás, megismerés tudománya az episztemológia (Babbie, 2003:21). Az episztemológiai megközelítés a jelenségek megismerésének forrására helyezi a hangsúlyt, mi a tudás és hogyan tesznek szert arra az emberek, mi a tudás megszerzésének a módja (Sturgeon, et al 1997). Az ontológiai megközelítések a társadalmi jelenség lényegi elemeire koncentrálnak. Az ontológia lehetővé teszi egy adott szakterület közös értelmezését, az általános és absztrakt fogalmak explicit, egyértelmű leírását (Webster Dictionary, 2005).

A társadalomtudományi gyakorlatra jellemző distinkció a pozitivista és interpretatív kutatás megkülönböztetése (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998). A pozitívizmus (és a

társadalomtudományi kutatás) Comte-ra vezethető vissza, aki a társadalmat tudományos módszerekkel mérhető jelenségeknek tekintette. Comte kifejtette, hogy a természettudományok módszerei és megközelítése a társadalomtudományokban is alkalmazhatók: megfigyelés, kísérlet és összehasonlítások révén törvényszerű általános szabályok állapíthatók meg.

Bár Comte óta a pozitivizmus többféle interpretációt és kritikát kapott, alapvető jegye a bizonyosság, miszerint az ismereteknek létezik egy végső és bizonyos alapja, melyek empirikusan megfigyelhető tények. A pozitivizmus a világot a megfigyelő személyiségen kívülinek tekinti, a valóság objektív, a megfigyelőtől független. A kutató személye semleges: nem tehet normatív kijelentéseket, az értékeket és tényeket szigorúan el kell egymástól különíteni. A tudomány értékmentes és kizárólag a tényekre összpontosít. A pozitivizmusra vezethető vissza a deduktív megközelítés, a korábbi ismeretekre, megfigyelésekre alapozva felállított hipotézis tesztelése a kutatás során (vagyis az eredmények alátámasztják a feltevést vagy éppen megcáfolják). A hipotézis „valamely dolog természetét illető, elméletből levezetett, pontosan meghatározott, ellenőrizhető feltételezés” ... „az elméletnek logikai építőelemei” (Babbie, 2003:60, 75). A kutató a deduktív eljárás során az elméleti alapokra építve, a hipotézisek felállításával, majd az adatgyűjtés során azok tesztelésével lehatárolja a jelenségek lehetséges magyarázatát, ellenőrzi a hipotézisek érvényességét. Az induktív eljárás során bizonyos megfigyelésekből, terepkutatás eredményéből általánosít a kutató, elméleteket alkot. Strauss a megalapozott elmélet (grounded theory) kifejezést használta az induktív eljárásra (Glaser, Strauss, 1967).

A társadalomtudományi kutatás és elmélet logikai kapcsolatában a különbség az elmélet pozíciójában van (Gilbert, 1993): a deduktív eljárásnál az elmélet kiinduló alapot ad, a kutató meglévő elméletet alkalmaz, az induktív eljárásnál az elmélet a kutatás eredményeként születik, a kutató alkotja az elméletet.

A pozitivistá tradícióval szembenálló módszerekkel végzett kutatásokat interpretatív vagy fenomenológiai alapokra épülő kutatási módszereknek nevezhetjük (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998, Tashakkori, Teddlie, 1998). Általános jellemzői - egyben a pozitivizmus kritikái is -, egyrészt a valóság nem objektív és külső, az egyének viselkedése is változik, valamint az emberek beszámolója a valósággal kapcsolatos tapasztalatokról is, ráadásul a megfigyelő sem független, része a megfigyelt rendszernek. Shutz, a fenomenológia alapítója leírja, hogy a valóság társadalmilag

konstruált, ezért „az emberek nem úgy írják le a világukat, ahogy van, hanem ahogyan értelmes a számukra” (Babbie, 2003:325). Az egyének viselkedése változó, hangulatuk, motivációjuk, értékeik és hitük által befolyásolt. A tények helyett a megfigyelt jelenségek jelentésének megértése fontosabb, a megfigyelés tárgya az adott jelenségre irányul, nem általánosítás a célja (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998). Ez egyben a pozitivisták módszer kritikáját is felveti, a kutató sohasem lehet bizonyos abban, hogy megértette a vizsgált jelenséget, a valós képet rajzolta le, nem téves-e az interpretációja. A Glaser-Strauss féle megalapozott elmélet szintén interpretatív elmélet, mely az adatokban gyökerezik és azok folyamatos és szisztematikus elemzése, összehasonlítása során körvonalazódik (Gelencsér, 2003:143;146).

A kutatással, illetve annak eredményeivel szembeni legfontosabb követelmények és egyben minőségi kritériumok a következők (Babbie, 2003; Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998; Mayer, 2003):

- (1) *Időszerűség*: biztosítani kell, hogy a kutatási eredmények akkor álljanak rendelkezésre, amikor a döntések meghozatalához szükség van rájuk (időben meg kell tervezni a kutatást).
- (2) *Költséghatékonyság*: A kutatás eredményeinek felhasználásából származó jövedelmeknek meg kell haladniuk a kutatás költségeit.
- (3) *Precizitás és hitelesség*: A kutatás céljából szükséges precizitási szint figyelembe vétele a változót alkotó attribútumok meghatározásánál, lehatárolásánál (Babbie, 2003:161).
- (4) *Megbízhatóság*: Hasonló kutatások eredményeivel való összevetés révén mérhető: ha az eredmények is hasonlóak, a kutatás megbízható. A mérés megbízhatósága azon múlik, hogy valamely eljárás ismételt alkalmazásával mindig ugyanazt az eredményt adja (Babbie, 2003:162).
- (5) *Érvényesség*: A kutatási eredmények a megfigyelni kívánt jelenségre vonatkoznak. A mérés érvényessége különbözőképpen vonatkozhat a vizsgált jelenségre (Babbie, 2003): először is ránézésre (pl. közmegegyezéssel mérhető mérőeszközt alkalmazunk), másodsorban kritérium szerint (valamilyen külső ismérven alapul). Beszélhetünk még szerkezeti érvényességről (a változók közötti logikus kapcsolatra épül) és a tartalmi érvényességről (a mérés mennyire fogja át a mérendő fogalom tartományát).

3.3.1. Kvantitatív kutatás és kvalitatív kutatás

A társadalomtudományi gyakorlatban a kutatási kérdések megközelítésének különböző elméleti keretei mellett a kutatási módszerek leggyakoribb különbségtétele a gyűjteni kívánt információk jellege alapján határozható meg. Jary and Jary (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998:40) a *kvantitatív (mennyiségi)* és a *kvalitatív (minőségi)* kutatás közötti különbséget abban hangsúlyozza, hogy a kvalitatív kutatás a kutató képességeire épít, míg a kvantitatív kutatás az adatfelvételi eszközre.

A kvantitatív kutatás általában oksági viszonyok feltárására és a vizsgált jelenségek eloszlására alkalmazható, mennyiségi, számszerűsíthető adatok gyűjtését jelenti. A kvantitatív adatok egy-egy változó esetében homogén, folytonos vagy korlátozott számú alternatívát tartalmazó diszkrét adatok, amelyek matematikai és statisztikai módszerek segítségével elemezhetők. Alkalmazása feltételezi a vizsgált jelenség bizonyos mértékű ismeretét, hiszen a vizsgálandó, a valóságot legjobban jellemző változók kiválasztása, számszerűsítése, illetve néhány alternatívába tömörítése csak ezen alapulhat. A kvantitatív kutatások esetében elvárás a statisztikai elemzéshez szükséges esetszám vizsgálata, amely alapján a teljes sokaság tulajdonságai megbecsülhetők.

A kvalitatív kutatás elsősorban feltáró és magyarázó kutatások során, a kutató számára ismeretlen jelenségek mérésére alkalmas, valamint összefüggések megértésére, időbeli változások, oksági viszonyok feltárására. A kutató minőségi információt gyűjt, amelyek nem homogének, vagyis egy-egy kérdésre többféle formájú választ lehet adni, így a statisztika módszerei az elemzés során csak korlátozott mértékben, vagy egyáltalán nem alkalmazhatóak. Kvalitatív kutatásnak tekinthető minden olyan eljárás, amelynek eredményei nem statisztikai eljárással készültek és elemzésük nem-matematikai módszerrel történik, kivéve a számszerűsíthető mennyiségi adatokat (Strauss, Corbin, 1998).

A tartalomelemzés egyaránt lehet kvalitatív és kvantitatív jellegű. Babbie (2003) a tartalomelemzést beavatkozás-mentes vizsgálatnak nevezi, melynek során a kutató meglévő információt elemez valamilyen szempontrendszer szerint. Tartalomelemzésre alkalmas források közé tartoznak a folyóiratok, szakkönyvek, internetes oldalak-, hirdetések-, törvények szövegei stb.

Glaser és Strauss nem lát különbséget a kvalitatív és kvantitatív módszerek között, az ellentét alapja, hogy az elmélet bizonyítását vagy generálását tekinti a kutató elsődleges fontosságúnak”. Az „adatok mindegyik típusa alkalmazható az elmélet bizonyításánál és generálásánál.... sok esetben mindkét típusra szükség van” (Gelencsér, 2003:144).

A kutatási módszerek keveredhetnek, a vizsgált jelenség minél alaposabb megismerése érdekében a kutatási módszerek pluralizmusára van szükség, mert a gyakorlatban azok kiegészítik egymást (Cresswell, 2003, Sechrest & Sidani, 1995). Eredetileg több-módszeres kutatásokra használták „triangulation” kifejezést, amikor egy jelenséget háromféle irányból vizsgáltak, de ez az idők folyamán minden olyan kutatásra érvényes jelző lett, amelyben több mint egyféle kutatási módszert alkalmaznak (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998).

A kvantitatív (pozitivist) és kvalitatív (fenomenológiai) paradigma közötti kapcsolat a kutatás további lépéseit, az adatgyűjtést és az adat értelmezést is befolyásolja. A pragmatikus paradigma az objektív és szubjektív megközelítéseket egyaránt alkalmazva, a kvalitatív és a kvantitatív eszköztárból ötvözi a módszereit és olyan ontológiai magyarázatot választ, amely a legjobban megfelel a kívánt eredményeknek és céloknak (Bryman, 1988; Tashakkori, Teddlie, 1998; Burrell és Morgan, 1979; Cohen et al, 2000).

A disszertációban módszertanilag kevert kutatási stratégiát alkalmaztam, a hipotézisek empirikus alátámasztása céljából különböző módszerek optimális kombinációjára törekedtem (pragmatikus paradigma). Releváns és átfogó eredmények elérése érdekében kvantitatív és kvalitatív eszközöket egyidejűleg alkalmaztam. A módszertan keverésének legfőbb előnyei, hogy felmerültek a vizsgált jelenség különböző, egymással átfedő és egymást kiegészítő részletei, perspektívái (komplementaritás) és így átfogóbb képet kaptam (Creswell, 1994). A kvalitatív kutatás abban adott eligazítást, hogy mi alapján tekintünk egy foglalkozást, szakmának, a szakmai tér lehatárolását eredményezte, míg a kvantitatív eszköztár a szakma-jellemzőknek, a munkavégzés szempontjainak megismeréséhez járult hozzá. A kutatás ontológiai alapját a turizmus elmélete és a szakmák strukturalista-funkcionalista elméleti háttére, fogalomkészlete szolgáltatta. A kutatás episztemológiai alapja egyidejűleg alkalmazza az objektív és szubjektív megközelítéseket, a szakmává válás és a munkavégzéssel kapcsolatos jelentéstartalmak kérdőívekből és mélyinterjúkból származnak.

Első lépésben kvantitatív feltáró kutatás keretében az egészségturisztikai munkakörök vizsgálatára került sor. A kérdőíves survey technikával a gyógyfürdők, wellness létesítmények munkaköreinek elemzését végeztem el. A kérdőíves felmérés az alábbi információt eredményezte:

- Egészségturisztikai munkakörök meghatározása
- Az egyes munkakörökben dolgozókkal szembeni formális elvárások (végzettség, oktatási igény)
- Az egyes munkakörökhöz kapcsolódó képességek és készségek feltárása
- A megnevezett egészségturisztikai munkakörök munkavégzési jellemzőinek különböző szempontjainak megismerése (pl. a munkával járó autonómia, önállóság, a munka változatossága)

Második lépésben a szakmává válás folyamatának modellezéséhez kvalitatív interjút készítettem a szakmává válásban érintett szereplőkkel, illetve a szakmában dolgozókkal a munkavégzésük tevékenységének mélyebb feltárása céljából. A kutatás második fázisa a helyzet megismerésén túl, a szereplők közötti kapcsolatokra, a jelenség oksági viszonyára keresett magyarázatot. Kiegészítő jelleggel kvalitatív tartalomelemzést végeztem, megvizsgáltam a munkaköri leírásokat, valamint a szakmai szervezetek és oktatási intézmények hozzáférhető adatait, honlapjait.

A kutatásom másik mintaterületén, a rendezvényszervezési piacon szintén kvantitatív és kvalitatív kutatást végeztem a fent felsorolt tények, információ széleskörű elemzéséhez, kiegészítve tartalomelemzéssel a szakmai szervezetek és oktatási intézmények honlapjain.

3.4. A KUTATÁSI MINTATERÜLET

3.4.1. Egészségturizmus

Az egészségturizmus napjainkban került a figyelem középpontjába, pedig a fejlődése hosszú múltra tekint vissza. Az egészségtudatosság eredetét már az ókorban megtaláljuk, hogy néhány példát említsünk: Kr. e 4. században az ókori görögök „ép testben, ép lélek” biztosítása érdekében gőzfürdőt, bedörzsölést, masszázst alkalmazták, a Római Birodalomban Augustus császár idején 170 fürdőt említenek a források (Országos Egészségturizmus Stratégia, 2007). A törökök fürdőkultúráját Európa is átvette, az iszlám alapkövetelményeként a testi-lelki megtisztulást segítették a hamamok. Magyarország fürdőkultúrájának legjobb mutatója a római és török fürdők száma és a hévízi tó, amelyet már a rómaiak is ismertek. Magyarország fürdői a 19-20.században épültek, olaj után kutatva több termálvízforrás a felszínre tört (Zalakaros, Sárovar) (Országos Egészségturizmus Stratégia, 2007, Magyar Fürdőalmanach, 2004). A mai egészségtudatos irányzat az 1950-es évektől indul meg a high-level-wellness koncepcióval először az USA-ban. Az alapgondolat egy életmódprogram, amely az egészséget helyezi a középpontba, úgy, hogy az életkedv, jókedv se csorbuljon. Hazánkban 1990-es évek vége felé ismerték fel a wellness jelentőségét: elsősorban hotelek alakítottak ki életmódprogramokat, wellness csomagokat (Hotel Rogner, Hotel Carbona, Hotel Európa Fit, Szidónia Kastélyszálló), a legtöbb gyógyfürdő megmaradt a főleg német keresletre épülő gyógyprofilnál. A 2000-es évek elején a német egészségpénztár szigorítása miatt csökkent a hagyományos gyógykúrára érkezők száma, de közben a magyar kereslet emelkedett a magyar egészségpénztárak finanszírozásával. A wellness erősödése megjelent a marketingben, a Magyar Turizmus Rt. marketingstratégiát készített és 2003-ban a gyógy- és wellness kampányt indított a hazai fürdők népszerűsítésére. A Széchenyi Terv egészségturisztikai fejlesztési program keretében megvalósult fürdőfejlesztések tovább bővítették és színesítették a kínálatot. Ezt a rövid fejlődését a hazai egészségturizmusnak azért vázoltam fel, mert az infrastrukturális feltételek bővülésével az egészségturizmus oktatási-képzési oldalának kielégítése is központi kérdéssé vált. A megfelelő képzettséggel rendelkező szakemberek száma messze elmaradt a megalakult fürdők, wellness szolgáltatást nyújtó szállodai munkahelyek számától. Az egyik probléma, amit kezelni kell, hogy az egészségturisztikai munkaterületek sokféle tevékenységet takarnak (ld.

10. táblázat), különféle szabályozási szinttel. A probléma másik oldala, hogy az egészségturizmus a trendek gyors változásával rendkívül gyorsan újabb és újabb területek, foglalkozások megjelenését eredményezi (pl. az ayurveda masszázs, kezelések elterjedése).

A 2005. évi II. Nemzeti Fejlesztési Terv előkészítése során kialakított meghatározás az egészségturizmust – a gyógy- és a wellness turizmus, illetve a kettő ötvözeteként megjelenő medical-wellness – átfogó fogalomként értelmezi (Országos egészségturizmus fejlesztési stratégia, 2007). Az egészségturizmus összefoglaló néven tartalmaz minden, az egészséggel, egészségmegőrzéssel, állapotjavítással, betegség megelőzéssel stb. kapcsolatos utazási típust. Az egészségtudatosság hétköznapi értelemben összekapcsolódik a wellness életmóddal, szemlélettel. A wellness hétköznapi értelmezése meglehetősen sokszínű. A mindennapi nyelvhasználatban az emberek gyakran a mozgásra-sportra vonatkoztatják, vagy éppen az egészséges életmódhoz, táplálkozáshoz, szépségápoláshoz, illetve a testi-lelki harmóniához (ép testben, ép lélek) és különböző állapothoz-életérzésekhez (boldogság, kényeztetés, felfrissülés, lazítás, stresszoldás, jólét stb.) kapcsolják a wellness jelentését. A wellness által sugallt harmóniát természetesen többféle módon elérhetjük: reform életmódon, egészséges táplálkozáson, wellness diétákon, meditáción, jogán keresztül különböző masszázsok, gyógynövények, keleti gyógy módok alkalmazásának segítségével és rendszeres testmozgással. Az asszociációk alapján kijelenthető, hogy hétköznapi értelemben a wellness a helyes életvitelhez szükséges értékekhez kötődik. A hétköznapi szóhasználatához képest azt várnánk, hogy a wellness szakmai értelmezése egységesebb képet mutat, ugyanakkor számos meghatározás él és elfogadott mind hazai, mind nemzetközi szakmai körökben. A szakmai definíciókat összefoglalva a wellness lényege a test és a lélek harmóniájának biztosítása, a mentális és fizikai jólét megteremtése, egy kiegyensúlyozott és dinamikus életmód kialakítása és fenntartása.

A wellness szemlélet elterjedését, népszerűségét illusztrálja, hogy kiépülőben van a wellness szektor: korosztálytól, egészségi állapottól (stresszes életmódot folytatók, túlsúllyal küzdők stb.) függetlenül egyre többen törekednek a wellness életmód elsajátítására a hétköznapiakban, szabadidős tevékenységeikben, életmódjukban. Ez köszönhető az erősödő egészségtudatosságnak, az aktívabb szabadidő-eltöltés iránti igénynek, a hétköznapi fokozódó nyomása elleni stressz-kezelések elterjedésének.

A wellness kifejezés eredetileg is jó egészséget, közérzetet jelentett, először 1654-ben jelent meg egy angol értelmező szótárban, eredeti alakja: wealnesse. Erre építve 1950-

ben Dr. Halbert L. Dunn amerikai orvos újra használta a fogalmat és kidolgozta az úgynevezett „high-level wellness” koncepciót, mely a magas színvonalú, egészséges életmód gyakorlatát jelentette. Az alapötlet abból indult ki, hogy a mai, rohanó világban az emberek többségének nincs ideje, módja és energiája egészséges életmódot élni. Ezt hivatott elősegíteni a wellness, mely „részben életstílus, részben életfelfogás, ezen felül élet-filozófia, tudatos törekvés a személyes egzisztenciára. A felelősségérzetten alapszik, különösképpen a saját egészségünkre és ezen felül az átfogó életminőségre” (Ardell, 2008). A wellness több, egymással összefüggő elem egyensúlyaként érhető el, amelyek az élet különböző szféráinak összhangját, egyensúlyát célozzák meg. A wellness kerekének nevezik és ábrázolják az egyes dimenziók kapcsolatát (Puczkó-Smith, 2009:57), mely a fizikai aktivitás mellett az érzelmi (pozitív életszemléletet), spirituális (az élet értelmének keresését), intellektuális (kreativitást, nyitottságot a világra), társadalmi tényezőket (családi-baráti kapcsolatokat, másokkal való interakciót) és a munkahelyi környezetet (pl. a munkával kapcsolatos elégedettséget, karrier ambíciókat, motivációt) is magában foglalja.

A turisztikai termékek kínálatában a wellness üdülés külön terméket képvisel, mely az átfogóan értelmezett (mentális, fizikai, biológia) egészség összhangjának megteremtését célozza. A wellness turizmus sikere annak is köszönhető, hogy a látogatók boldogságot, kikapcsolódást és különféle élményeket keresnek az utazások és fogyasztásuk során. Ennek következményeként nem elég kikapcsolódással, pihenéssel tölteni a szabadidőt, hanem egyre fokozódó igény mutatkozik az élménycsomagok iránt, amelyek a kikapcsolódás mellett élményelemeket tartalmaznak, valamint a termékhez szemléletmódot, filozófiát kapcsolnak hozzá (pl. egészségtudatos étkezés). A wellness üdülés alappillérei a rendszeres, de nem megerőltető testmozgás, az egészséges táplálkozás, a pszichés állapot javítása és a környezettudatos szemlélet érvényesítése, az egészség átfogón értelmezett (mentális, fizikai és biológiai) összhangjának megteremtése. A wellness turisták önkéntesen veszik igénybe a szolgáltatásokat, melyek között szerepelhet tradicionális gyógyászati szolgáltatás és spirituális program egyaránt. A wellness holisztikus értelmezéséből adódóan kiterjedhet aktív (például sportok) és passzív (például szépségprogramok, kezelések) tevékenységekre.

A wellness turizmust gyakran azonosítják a gyógyturizmussal, ugyanakkor a wellness turizmusnak jellemzően nem egy konkrét betegség meggyógyítása, hanem megelőzése a célja, mely a mentális, fizikai, biológiai egészség összhangjának megteremtését és az életstílus befolyásolását célozza meg. Az egészségtudatos ember ugyanis életformájával, egészséges táplálkozásával, rendszeres testmozgásával járulhat hozzá egészsége megőrzéséhez, a betegségek megelőzéséhez. A wellness fogyasztói teljesen

elkülönülnek a gyógyturistáktól, ezt mutatja az is, hogy turistának hívják őket, nem betegnek, a szolgáltatásokat pedig „programnak” és nem „kezelésnek”. A wellness turizmus épülhet természeti gyógytényezőkre¹⁵ (pl. gyógyvíz, gyógybarlang, mikroklíma), de általában nem a gyógytényezőkre épülő gyógyászati szolgáltatásokon van a fő hangsúly, hanem a fenti célokat biztosító összetett – élményszerű - turisztikai szolgáltatásokon. Ugyanakkor a későbbiekben foglalkoztatási szempontból vizsgált gyógy- és wellnessfürdők fontos részét képezik az egészségturizmusnak, azon belül is a wellness üdüléseknek. A wellness üdülések előnye, hogy lényegében szezontól, korosztálytól független kikapcsolódási, regenerálódási lehetőséget kínálnak, különböző témákra helyezve a hangsúlyt. A wellness turizmus részét képezhető témákat és termékkínálatot foglalja össze a 7. táblázat.

7. táblázat Termékkínálat a wellness turizmusban

Egészség-megőrzés	Szépség	Kikapcsolódás	Szórakozás	Élet/munka egyensúlya	Lelki harmónia	Spiritualitás	Táplálkozás
Gyógyfürdők	Plasztikai műtét, kozmetikai kezelés	Élményfürdő	Élményfürdő, aquapark	Holisztikus központok	Holisztikus központok	Meditáció	Helyes táplálkozás-egészséges étkezés
Mofetta	Esztétikai fogászat	Wellness szállodák	Sport/fitness	Incentive wellness	Psycho-dráma táborok, foglalkozások	Yoga központok	Életmód programok
Orvosi beavatkozás, műtét	Szépségfarmok	Thalasso központok	Szabadiós központok		Számmisztika, asztrológia	Zarándoklat	Méregtelenítő programok
Rehabilitáció	Fürdőzés	Stressz-kezelési terápiák	Wellness hajó (Leisure cruise)		Ezoterikus foglalkozás	Ezoterikus foglalkozás	“Fat farms” – fogyasztó táborok
Alternatív gyógymódok	Ayurvedikus szépség-kezelés	Aroma-terápiák				Qi Gong és más kínai módszerek	
“wellness incentive”		Masszázs					

Forrás: Smith-Puczkó, kiegészítve Formádi-Mayer-Priszing, 2009

A wellness szállodákban 2008-ban 14,5%-kal nőtt a regisztrált vendégéjszakák száma: 1656 ezer vendégéjszakát töltöttek el a látogatók. A vendégéjszakák 72,7%-át a belföldi vendégforgalom adja. A wellness szálláshelykínálat többségét két szállodalánc – a Danubius Hotels Group, illetve a Hunguest Hotels Rt. – képviseli, de erősödik a szerepe

¹⁵ A 2007. adatok alapján Magyarországon összesen 1.372 termálforrás, 385 településen működik termál vagy gyógyvízű fürdő, ebből 65 a minősített gyógyfürdő minősítésű, 5 gyógybarlang, 13 gyógyhely, 48 elismert ásványvíz-, illetve 136 gyógyvízforrás, 4 gyógyiszaplelőhely és 1 mofetta található.

a magánkézben levő és a külföldi tulajdonú házaknak. 2008-ban 81 wellness szálloda működött, melynek száma folyamatosan bővül (2004-ben mindössze 20 wellness szállodát regisztráltak, 2007-hez képest is 25,7%-kal bővült a wellness szállodák száma). A wellness szállodák szobakapacitása 5039 szoba, 11653 férőhellyel (KSH, 2008).

A statisztikai adatok is alátámasztják a wellness dinamikus fejlődését, amelyben az új szakmák kialakulása és azok intézményesülése rendkívül gyorsan zajlik. E szakmák sajátosságairól, az azokhoz kapcsolódó kompetenciákról azonban kevés ismerettel rendelkezünk. Ez abból a szempontból is indokolt, hogy a wellness területén dolgozók nem csupán a hagyományos turisztikai szakmák birtokosaiból verbuválódnak, mert egyfelől újfajta ismeretkombinációkat igényelnek (pl. gyógyászat, pszichológia), másfelől a hagyományos szakmákat új felhasználási körben (pl. szakács-wellness szakács) végzik. Ezen a területen a foglalkoztatottakkal szemben elvárás a gazdálkodási és turisztikai ismeretek mellett az egészségügyi ismeretek és készségek birtoklása. A foglalkoztatottak így feltételezhetően tipikusan nem csupán a szűken vett turisztikai szakmákból rekrutálódnak, az ide újonnan belépők változatos szakmai mobilitási mintákat követnek (Formádi, 2008).

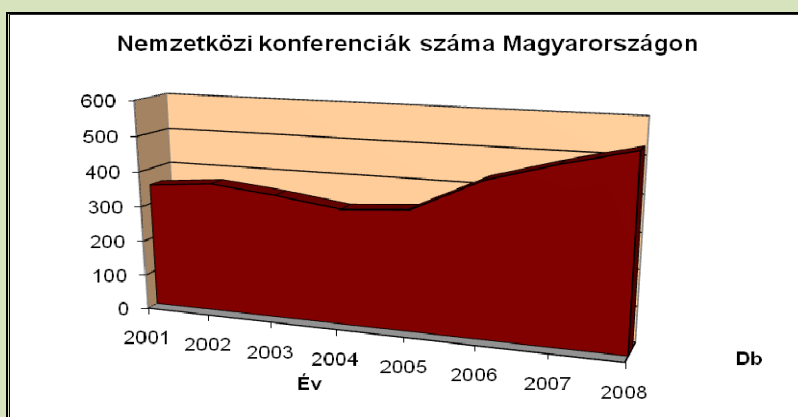
Kitekintés: rendezvényszervezés

A rendezvényszervezési szektor a turizmus – szintén – gyorsan fejlődő területe, bár nem minden rendezvény turizmus-orientált (pl. közösségi napok, csapatépítő rendezvények), de minden rendezvény szakszerű tervezést és menedzselést igényel. A rendezvényszervezés területén is megfigyelhető a rendezvényszervezési szolgáltatás használatának elterjedése, a keresletnövekedés, különböző okokból. Egyre többen vesznek igénybe rendezvényszervezőt pl. esküvők, vállalati rendezvények, konferenciák, kulturális események szervezéséhez részben a piacismeret hiánya miatt, vagy időbeni korlátok miatt, illetve szakismeret hiány, nyelvismeret hiányából adódóan. A rendezvényszervezési piac differenciáltságát mutatja a rendezvények sokszínűsége, mely a szervezéshez szükséges szak-és piacismeret bővülését vetíti előre. A rendezvények típusai előtt érdemes végiggondolni, hogy mit tekintünk rendezvénynek. Rendezvénynek tekintünk minden olyan meghatározott ideig tartó eseményt, mely embereket köt össze helyszínekkel, programokkal, és egyaránt lehet tervezett vagy nem tervezett (Getz, 1997:4-11, Raj, 2009). Sokszínűségét a helyszínek, időtartam, szervezési eljárások és a résztvevők különbözősége adja (Tassiopoluos, 2005:11). A rendezvények típusait nagyon sokféleképpen lehet csoportosítani, vizsgálni. Egyfelől a

rendezvények között vannak elsősorban eseményjellegű, szórakozást középpontba állító rendezvények, illetve információszolgáltató rendezvények, ahol a hangsúly az ismeretszerzésen, -bővítésen van. A rendezvények jellege szerinti megkülönböztetünk (Raj et al, 2009:3, Getz, 1997) vallási, kulturális, zenei, sport, vállalati, üzleti, politikai és családi rendezvényeket.

Mennyiségi oldalról nézve a rendezvényturizmus jelentősége a regisztrált rendezvények számával mérhető. A statisztikák elsősorban a nemzetközi konferenciákra fókuszálnak, másodsorban a kulturális fesztiválokra, míg bizonyos rendezvényekről (pl. esküvők, vállalati rendezvények) nincsenek pontos adatok. A Magyar Kongresszusi Iroda több száz szolgáltatóval (rendezvényszervezővel) készített rendszeres felmérése alapján, Magyarországon 2008-ban 531 konferenciát és 57 vásárt, kiállítást, tartottak, mely az előző évhez képest is jelentős növekedést mutat: a konferenciák esetében 9,5%-kal (2007-ben 485 konferenciát jelentettek), a kiállítások és vásárok esetében majdnem megduplázódott a számuk (2007-ben 32 kiállítást regisztráltak). Nemzetközi konferenciának a minimum 50 fős és minimum három országból érkezők részvételével lebonyolított rendezvény tekinthető, így azok a rendezvények, amelyek az előbbi feltételeknek nem felelnek meg egyéb regisztrált rendezvénynek tekinthetőek, melyekre a későbbiekben visszatérek. Bár a rendezvények számában növekedés figyelhető meg, de a konferenciákon résztvevő nemzetek átlagos számában és a tartózkodási időben csökkenés tapasztalható: az előbbi 11 országról 9-re esett vissza, az átlagos időtartam 4,3 napról 3,9 napra (Magyar Turizmus Zrt., 2008). A konferenciák és kiállítások több mint kétharmada a fővárosban kerül megrendezésre.

12. ábra Nemzetközi konferenciák száma Magyarországon



Forrás: Magyar Kongresszusi Iroda (www.hcb.hu)

A KSH adatai szerint a hazánkba látogató külföldi látogatók 4,7%-a üzleti céllal és 6,2%-uk a munkájából kifolyólag érkezett Magyarországra. A Magyar Kongresszusi Iroda felmérése alapján a regisztrált 531 rendezvényen összesen több mint 119500 fő

vett részt. A nemzetközi kritériumoknak megfelelt konferenciák résztvevőinek háromnegyede külföldi látogató. A rendezvények 3,9 napos tartózkodási idejét figyelembe véve 2008-ban Magyarországon naponta 5,7 nemzetközi rendezvényt tartottak (2070,9 napon volt konferencia). Ez éves eloszlásban annyit jelent, hogy az első hónapokban a nemzetközi átlagnál több rendezvény zajlott Magyarországon: az összes konferencia egynegyede. A konferenciák szempontjából legkedveltebb hónapnak számít az április-május és a szeptember-október.

A konferenciák átlagos részvevőszáma csökkenést mutat az előző évhez képest: 286 főről 225 főre esett vissza, amely főleg a rendezvények számának jelentős növekedésével magyarázható. Itt meg kell jegyezni, hogy a nemzetközi konferenciák résztvevőinek átlagos száma Európában 626 fő, amelytől jelentősen elmarad Magyarország (ICCA, 2007). A belföldi résztvevők száma nagyjából azonos volt az előző évvel (27485), de a külföldiek számában jelentős növekedés látható (62079 főről 2008-ra 92015 főre emelkedett). A nemzetközi rendezvények közel fele 50-100 fő közötti résztvevővel zajlott, további egyharmada 101-250 fős volt. Magyarországon 13 1001-2500 fős rendezvényt tartottak. 2007-ben Budapest és Magyarország választott desztinációként 6. illetve 22. helyet foglalja el az ICCA ranglistáján, de a résztvevők száma alapján Budapest 22., Magyarország a 32. helyen szerepel (Magyar Kongresszusi Iroda, 2008).

Az 50 főnél kisebb és/vagy 1-2 ország részvételével zajló egyéb rendezvények átlagos résztvevőinek a száma 59 fő volt. 2008-ban 19365 egyéb rendezvényt regisztráltak, mely 2007-hez képest 54 százalékos növekedést mutatott (2007-ben 12549 rendezvény), amelyet összesen körülbelül 1150 ezer résztvevő látogatott. Az egyéb rendezvények közel fele vidéki helyszínen kerül megrendezésre. A legkedveltebb időszak ez esetben is az április-május, bár az egyéb rendezvényeknél a június is erős, valamint a teljes őszi időszakban kiegyensúlyozottabb a rendezvények eloszlása a nemzetközi konferenciákhoz viszonyítva (Magyar Kongresszusi Iroda, 2008).

3.5. A KUTATÁSI FOLYAMAT

3.5.1. Kiválasztási kérdések

A feltáró és magyarázó kutatás elsődleges mintaterülete az egészségturisztikai alágazat, amelybe beletartoznak a gyógyfürdők, wellness komplexumok és élményfürdők, valamint wellness szolgáltatásokat nyújtó létesítmények (pl. egészségház, wellness hotelek). A kutatás nem vizsgálja a teljes egészségturisztikai alágazatot, azon belül kiemelten a fürdőkre koncentrál. A kutatás túlmutat a fürdők foglalkoztatási helyzetének hazai bemutatásán, a kiválasztott turisztikai alágazaton belül nemzetközi összehasonlító elemzésre kerül sor a vizsgálatba bevont országok, fürdők, a fürdőkben a turizmushoz kapcsolódó foglalkozások munkavégzési jellemzőinek vonatkozásában. Az összehasonlító elemzés hangsúlyosan foglalkozik az egészségturisztikai munkakörök szakmává válási folyamatának vizsgálatával.

A főkutatás kiegészítéseként (kitekintésként) az egészségturisztikai ágazatban tapasztalt eredményeket esettanulmányyszerűen összehasonlítom egy másik turisztikai alágazattal, a rendezvényszervezési piaccal. A rendezvényszervezési piacon a felmérés kizárólag a hazai piacra irányul, azon belül is elsősorban a szakmává válás folyamatának lépéseire és a munkavégzés jellemzőire.

A következőkben először az egészségturisztikai szektorban végzett kutatás módszertanának részkérdéseit ismertetem, majd minden egyes pontnál kitérek a rendezvényszervezés területén végzett kutatás módszerére, esetleges eltéréseire.

3.5.2. Időtényező

A kutatások időtényezőjét vizsgálva megkülönböztetünk egy adott időben készült, ún. keresztmetszeti vizsgálatot, amely az „ok-okozati folyamatok megértésére törekszik, amelyek az időben zajlanak, ám a következtetésekhez egyetlen pillanatban (időszakban) végzett kutatás szolgál” (Babbie, 2003:117). A keresztmetszeti vizsgálat egy statikus (egy időszakban végzett) vizsgálatnak tekinthető, amely a vizsgált jelenségről „pillanatfotót” készít (Héra-Ligeti, 2005:47). Több különböző időben végzett, egymást követő dinamikus felvételeket longitudinális vizsgálatnak nevezzük. A longitudinális

vizsgálatnak három típusa van: trend, kohorsz és panelkutatás. A trend a teljes populációból vett mintán történő vizsgálat, míg a kohorsz és a panelkutatást bizonyos alcsoportokból vett mintán végzett kutatást jelent. Az utóbbi kettő közötti különbség, hogy a panelvizsgálat ugyanazokat az embereket vizsgálja különböző időszakokban (Babbie, 2003: 133). A vizsgált csoport összetétele szempontjából átfedésszerű (a megkérdezettek köre ugyanaz, ld. panelkutatás) és átfedésmentes (a megkérdezettek köre mindig más) vizsgálatoknak is nevezhetjük (Héra-Ligeti, 2005:48).

Mindkét mintaterületen a kutatás jellegét tekintve statikus, mivel a felmérés egy adott periódusban zajlott, nem történt újbóli adatfelvétel, a kutatás tárgya az adott időszakban létező turizmushoz kapcsolódó szakmák bemutatását célozta. Ugyanakkor így is lehetőség volt a kutatás tárgyát tekintve egy folyamatot vizsgálni, a professzionalizáció fejlődési útját meghatározni az egészségturizmus és a rendezvényszervezés területén. Az egészségturizmus és a rendezvényszervezés területén végzett kutatásom idődimenzióját tekintve keresztmetszeti vizsgálatnak tekinthető.

3.6. A MINTAVÉTELI ELJÁRÁS

A valószínűségi mintavétel esetében a sokaság minden eleme előre meghatározott eséllyel kerülhet a mintába, így a mintából kapott eredményekből – egy adott hibahatár mellett – becsülhetők a sokaság tulajdonságai. A valószínűségi mintavétel eljárásai közé tartozik az egyszerű véletlen mintavétel (a sokaság minden eleme egyenlő valószínűséggel kerülhet bele), a szisztematikus (pl. a sokaság minden k -adik eleme kerül be), a rétegzett mintavétel (a sokaságot meghatározott ismérv(ek) szerint csoportokra, rétegekre osztjuk, majd ezekből véletlen mintát veszünk) (Babbie, 2003, Mayer, 2003, Héra-Ligeti, 2005).

A nem valószínűségi mintavételi eljárások közé tartozik a takarékos (legkönnyebben elérhető emberek kiválasztása), szakértői kiválasztás, más néven becsült mintavétel (azok kiválasztása, akik a legnagyobb valószínűséggel nyújtanak helyes információt), a hólabdamódszer (az elért személyek újabb személyeket javasolnak) és a kvótás mintavétel (valamilyen jellemző szerinti megoszlásban kerülnek kiválasztásra az egyedek). A nem valószínűségi mintavétel egy szubjektív eljárás, ahol a mintát alkotó személyek ismeretlen valószínűséggel szerepelnek a mintában, ezért csak korlátozottan lehet a sokaságra vonatkozó következtetéseket levonni.

Az egészségturizmus területén kétlépcsős mintavételt alkalmaztam: először az egészségturisztikai létesítmények lehatárolását céloztam meg. Mint korábban utaltam rá, a kutatás nem terjedt ki a teljes egészségturisztikai piacra, kizárólag annak szignifikáns részét képező gyógy- és/vagy wellness fürdőkre koncentrált. A teljes sokaság és a vizsgálati egységek a fürdők esetében az országok szerint rendelkezésre álló adatok alapján került meghatározásra. Az adatfelvétel idején az adott országban regisztrált fürdők jelentették a teljes sokaságot, amelyből a vizsgálati egységek kiválasztása kvóta szerinti nem valószínűségi mintavétellel történt, melynek az alapja a létesítmény fennállásának az ideje (több tízéves múltra tekint vissza vagy újonnan létesült intézmény) és a létesítmény jellege (kizárólag egészségügyi és/vagy wellness fürdő) volt. Céлом volt, hogy különböző típusú (megalakulás ideje, létesítmény mérete, dolgozói létszám stb.) egészségturisztikai/wellness létesítményekben dolgozók egyaránt reprezentálva legyenek a mintában.

A kiválasztott létesítményekkel előzetesen telefonos kapcsolatfelvételre került sor, amelynek során a vezető megismerhette a kutatás célkitűzését, a feltárni kívánt adatokat, információt és ezek ismeretében nyilatkozott a kutatásban való részvételi hajlandóságról. A vezető hozzájárulása után egy előre lebeszélte időpontban a munkaerő kiválasztásáért felelős személy (HR igazgató) személyes megkérdezésére került sor (sok esetben maga a fürdőigazgató volt). A munkaerő kiválasztásáért felelős vezető először a fürdőre vonatkozó általános információ mellett megadta az adott létesítményben egészségturisztikai szolgáltatást nyújtó munkakörökben dolgozók aktuális létszámát, valamint megnevezte az egészségturisztikai munkaköröket (1. kérdőív-melléklet). Az egészségturisztikai munkakörök lehatárolásakor azokat az operatív, wellness és egészség-szolgáltatással kapcsolatos pozíciókat, munkaköröket vizsgáltam, amelyek esetében a vendégekkel való közvetlen kapcsolattartás az alkalmazottak normál munkakörének része. (Kihagyva a műszaki alkalmazottakat, konyhai vagy takarító személyzetet és a felsővezetést).

A HR feladatokat ellátó vezetővel készült kvantitatív kutatás második lépésében, az általa megnevezett egészségügyi- és wellness turisztikai munkakörökről adott részletes információt a munkához szükséges formális képesítések szintjei, típusa, az elvárt képességek, ismeretek, készségek szerint (2. kérdőív-melléklet). Következő lépésben a munkavégzés jellemzőinek részletes vizsgálatára kizárólag a vendégekkel közvetlen és napi kapcsolatban álló, egészségügyi- és turisztikai szolgáltatásokat nyújtó munkakörök

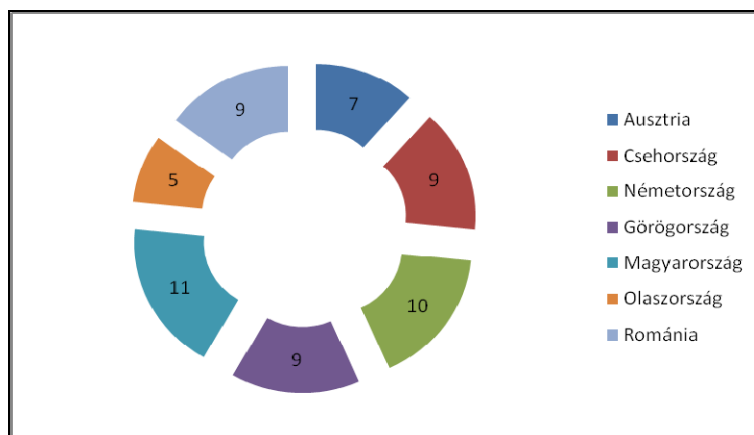
esetében került sor. A HR feladatokat ellátó és ismerő vezető minden egyes egészségturisztikai munkakörhöz kapcsolódóan további információt szolgáltatott a kérdőív segítségével. Az első kérdőív a fürdőkről szolgáltatott információt, a második kérdőív pedig egyenként az egészségturisztikai munkakörökről. A kiértékelés 60 fürdőben 270 egészségturisztikai munkakörrel készült kérdőív adatai alapján történt. A mintába került 60 fürdő - összetételét tekintve 11 hazai és további 49 európai fürdő (cseh, görög, német, olasz, osztrák és román) - lehetőséget adott egy összehasonlító elemzés elkészítésére, amely feltárta az egyes országok közötti különbségeket és hasonlóságokat.

A kutatás következő szakaszában az előzetesen lekérdezett fürdőkből országonként két-három fürdő került kiválasztásra, amelyekkel egy második körben újabb kapcsolatfelvételre került sor. A kiválasztott fürdőkben kvalitatív kutatás során az egészségturisztikai munkakörökben dolgozók strukturált mélyinterjú keretében beszámoltak munkájukról, munkahelyválasztásukról, bemutatták munkavégzésük jellemzőit (rugalmasság, önállóság stb.), elmesélték karrierjüket és terveiket. A kvalitatív kutatás 106 interjú eredményeire épül. Az adatfelvétel ideje alatt dolgozó és elérhető egészségturisztikai munkakört betöltő alkalmazottal készült adatfelvétel, a kiválasztás során az elérhetőség és a válaszadási hajlandóság mellett arra is törekedtem, hogy különböző munkaköröket betöltők egyaránt szerepeljenek a mintában.

3.6.1. A kutatásban szereplő fürdők jellemzői

A kutatási eredmények összesen 60 fürdőben végzett felmérés (és 270 egészségturisztikai munkakör kérdőívének – részletesen lásd később) eredményeire épülnek. A fürdők közül tizenegy hosszabb múltra tekint vissza (ebből hét fürdő 1900 előtt épült), a többi fürdő 2000 után alakult. A minta torzítása miatt a mintában szereplő, 1700 és 1793 óta fennálló fürdőt kivéve, a fürdők átlagos nyitási éve 1990. A minta országok szerinti megoszlását a 13. ábra mutatja.

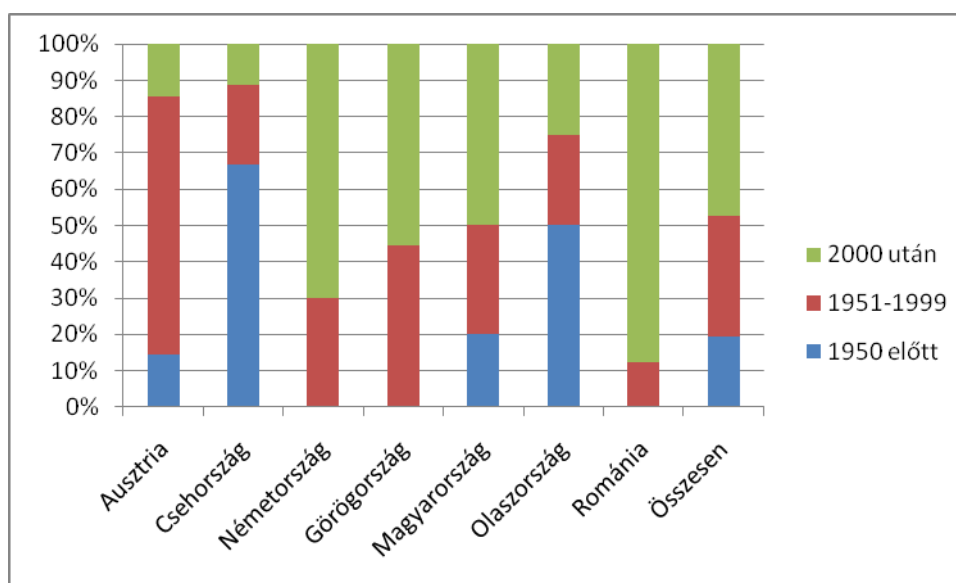
13. ábra A kutatásban szereplő fürdők száma országok szerint (N=60)



Forrás: MTW, 2007

A fürdők egyharmada 1950–1999 között épült, közel egyötöde 1950 előtt (14. ábra). A legrégebbi fürdők Csehországban (Lázně Luhačovice, 1793, Lázně Františkovy 1793), Ausztriában (Bad Gleichenberg, 1834) és Olaszországban (Terme di Montecatini Immobiliare Spa, 1700, Terme Antica Querciolaia, 1860) találhatóak. A német és a román minta elsősorban újabb, 2000 után épült fürdőket tartalmaz.

14. ábra A mintában szereplő fürdők a nyitás éve szerint (N=60)



Forrás: MTW, 2007

A fürdők kétharmada magánkézben van, egyharmada köztulajdonban, elsősorban önkormányzati tulajdonban működik. A mintában szereplő fürdőkben átlagosan 124 alkalmazott dolgozik, de a foglalkoztatottak átlagos számában nagy eltérések mutatkoznak. A teljes foglalkoztatottak száma magában foglalja az összes alkalmazottat a szervezeti hierarchia minden szintjén, nemcsak az egészségturisztikai munkaköröket

betöltőket. Természetesen ez a létszám függ a fürdő kapacitásától, továbbá a létesítmény fennállásának idejétől is. Az eredmények szerint a régebben nyitott fürdők nagyobb dolgozói létszámmal működnek. Ez részben magyarázható az általuk nyújtott szolgáltatások szélesebb körével, másfelől a különböző foglalkoztatási formák is befolyásolják az állandó dolgozói létszámot, amely országonként is jelentős eltérést mutat. A foglalkoztatási formák megoszlására a munkavégzés jellemzőinél visszatérek.

Az egészségturizmus területén a professzionalizáció szintjének feltárása céljából a szolgáltatók, jelen esetben a fürdők mellett a szektor érdekképviselőit ellátó szakmai szervezetek tevékenységének megismerésére tartalomelemzéssel került sor. Az egészségturizmus területén alkalmazott módszertan összefoglalását a 8. táblázat mutatja.

8. táblázat Az egészségturizmus területén alkalmazott módszertan

<i>Vizsgálati egységek</i>	<i>Kutatási módszer</i>	<i>Mintavétel</i>
fürdő	kvantitatív kutatás – survey technika, személyes kérdőíves felmérés	kvóta szerinti nem valószínűségi
munkavállaló	kvalitatív kutatás – mélyinterjú	az adott műszakban elérhető nem valószínűségi mintavétel
szakmai szervezetek	tartalomelemzés	szakértői kiválasztás

Saját szerkesztés, 2009

A rendezvényszervezési piacon a rendezvényszervező cégeket és a rendezvényszervezéssel kapcsolatos szakmai szervezeteket vizsgáltam. A teljes sokaság pontos lehatárolása a rendezvényszervező cégek esetében nehezen meghatározható, kizárólag becsléseken alapult. 2008 előtt a rendezvényszervezést nem regisztrálták önálló statisztikai tevékenységként, hanem az utazásszervezés részeként szerepelt. A kutatásban is alkalmazott kiindulópontként a Magyar Turizmus Zrt. által meghirdetett PCO¹⁶ minősítési eljárást alkalmaztam, amelynek során 30 PCO kapta meg a minősített rendezvényszervező elismerést. A probléma másik forrása, hogy a rendezvényszervezés meglehetősen heterogén terület, amelyen belül a legszabályozottabb a vállalati rendezvényszervezők, konferenciaszervezők esete, de szabadidős és kulturális rendezvényeket szinte minden települési önkormányzat, non-profit egyesület, intézmény szervez, így a teljes sokaság ez esetben is ezres nagyságrendű lehet. A felmérésbe végezve 25 szakmai rendezvényszervező cég került, amelyből 16 konferencia és

¹⁶ PCO: vállalati szakmai rendezvényekkel, konferencia-, kongresszusszervezéssel foglalkozó (professional congress organizer) rendezvényszervező

vállalati rendezvényszervező, 4 kiállítás-szervező és 5 fesztiválszervező profilú vállalkozás. A mintanagyság - becslések alapján - a PCO-k esetében a piac felét adja, a kiállítás-szervezők egynegyedét és a fesztiválszervező cégek töredékét.

A vizsgálati egységek kiválasztása nem valószínűségi mintavétellel történt, takarékos módszerrel. A rendezvényszervező vállalkozásoknál a megkérdezett rendezvényszervező rendezvényszervezőként és a cég képviselőjeként/vezetőjeként is válaszolt – utóbbi elsősorban a vállalkozás általános adatainak bemutatását szolgálta, a munkaerővel kapcsolatos elvárásokat ismertette, míg rendezvényszervezőként a gyakorlati munkáról, a munkavégzés jellemzőiről adott tájékoztatást.

A rendezvényszervezés valamely területéhez kapcsolódó szakmai szervezetek teljeskörű felmérésére sor került: részben postai és telefonos megkérdezéssel, részben személyes megkérdezés formájában és tartalomelemzéssel történt. A rendezvényszervezés területén alkalmazott módszertan összefoglalását a 9. táblázat mutatja.

9. táblázat A rendezvényszervezés területén alkalmazott módszertan

<i>Vizsgálati egységek</i>	<i>Kutatási módszer</i>	<i>Mintavétel</i>
rendezvényszervező cégek	kvantitatív kutatás – postai kérdőíves felmérés	takarékos nem valószínűségi mintavétel
rendezvényszervezés szakmai szervezetei	kvantitatív kutatás – postai, telefonos lekérdezés, tartalomelemzés kvalitatív kutatás – mélyinterjú	teljeskörű felmérés

Saját szerkesztés, 2009

A kutatásban szereplő rendezvényszervező cégek

A Magyarországon működő rendezvényszervező cégek 1995 és 2007 között alakultak. A rendezvényszervezési piac méretét csak becsülni lehet a piacon található, rövid életű, gyakorlattal nem rendelkező, de mégis rendezvényt szervező vállalatok miatt. A rendezvényszervezési piac méretének meghatározását nehezíti a rendezvények sokfélesége, amelyek eltérő szervezési ismereteket igényelnek. A heterogenitás másik problémája, hogy csak bizonyos területei szabályozottak, így például szabadidős és kulturális rendezvényeket szinte minden települési önkormányzat, non-profit egyesület, intézmény szervez(het). A rendezvényszervezési piacon belül a legpontosabb becslés a konferenciaszervező cégekről (PCO) és a fesztiválszervezőkről áll rendelkezésre: a számadatok a szakmai szervezeti tagságra épülnek, feltételezve, hogy a rendszeresen rendezvényszervezői tevékenységet folytató szervezetek, vállalatok tagjai ezeknek a szakmai szervezeteknek, amely a tagok szakmai minőségét és megbízható működését

feltételezi. Körülbelül 130 fesztiválszervező és 40 szakmai rendezvényszervező működik Magyarországon, akiknek az egyharmada szakmai rendezvények és konferenciák szervezésével foglalkozik (PCO), kétharmaduk pedig üzleti találkozókat, kiállításokat, fogyasztói vásárokat szervez.

A Magyar Turizmus Zrt. 2006-ban 30 PCO-t regisztrált és minősített, míg 1990-ben a mindössze 6 PCO tevékenykedett az országban. A rendezvényszervezői irodák, vállalatok profilját nehéz lehatárolni, mert fő tevékenységüket tekintve szakmai rendezvényszervező irodák (PCOk) is vállalják szabadidős rendezvények (pl. esküvőket, kulturális esteket) szervezését a szabad kapacitásaik kihasználása érdekében és a gazdasági bevételek visszaesése miatt. Ezt erősíti az a tendencia, amely hazánkban is egyre inkább megfigyelhető, hogy esküvők, családi rendezvények, baráti összejövetelek szervezését professzionális szervezőkre bízzák a kliensek.

A következőkben bemutatott rendezvényszervező vállalatok és szervezetek másodlagos és elsődleges adatforrások elemzésének eredményeire épülnek. A módszertani fejezetben kifejtettem, hogy az adatfelvételbe került cégeket a Magyar Turizmus Zrt. által meghirdetett PCO minősítési eljárás listája és a szakmai szervezeti taglista alapján választottam ki. Mint leírtam a felmérésbe végezve 25 szakmai rendezvényszervező cég került, amelyből 16 konferencia és vállalati rendezvényszervező (PCO), 4 kiállítás-szervező és 5 fesztiválszervező profilú vállalkozás. A megvizsgált rendezvényszervező cégek többsége kisvállalkozás, átlagosan 1-5 alkalmazottal működnek. Kivételt képez egy művelődési központ, ahol technikai és adminisztratív személyzettel együttesen 68-an dolgoznak. A rendezvények ideje alatt a vállalatok rendszerint foglalkoztatnak részmunkaidős és időszakosan foglalkoztatott munkatársakat, gyakornokokat. A főállású munkatársak átlagos száma a fesztiválszervezőknél magasabb (5-7 fő), mint a PCO-k esetében. A regionális kulturális programszervezőké még ennél is magasabb lehet: legalább 15-20 állandó munkatárssal dolgoznak.

A kutatás során a rendezvényszervezők érdekképviselőit ellátó alábbi szakmai szervezetek kerültek az elemzésbe: Magyar Fesztiválszövetség, Magyar Művészeti Fesztiválok Szövetsége, Szabadtéri Színházak Szövetsége, Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetsége, Magyarországi Kiállítás- és Vásárszervezők Szövetsége, Folklórfesztiválok Magyarországi Szövetsége és Gasztronómiai Fesztiválok Szövetsége.

3.7. ADATGENERÁLÁS, ADATFORRÁSOK

Az adatgyűjtési módszert többek között a rendelkezésre álló erőforrások határozzák meg, amely lehetővé teszi a kutatási költségek csökkentését, a kutatási probléma gyorsabb és alaposabb megválaszolását, valamint az elsődleges kutatás pontosabb megtervezését. Másodlagos kvantitatív adatokon belül megkülönböztetünk belső és külső adatforrásokat. Belső adatok a vizsgált szervezet nyilvántartásából, korábbi kutatásaiból származnak, a külső adatforrások pedig külső szereplők által végzett kutatások, statisztikai elemzések, jelentések, szakfolyóiratok, egyéb források (pl. sajtó információ) eredményei.

Elsődleges kvantitatív adat a kutató által végzett kutatás eredménye, amennyiben a másodlagos adatok nem szolgálnak elegendő információt a felállított hipotézisek tesztelésére. Az elsődleges kvantitatív adatgyűjtés két fő módszere a survey típusú megkérdezés és a megfigyelés (Falus, 2008). Leggyakrabban alkalmazott módszer a szóbeli vagy írásos kétirányú kommunikáción alapuló megkérdezés. Ennek során a kutatás alanyai a feltett kérdésekre válaszolnak: a megfigyeléssel szemben a survey módszerek közös sajátossága a nyelvi jelleg. A válaszreakciót kiváltó stimulust kérdések formájában a kutató állítja elő, a keresett információt tartalmazó válaszokat pedig szóban vagy írásban megfogalmazzák a megkérdezettek. A survey típusú megkérdezés lehet részletezett, strukturált kérdőíven alapuló vagy kevésbé részletezett, nem strukturált kérdőíven alapuló, a megkérdezés történhet a válaszadónál vagy külső helyszínen, továbbá a kommunikáció típusa alapján a kérdőív lehet önkitöltős (postai vagy elektronikus úton kapja a megkérdezett, vagy rendezvény helyszínén kéri fel a kitöltésre), kérdezőbiztossal személyesen vagy telefonon történő (Babbie, 2003, Ryan, 1995).

A megfigyelés „a viselkedéssel kinyilvánított vélemények rögzítésén alapuló kutatási módszer, amelynek során a tevékenységekre, azok végzésének idejére, helyére és a cselekvő személyére vonatkozó adatok összekapcsolása történik” (Babbie, 2003; Mayer, 2003). A megfigyelési módszer kvantitatív formái számos formát ölthetnek: jellemzően strukturált, külső megfigyelés, eredeti környezetben történő gépi rögzítés. A megfigyelés korlátozott esetben alkalmazható és több korlátozó tényezővel kell szembenézni (félreértelmezés, összehasonlíthatóság hiánya, megfigyelő korlátai stb.).

Kvalitatív adatforrások esetében az elsődleges-másodlagos források mellett létezik az ún. technikai és nem-technikai irodalom megkülönböztetése (Strauss, Corbin, 1998). Technikai forrás körébe sorolhatóak a kutatási jelentések, elméleti írások, szakirodalmi cikkek, amelyek a vizsgált jelenség megértését szolgálják. Nem technikai jellegűnek tekinthetők az életrajzok, naplók, feljegyzések, katalógusok, melyeket elsődleges adatforrásként is használhat a kutató, kiegészíteni pl. az interjút, megfigyeléseket vagy egyszerűen a gondolkodást stimuláló eszközként használja azokat (másodlagos forrásként). A megfigyelési módszer kvalitatív formái lehetnek: nem-strukturált, résztvevő megfigyelése, nyilvános vagy rejtett megfigyelés, kísérleti helyszínen és emberi rögzítéssel zajlik, esetleg gépi rögzítés is elképzelhető (pl. filmfelvétel elemzése). A leggyakoribb kvalitatív módszer az interjú készítése, mely lehet egyéni vagy csoportos (pl. a fókuszcsoportos vizsgálat). Az interjú során lehetőség van a kérdezett(ek) véleményének, tapasztalatainak részletesebb feltárására, a témával kapcsolatos problémáinak, észrevételeinek megismerésére (Kvale, 1996). Az interjúk során a kommunikáció nem verbális csatornáit (pl. a kérdezett mimikája, tekintete, kézmozdulatai) sokat elárulnak a kérdezett kutatási témához való hozzáállásáról, véleményéről, amelyek felhasználhatóak az elemzés során.

A módszerek közötti választást meghatározza, az alternatívákat leszűkíti a vizsgálat tárgya, a vizsgált jelenség jellege, természete (pl. mérete). Lényeges különbség a kutató személyes részvételének mértékében, a vizsgálati alanyok számában és az egyéni interpretáció mértékében van (Clark, Riley, Wilkie, Wood, 1998).

3.7.1. Másodlagos adatforrások

Az egészségturisztikai kutatás hét ország (Ausztria, Csehország, Görögország, Magyarország, Németország, Olaszország, Románia) összehasonlító elemzésére épül. A kutatás legelején a rendelkezésre álló adatok feltárására került sor. Ehhez felhasználásra kerültek olyan kutatások, statisztikák, melyek a szektor vonatkozásában relevánsak. Nemzetközi szinten felhasználható források: a Világ Turisztikai Szervezetének (UNWTO-nak) statisztikai kiadványai, elemzései, az ENSZ Egészségügyi Szervezetének (WHO) adatai, CEDEFOP adatok, illetve nemzeti szintű statisztikák, foglalkoztatási adatok (pl. KSH), illetve az egészségturizmus területén működő szakmai szövetségek adatai, kutatásai. A szakmák elemzéséhez munkaköri leírásokat is

elemeztem, amelyeket több fürdő és rendezvényszervező is rendelkezésemre bocsátott.

A rendezvényszervezési mintaterületen másodlagos adatforrásként az interneten hozzáférhető adatokat vizsgáltam meg, amelyek általános információt nyújtottak a rendezvényszervezési oktatási programokról (pl. programstruktúra) és szakmai szervezetekről (célkitűzéseik, küldetésük, céljaik). Az elsődleges kutatást megalapozandó másodlagos adatforrásként a Magyar Kongresszusi Iroda statisztikái, felmérései és tanulmányai szolgáltattak kiindulási alapot.

3.7.2. Elsődleges források: kvantitatív adatgyűjtés és kvalitatív adatgenerálás

A rendelkezésre álló mennyiségi adatok nem voltak alkalmasak a kutatási hipotézisek megválaszolására, ezért szükségzerű volt elsődleges kutatás elvégzése. Az egészségturizmus esetében az elsődleges adatgyűjtés kapcsolódott az Európai Unió által finanszírozott Making Tourism Work: An Initiative for the Health and Wellness Tourism Sector (MTW) Leonardo kísérleti projekthez, amelynek oktatási programját megalapozó kutatását terveztem és koordináltam. Az MTW kutatás a korábban felvázolt hét országban zajlott egyidőben, azonos kutatási terv és adatfelvételi eszközök alapján. A kutatás a jelenlegi egészségturisztikai szakmák meghatározásában és a munkavégzés jellemzőinek elméletben ismertett szempontok szerinti vizsgálatának (önállóság, autonómia, rugalmasság, munka sokszínűsége stb.) feltérképezéséhez nyújtott információt.

A professzionalizáció szintjének, útvonalának vizsgálata céljából az érintett szereplők, szervezetek megkeresésére részben kvalitatív kutatás, részben tartalomelemzés keretében kerül(t) sor. Az interjú során feltárássra kerültek a jelenlegi egészségturisztikai szakmák intézményesült és nem intézményesült mintái, a szakmává válás irányába tett eddigi lépések és a professzionalizáció folyamata.

A rendezvényszervezés esetében az adatgyűjtés a rendezvényszervezők szakmai jellemzőinek feltérképezésére irányult részben kérdőívek, részben félig-strukturált interjúk keretében. A félig-strukturált interjúk lehetővé tették, hogy a válaszadók nyitottan és szabadon elmondják a véleményüket, kommentálják a kérdéseket. A kérdések jellege az empirikus, szimplán adatlekérdezés mellett a szakmává válással kapcsolatos vélemények feltérképezését szolgálták. A rendezvényszervező cégek

megkérdezett vezetői információt adtak a munkatársak végzettségéről, munkaerővel kapcsolatos elvárásairól, melyet a munkavégzés jellemzőit feltáró kérdések követtek. A szakmai szervezetekkel készült interjúk, telefonos megkérdezések és tartalomelemzés során a szakmává válás folyamatát tártam fel a vizsgált attribútumok segítségével, valamint a folyamatban érintett szereplők szerepvállalását vizsgáltam.

3.7.3. Az adatfelvétel ideje

Az adatfelvételre 2006. december és 2007. április között került sor a vizsgálatba bevont országokban: Ausztriában, Csehországban, Németországban, Görögországban, Magyarországon, Olaszországban és Romániában. Az adatfelvétel viszonylag hosszabb időszakot ölelt fel, mivel a kutatás során problémák adódtak:

- Részvételi hajlandóság hiánya: az érdeklődés hiánya miatt több fürdő elutasította a kutatásban való részvételt
- A fürdő vezetője és a személyzeti ügyekért felelős vezető nehezen volt elérhető, nehéz volt időpontot egyeztetni vele
- A vezető hozzájárulására sokat kellett várni
- Több ország kutatási eredményeinek összehangolása, koordinálása sok időt vett igénybe

A hazai rendezvényszervezési piacon az adatgyűjtés 2007. december és 2008. február között zajlott. A kutatás időtartama érintette az évvégi rendezvényszezont és a téli szabadságolásokat, így az adatfelvétel lezárására februárban került sor.

A tartalomelemzés időszaka mindkét területen az empirikus adatfelvételi időszak után is folytatódott, 2009. augusztusában zárult le.

3.8. ADATFELVÉTELI ESZKÖZÖK

Az egészségturisztikai mintaterületen végzett kutatás során felhasznált kérdőívek és félig strukturált interjúvázlatok magyar és angol nyelven készültek, melyeket a kutatásban résztvevő partnerek a vizsgálatba bevont országok nemzeti nyelveire is lefordítottak. A kérdőívek lekérdezése a nemzeti nyelveken történt, melyeket a partnerek angolra visszafordítottak és visszaküldtek. Az adatfelvételi eszközök részletesen megtekinthetők a mellékletben.

A rendezvényszervezési piacon alkalmazott kérdőívek és félig strukturált interjúvázlatok az összehasonlíthatóság érdekében a fürdőkben lekérdezett adatfelvételi eszközök tematikáját és felépítését követték. A rendezvényszervező cégek esetében használt – postai úton és telefonon vagy személyesen lekérdezett – kérdőíveket a melléklet tartalmazza.

3.9. ADATELEMZÉS ÉS INTERPRETÁCIÓ

3.9.1. Kvalitatív adatelemzési módszerek

A kvalitatív adatok elemzése az Atlas.ti szoftverprogram segítségével valósult meg. A kvalitatív elemzést az adatok témák szerinti rendszerezésével kezdtem, az információ visszakерeshetővé tétele érdekében. A kódolás során az adatokat osztályoztam, kategorizáltam, elemzési egységeket határoztam meg, fogalmakat kódokkal elláttam. A kategóriák vonatkozhatnak jelenségre, interakciókra, következményekre. A kódok részben az elméletből származtak, előzetes feltevéseimre (a priori) épültek, de nyílt kódolást is végeztem. Nyílt kódolásnál a kódok az adatok vizsgálata során merültek fel. Nyílt kódolás során az interjúalany szóhasználata alapján kialakított kódokat, in vivo kódnak nevezzük (Strauss, Corbin, 1998). Az adatokat különálló részekre bontottam, egység-kódokra (Babbie, 2003), kategóriákra (Strauss, Corbin, 1998), melyeket tovább bontottam hierarchikus kódokra (Babbie, 2003), alkategóriákra (Strauss, Corbin, 1998). A kategóriák származhatnak az elméletből, korábbi feltételezésekből (a priori) vagy in vivo kódok. A kategóriák összekapcsolását annak dimenzióival, az alkategóriákkal (egység-kódokat a hierarchikus kódokkal) axiális kódolásnak nevezzük (Strauss, Corbin, 1998). Az axiális kódolás közben a miért, hogyan, hol, mikor, milyen

eredménnyel kérdésekre kerestem a választ, mely rávilágít a kategóriák közötti kapcsolatokra. Az így kialakított kódok közül ki kellett választani a kutatási kérdés szempontjából központi jelentőségűeket (szelektív kódolás). Ebben segítséget nyújtott a jegyzetelés, a feljegyzések áttekintése, folyamat esetében annak modellezése, s a fontos elemek (pl. mérőföldkövek) kiemelése (Strauss, Corbin, 1998). Amíg a nyílt kódolás az adatokat fogalmakká, kategóriákká rendezi, addig az axiális kódolás kategóriák közötti kapcsolatot, a szelektív kódolás pedig az elméletnek a kezdeti integrálását jelenti, kiemelve az alapkategóriákat (Gelencsér, 2003:149).

Jegyzeteket az adatfeldolgozás különböző szakaszaiban készítettem. A jegyzetkészítésnek három fajtája van (Strauss, Corbin, 1998; Babbie, 2003): kódjegyzetek, teoretikus jegyzetek és operacionális jegyzetek. A kódjegyzetek a kódcímek és azok jelentését határozzák meg, a teoretikus jegyzetek a fogalmak mélyebb értelmezéséről, összefüggéseiről szólnak, az operacionális jegyzetek elsősorban módszertani kérdésekkel (pl. az adatgyűjtés körülményeivel) foglalkoznak. A jegyzetkészítés más megközelítésben elemi memot (az elemzés központi témái), rendszerező (sorting) memot (az elemi memok közötti összefüggések vizsgálata) és integráló memot (rendszerbe visz a kutatásba, a rendszerező memokat kapcsolja össze) különböztet meg (Lofland, 1995, Babbie, 2003).

3.9.2. Kvantitatív adatelemzési módszerek

A kvantitatív adatok elemzése SPSS számítógépes program segítségével történt. A kvantitatív elemzés során egyváltozós és többváltozós módszert egyaránt alkalmaztam. Az alapegyszámítások (gyakorisági és marginális eloszlások középérték segítségével) kiegészültek kereszttáblákkal, függő és független változók közötti összefüggések vizsgálatával (kétfváltozós módszer). Többváltozós elemzést alkalmaztam az egészségturizmus területén mért képességek és készségek vizsgálatához. A többváltozós elemzés során főkomponens-elemzést alkalmaztam, amely több szempontból is indokolt volt: egyfelől formailag a készségeket feltáró ötfokú ordinális változók lehetővé tették az alkalmazását, másfelől tartalmilag az itemek sokasága (15 változó) indokolta a struktúrába szervezést, valamint az új aggregált változók az információtartalom több mint felét megőrizték. A főkomponens-elemzés az adatredukciós statisztikai módszerek egyike, melynek során a változókat lineáris transzformációval kisebb elemszámú változókká alakítjuk át. A főkomponens-elemzés során az új változó az eredeti,

megfigyelt változóhoz különböző súlyokat rendel, és ezekkel szorozva adja össze azokat. A létrejött új változók, a főkomponensek egymással korrelálatlanok és a változók által kifejezett maximális információtartalom megőrzését garantálják (Barna, Székelyi, 2002). Több változó esetében megfigyelhető volt, hogy két-három főkomponensen ült, ezért az interpretálás problémáját a rotálás segítségével próbáltam megoldani. A rotálás VARIMAX módszer szerint történt. A 15 jellemzőből négy főkomponenst képeztem. A kapott 4 főkomponens kapcsolatát az egészségturisztikai munkakörökkel variancia-analízissel vizsgáltam, melynek során megnéztem, hogy az egyes egészségturisztikai munkakörök és az elvárt képességek között elég nagy-e a különbség.

A félig-strukturált interjúk mennyiségi adatait kódolás után SPSS programmal is elemeztem.

A rendelkezésre álló dokumentumok, információk alapján az oktatási intézmények programját, az egészségturisztikai és rendezvényszervezői munkaköröket, a szakmai szervezetek alaptevékenységét és működési szabályzatát tartalomelemzéssel elemeztem. A tartalomelemzés lényegében egy kódolási művelet jelentett, melyben az elemzett szövegrészben szereplő adatokat, információt lekódoltam, osztályokba soroltam és a kigyűjtés jellegétől függően mennyiségi vagy minőségi módszereket alkalmazva elemeztem.

4. KUTATÁSI EREDMÉNYEK

4.1. AZ EGÉSZSÉGTURIZMUSBAN AZONOSÍTOTT MUNKAKÖRÖK

A kutatás során a vizsgált fürdőkben személyzeti kérdésekért felelős vezető által felsorolt, vendégekkel közvetlen kapcsolatban álló egészségturisztikai munkaköröket elemeztem. Az elemzés kiegészült a fürdőkben kapott munkaköri leírásokkal. A munkakörök elnevezésében kisebb eltérések voltak fürdők és országok között, melyeket zárójelben feltüntettem.

A vizsgált fürdőkben átlagosan öt-hat különböző típusú egészségturisztikai munkakört neveztek meg a vezetők. Ennél többféle munkakört két osztrák, egy olasz és egy román fürdőben soroltak fel, ahol az erős specializációnak köszönhetően 12-15 különböző egészségturisztikai munkakör létezik. A fürdőkben található egészségturisztikai munkaköröket jellege alapján tovább lehet bontani a következők szerint:

1. *Egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök:* rehabilitációs orvos, reumatológus, balneoterápiás orvos, pszichológus, gyógytornász, hidroterapeuta/elektroterapeuta/kinoterapeuta, dietetikus, egészségfejlesztő-wellness terapeuta, wellness/életmód tanácsadó, masször, egészségügyi technikus és egészségügyi asszisztens
2. *Turisztikai végzettséget igénylő munkakörök:* wellness és spa menedzser, fitness-sportoktató, animátor, fitness-wellness asszisztens, wellness tréner, kozmetikus
3. *Formális egészségügyi és/vagy turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök:* szauna személyzet, fürdőszemélyzet, wellness recepció

A következőkben (10. táblázat) a munkaköri leírásokra alapozva röviden bemutatom a fent felsorolt egészségturisztikai munkakörök általános jellemzőit (zárójelben ahol besorolható volt, feltüntettem a Foglalkozások Nemzetközi Osztályozási Rendszerében megadott ISCO számot).

10. táblázat Egészségturisztikai munkakörök jellemzői

A következőkben analitikusan elkülönített szakmai és munkavégzési jellemzők meglétét vizsgálom a fenti egészségturisztikai munkakörök esetében 270 kérdőív eredményeire épülve, mely kiegészül a munkaköri leírásokkal. A 270 kérdőív munkakörök szerinti megoszlása nem egységes, melyre a továbbiakban kitérek.

Kitekintés a rendezvényszervezés területén azonosított munkakörökre

A rendezvényszervezés önálló szakmaként definiálása hosszú évek óta a szakmai diskurzus középpontjában áll (Getz, 1997, 2007, 2008; Beaulieu, Love, 2004; Harris, 200; Van der Wagen, 2007). Központi kérdés, hogy a rendezvényszervezést lehet-e homogén kategóriaként kezelni, egyrészt a formális képesítésekkel szembeni elvárások területi különbsége miatt, másfelől a rendezvényszervezési szakma sokszínűsége miatt.

A rendezvényszervezésnél (is) megfigyelhető a területi differenciáltság és a szakmai tevékenységek sokszínűsége, bár az egészségturizmussal ellentétesen a rendezvényszervezés elméleti kerete azonos diszciplínára épül. A rendezvényszervezői munka többféle munkaterületére különféle elnevezések utalnak a gyakorlatban (CEDEFOP, 1998): fesztiválmenedzser, rendezvényszervező, találkozó szervező, konferenciaszervező, szakmai rendezvényszervező, programigazgató, rendezvénymarketinges, eseménymenedzser, bankettmenedzser, termékmenedzser, projektmenedzser stb..

4.2. SZAKMAI JELLEMZŐK VIZSGÁLATA AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS TERÜLETÉN

4.2.1. Tudásbázis

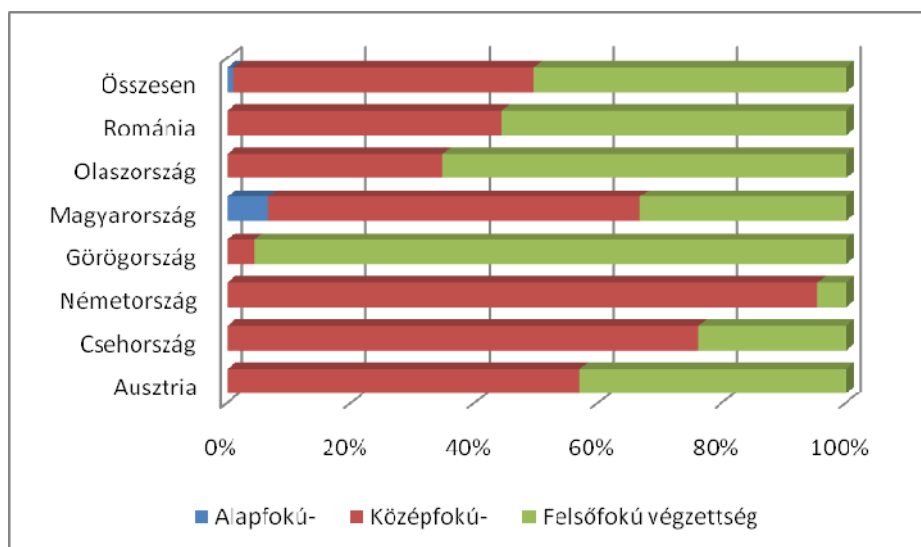
A szakmai tudásanyag a szakma képviselői által elfogadott és alkalmazott absztrakt és komplex elméletek meglétét feltételezi, amelyekkel folyamatokat, jelenségeket lehet megmagyarázni. A tudásbázist a közép-és felsőfokú szakoktatás során sajátítják el a munkavállalók. A jelenlegi egészségturisztikai képzések egészségügy, turizmus, sporttudományok, gazdasági menedzsment interdiszciplináris területeit integrálják (Országos Egészségturizmusfejlesztési Stratégia, 2007).

A 270 kérdőív munkakörök szerinti megoszlása nem egységes. A tizenkilenc azonosított egészségturisztikai munkakörből 8-10% körüli arányt képviselnek a masszörök, orvosok, fitness sportoktatók, wellness recepciósok, terapeuták, gyógytornászok, egészségügyi asszisztensek, kozmetikusok, fürdőszemélyzet. A többi munkakör a mintában néhány százaléknyi arányt képvisel. A munkakörök betöltéséhez elvárt képzettségi szintek országok és fürdők közötti heterogenitása lehetőséget ad az eltérések elemzésére. Az elemzésnél az adott munkakörnél leggyakrabban előforduló képesítést vettem figyelembe, de kitérek az eltérésekre.

Az azonosított egészségturisztikai munkakörök betöltéséhez elvárt végzettséget tekintve szinte minden vizsgált országban elvárás volt a középfokú végzettség megléte. Mindössze három esetben volt elegendő alafokú végzettség a munkakör betöltéséhez (Magyarországon egy fürdőkezelő és két masször esetében). Ezért az egészségturizmus területén nem igazolható az az általános turisztikai megközelítés, hogy a turizmus alacsony végzettségűek számára is nyújt munkalehetőséget. A középfokú és felsőfokú végzettség aránya közel azonos: a munkakörök feléhez minimum elvárás a középfokú végzettség, illetve egyetemi vagy főiskolai diploma szükséges (15. ábra). Az azonosított egészségturisztikai munkakörök elvárását tekintve eltérés figyelhető meg az egyes országok között. A legnagyobb elvárás a görög és az olasz egészségturisztikai munkakörök esetében figyelhető meg: a kérdőívek szerint az előbbi országban minden ilyen jellegű szolgáltatást nyújtó rendelkezik felsőfokú végzettséggel. Ausztriában közel azonos a közép- és felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya. Magyarországon –

Németországhoz és Csehországhoz – hasonlóan az egészségturisztikai munkakörök betöltése elsősorban középfokú végzettséggel történik. Ezek az eltérések részben magyarázhatók az adott országra jellemző szakképzési rendszerrel, amelyet érdemes lenne a későbbiekben mélyebben megvizsgálni.

15. ábra Egészségturisztikai munkakörökben dolgozók iskolai végzettsége (N=270)



Forrás: MTW, 2007

A 11. táblázat az egészségturizmus területén megvizsgált munkaköröket és az azokhoz kapcsolódó formális kritériumokat, speciális elvárásokat mutatja be. Az egészségturizmusban a szakterületek különbözősége (gyógyterápia és/vagy turisztikai háttér) miatt a terület belső differenciálódása elérte azt a szintet, hogy az egyes munkavégzési területek önálló elismerést kaptak, különböző feltételrendszer mellett. Ez is alátámasztja a Strauss által bemutatott elméleti keretet (1991), miszerint az azonos érdekű és orientációjú szakmai csoportok szegmenseket alkotnak, specializációkká intézményesülnek. Az elismerés ellenére a munkakörök, szakmák elnevezése eltérést mutat országonként, esetenként országon belül és fűrdőnként is (10. táblázat).

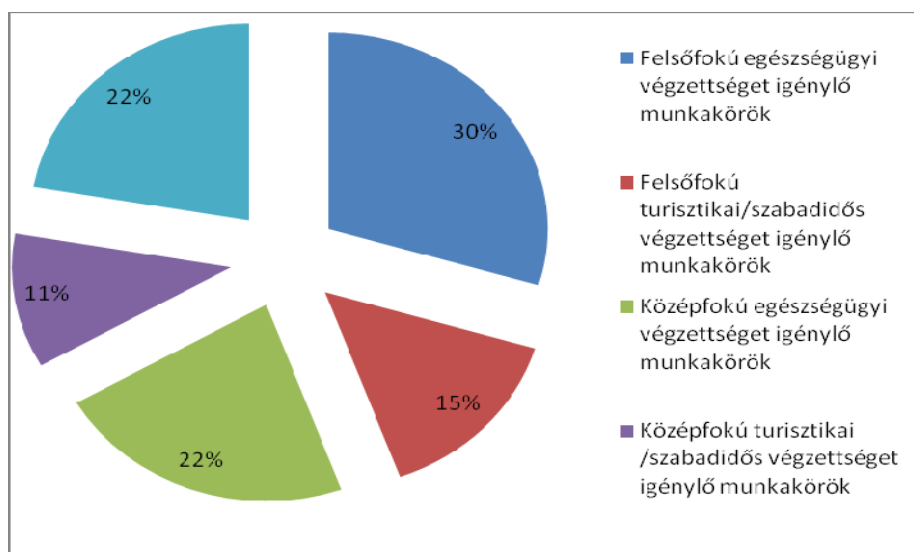
A 11. táblázat az adatfelvétel idején aktuális állapotot mutatja be, mely várhatóan a meglévő képzések keresletbővülésével (wellness és spa menedzser, egészségügyi szakmenedzser, sportszervező és sportmenedzser, fitness-wellness asszisztens) és újabb wellness képzések bevezetésével (pl. életmód tanácsadó-terapeuta, wellness-konzulens, wellness szakács, wellness terapeuta) befolyásolni fogja a jövőben a fürdőkben található egészségturisztikai munkaköröket (is). A vizsgált munkakörök csoportosítása a munka jellege (egészségügyi és/vagy turisztikai jellegű) és formális képesítési szintje (közép- vagy felsőfokú végzettség) alapján történik.

A feltüntetett munkakörök között vannak olyanok, amelyek esetében a munka betöltéséhez szükséges feltételrendszer sokkal szigorúbb a többihez képest, például a terápia területén, az egészségügyi végzettséget igénylők esetében. Az egészségturizmuson belül a gyógyászati részleghez kapcsolódó munkakörök rendelkeznek a legszigorúbb előírásokkal, ahol az egészségügyi diploma a munkavégzés előfeltétele. Az egészségturisztikai munkaköröket végzettség szerint csoportosítottam, melyben a csoportosítás a személyzetért felelős vezető által elmondottakra és a munkakört betöltők iskolai végzettségére épül. Itt kell megjegyezni, hogy egyes turisztikai munkakörök esetében elegendő volt a középfokú végzettség és valamilyen speciális tudást, ismeretet igazoló bizonyítvány megszerzése, de más fürdőben a megkérdezettek felsőfokú végzettséggel töltötték be az adott munkakört. Így a csoportosítást az adott munkakörben legnagyobb arányban megnevezett végzettség alapján készítettem el. Az így kialakított csoportok az alábbiak:

- *Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök:* rehabilitációs orvos, reumatológus, balneoterápiás orvos, pszichológus, gyógytornász, hidroterapeuta/elektroterapeuta /kinoterapeuta, dietetikus, egészségfejlesztő-wellness terapeuta, wellness tanácsadó
- *Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök:* egészségügyi technikus, egészségügyi szakasszisztens, masször
- *Felsőfokú képesítést igénylő turisztikai és szabadidős munkakörök:* wellness és spa menedzser, wellness tréner, fitness-sportoktató, animátor
- *Középfokú képesítést igénylő turisztikai és szabadidős munkakörök:* fitness-wellness asszisztens, wellness kozmetikus
- *Formális egészségügyi/turisztikai képesítést nem igénylő egészségturisztikai munkakörök:* wellness recepció, szauna személyzet, fürdőszemélyzet

Az elemzésben szereplő csoportok arányát a 16. ábra mutatja.

16. ábra Egészségturisztikai munkakörök végzettségi szint és szakterület szerinti megoszlása (N=270)



Forrás: MTW, 2007

A mintában szereplő munkakörök közel felének tudásbázisa felsőfokú képesítés során szerezhethető meg, ugyanakkor a formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök aránya is meglehetősen magas (22%). Az egyes munkakörök szerinti elvárásokat a 11. táblázat mutatja.

**11. táblázat Egészségturisztikai munkakörök és azokhoz kapcsolódó elvárások,
végzettségi szint és terület szerint a vizsgálatba bevont országok alapján**

A managerializmus hatása megjelenik az egészségturisztikai munkakörök fürdőn belüli elnevezésében és a szervezeti struktúrában történő elhelyezésében, mely elsősorban a fürdőmenedzsmenttől függ. A vizsgált munkakörök általában külön részleghez tartoznak, név szerint a terápiás részleghez vagy egészség- és wellness osztályhoz, centrumhoz.

Kitekintés – tudásbázis a rendezvényszervezés területén

A rendezvényszervezés Magyarországon sajátos fejlődési útvonalon haladt: a tevékenységet ősi mesterségnek tekintjük, gyökerei több ezer évre nyúlnak vissza (i.e. 776-ban megtartott olimpiai játék szervezése) (Nagy, 2007). Hiteles, történelmi források szerint pedig 1335-ben Visegrádban tartották az első nagy konferenciát, cseh, lengyel és a magyar királyok találkozóját, amelyen 2000 küldött vett részt. A 2000 fő tanácskozását, szállását, lovainak elhelyezését stb. valakinek meg kellett szervezni, még ha nem is rendezvényszervezőnek hívták (Köves, 2007). Ez a régi hagyományokra is visszavezethető tevékenység a rendszerváltás előtt állami kézben volt. Rendezvényeket állami intézményekben, művelődési házakban szerveztek népművelő végzettséggel, a nagy hazai és nemzetközi konferenciákat pedig kizárólag három állami cég szervezte. A rendezvények alatti vendéglátást éttermek látták el, akik kitelepültek a rendezvényhelyszínére, a rendszerváltás előtt party service szolgáltatók, catering cégek még nem voltak (Köves, 2007).

A rendszerváltás ezt a szakmát is átalakította, több kis cég alakult. A konferenciaszervezők utazási irodákból váltak ki, akik az újonnan alakult vállalkozások, szervezetek találkozóit, összejöveteleit szervezték. A professzionális szervezésre fokozott igény mutatkozott és a kereslet bővülésével újabb szereplők jelentek meg a piacon: vendéglátóhelyek, party service szolgáltatók, technikai infrastruktúrát szolgáltatók, helyszíngazdák (szállodák épültek teremkapacitással) és rendezvényszervezők.

A múltbéli „megérzéssel, gyakorlatban elsajátított ismeretekkel” szervezett rendezvények irányából a rendezvényszervezés eljutott egy professzionális módszertani és komplex elméleti keretekre épülő szervezés felé. A szakmai tevékenység elméleti háttérének kiépülésével, az ismeretek standardizálásával ellenőrizhetővé is vált. Az tudásbázis megteremtésével párhuzamosan a tudás-transzfer is fejlődni kezdett és egyre szélesebb körbe eljutott: egyre több tudományos konferencia, szakfolyóirat, publikáció, esettanulmány segíti a rendezvényszervezésben dolgozók elméleti és gyakorlati ismereteinek bővülését, a rendezvények különböző kontextusainak megértését. A tudásbázis megszilárdulását jelzi, hogy a rendezvényszervezésen belül külön tárgyként, más-más elméleti háttérre építve jelennek meg újabb szakterületek (pl. rendezvénykoordináció, helyszínekialakítás és design, rendezvények pénzügyi menedzsmentje, kockázatmenedzsment). Az elméleti keret kikristályosodása a formális tudáson keresztül mérhető, az oktatási rendszer kiépülésén. Ez pedig az egyik feltétele a szakmai munka elismerésének. „mert egy szakmát akkor fogadnak el igazán, ha hivatalosan bekerül a képzésbe” (Köves Tamás, 2007).

A rendezvényszervezési munka legalább középfokú végzettséget igényel, érettségi minimum elvárás. A megkérdezettek között a közép- és felsőfokú végzettségűek aránya közel azonos: a rendezvényszervező cégek vezetőinek fele-fele arányban volt középfokú végzettsége, illetve főiskolai vagy egyetemi diplomája. A megkérdezetteknek általában felsőfokú humán diplomájuk van, továbbá több esetben nevezték meg az üzleti rendezvénymenedzser (Vatel) OKJ vizsgát. A leggyakoribb az angol és német nyelvtudás a mintába került rendezvényszervezők körében. A konferenciaszervezők nyelvtudása magasabb a fesztiválszervezőkhöz képest. Néhány esetben a rendezvénymenedzser olaszul, spanyolul és oroszul (is) beszél.

4.2.2. A tudásbázis alkalmazásának képessége

A tudásanyag alkalmazási képességének vizsgálati szempontjait az interakcionista vezették be, így a jó szakember ismerveit egyfelől meghatározza a formális szakmai tudás, másfelől pedig azok a kompetenciák, képességek, melyek elősegítik, erősítik a szakmai tudás alkalmazását. Ilyenek a mindennapi munka során használt képességek és tulajdonságok, mint például a lojalitás, a megbízhatóság, a kitartás, a céltudatosság vagy az újdonság iránti igény, a barátságos megjelenés, nyitottság, pontosság és az apró részletekre kiterjedő figyelem, empátia, amelyek nem köthetők bizonyítványhoz, képesítéshez. Ezek a kompetenciák bizonyos munkakörökben speciális elvárásokként jelentkeznek a munkaerő felvételekor, míg más esetekben múltbeli tapasztalatokra épülnek, melyet az évek folyamán a munkavégzés során sajátítottak el a munkavállalók. Minden esetben a tudásbázis alkalmazásának képessége, a kompetenciák meghatározzák a szolgáltatás minőségének jellegét és a munkáltató elvárásainak megfelelően csiszolódnak.

Az egészségturisztikai munkakörökhöz kapcsolódó ismeretek, képességek fontosságának megítélése a kérdőíves felmérés részét képezte. A kutatás során arra kerestem a választ, hogy mennyire fontosak a felsorolt képességek, ismeretek és tapasztalatok az egészségturisztikai munkakörök végzéséhez és milyen nehéz munkaerőt találni ezekkel a képességekkel. Az adott fűrdőben személyzeti kérdésekben döntő vezetők ötfokú skálán értékelték az egyes képességeket, ismereteket: a kutatás nemzetközi jellege miatt a hazai skálázással ellentétesen, az egy a legmagasabb és az öt a legalacsonyabb érték (12. táblázat).

12. táblázat Egészségturisztikai munkakörökben elvárt képességek (N=270)

	Fontosság ¹		Nehézség ²	
Tapasztalat, képesség, készség	Átlag	Szórás	Átlag	Szórás
Önmenedzsment (időbeosztás, pontosság, rugalmasság, stb.)	1,47	0,92	2,64	0,97
Csapatszellem, más-más emberekkel való együttműködés képessége	1,53	1,02	2,46	0,92
Jó kommunikációs képesség	1,55	1,07	2,66	0,98
Az egészségturizmus alapelveinek megértése, mint például wellness, sport-rekreáció, táplálkozás-ismeretek, stb.	1,82	0,97	2,73	1,07
Problémamegoldás	1,83	1,07	2,84	0,79
Alkalmazkodóképesség	1,83	1,2	2,65	0,97
Konfliktuskezelés	1,99	1,15	2,90	0,87
A saját képességek és eredmények bemutatásának képessége	1,99	0,99	2,72	0,90
Interkulturális képesség	2,07	1,12	2,85	1,01
Jó idegen nyelvtudás	2,09	1,16	3,23	1,05
Döntéshozatali képesség	2,11	1,15	2,75	0,88
Korábbi munkatapasztalat ebben a munkakörben, területen	2,19	1,28	2,95	1,08
IT ismeretek	2,60	1,37	2,55	1,09
Projekt-menedzsmentben és turisztikai folyamatokban való jártasság rendezvény szervezés, marketing	2,84	1,4	3,07	1,25
Külföldi munkatapasztalat	3,23	1,47	3,51	1,39
Egyéb: szakmai továbbképzések, anatómiai ismeret, spec. technológia megértése	3,27	1,98	3,87	0,74

¹ 1 = legfontosabb 5 = legkevésbé fontos ismeret, képesség, tapasztalat

² 1 = legkönnyebb munkaerőt találni az adott képességekkel 5 = legnehezebb

Forrás: MTW, 2007

A képességek többváltozós elemzése során főkomponens-elemzést alkalmaztam, amely több szempontból is indokolt volt: egyfelől formailag a készségeket feltáró ötfokú ordinális változók lehetővé tették az alkalmazását, másfelől tartalmilag az itemek sokasága (15 változó) indokolta a struktúrába szervezést, valamint az új aggregált változók az információtartalom több mint felét megőrizték. A kommunalitás táblázat (a 6.4.1. fejezet) az elemzésbe bevont változókat sorolja fel és jelzi, hogy mindegyik változó standardizált formában, nulla átlaggal és egységnyi szórással lép be az elemzésbe. A (6.4.1. fejezet) extraction oszlopban szereplő értékek azt mutatják meg, hogy az egyes mért változók mennyire jól helyettesíthetők az új, összevont változókkal, a főkomponensekkel. Így a kommunalitás azt mutatja meg, hogy az adott eredeti változó heterogenitásának hány százalékát (pl. a nyelvtudás fontossága esetében 64%-át) őrzi meg a főkomponens (Sajtos, Mitev, 2007:250). Az eredeti mért változók információtartalmából az új aggregált változók 52,5-80,4 százalékot őriznek meg. A főkomponens értékét azok a változók befolyásolják (azok tekinthetők nagy faktorsúlyú változóknak), melyek kommunalitása legalább 0,25, tehát minden változó megfelel ennek a kritériumnak.

A 13. táblázat első oszlopában a főkomponensek sorszámai szerepelnek. Az eredeti sajátértékek (Initial Eigenvalues) összesen oszlopában szereplő értékek az egyes főkomponensek által magyarázott információtömeg mennyiségét mutatják. Az 1-nél nagyobb sajátértékű főkomponenseket figyelembe véve, az első négy főkomponens lesz az új aggregált változó: az első főkomponens információtartalma 5,42, a másodiké 2,67, harmadiké 1,19 és a negyediké 1,08. A variancia oszlop alapján az első főkomponens a teljes információ 36,15%-át, a második főkomponens 17,82 %-át, a harmadik főkomponens 7,99 %-át, a negyedik 7,22%-át magyarázza meg. A kumulált százalék alapján az első négy főkomponens a teljes információtartalom 69,19 %-át tömöríti.

13. táblázat Variancia a kompetenciák esetében

Total Variance Explained

Comp onent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,423	36,155	36,155	5,423	36,155	36,155
2	2,673	17,820	53,975	2,673	17,820	53,975
3	1,199	7,994	61,969	1,199	7,994	61,969
4	1,084	7,228	69,198	1,084	7,228	69,198
5	,860	5,730	74,928			
6	,803	5,352	80,280			
7	,567	3,782	84,063			
8	,518	3,455	87,517			
9	,444	2,962	90,479			
10	,315	2,103	92,582			
11	,305	2,033	94,615			
12	,261	1,737	96,351			
13	,206	1,370	97,722			
14	,195	1,303	99,025			
15	,146	,975	100,000			

Extraction Method: Principal Component
Analysis.

A 14. táblázatban a kiválasztott négy főkomponens érték szerepel, a kiszámításukhoz használt súlyokkal. A táblázatban szereplő érték azt mutatja meg, hogy az egyes mért változók milyen erősséggel befolyásolják a főkomponens értékét: minél nagyobb a változó faktorsúlya, annál jelentősebben befolyásolja a főkomponenseket.

A kiválasztott négy főkomponens érték közül az első a legmarkánsabb, míg a negyedikben nincsen markánsan megjelenő változó. Az első komponensben szerepel 9 változó a 15-ből, a másodikban 4, a harmadikban 2, a negyedikben mindössze 1, de az sem jelenik meg markánsan. Több változó esetében megfigyelhető, hogy két-három faktoron ül, ezért a változók hovatarozását nehéz elkülöníteni. Egy változó akkor tartozik egy faktorhoz, ha a faktorsúlya csak egy esetben haladja meg a 0,25-t, vagy ha az egyik faktoron a faktorsúly nagyobb, mint bármelyik másik faktorhoz tartozó faktorsúlyának a kétszerese (Barna, Székelyi, 2002). Az interpretálás problémáját a rotálás segítségével próbáltam megoldani.

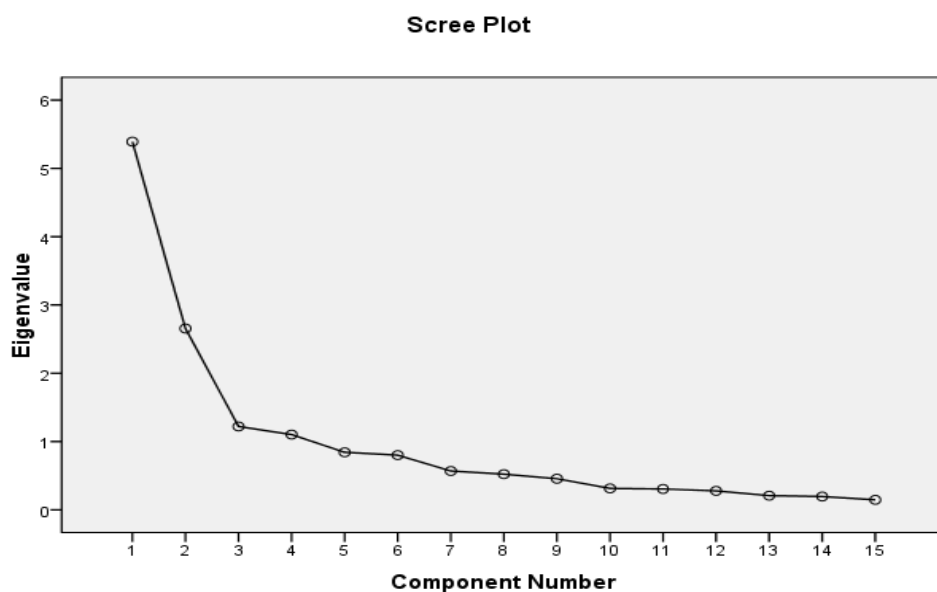
14. táblázat Komponens-mátrix

Component Matrix

	Component			
	1	2	3	4
Jó idegen nyelvtudás fontossága	,724	-,046	,306	,140
Korábbi munkatapasztalat fontossága	,560	-,102	,351	,423
Külföldi munkatapasztalat fontossága	,133	,700	,177	,174
Jó kommunikációs képesség fontossága	,723	-,483	-,146	,086
Interkulturális képesség fontossága	,429	,440	,381	-,045
Alkalmazkodóképesség fontossága	,756	-,473	-,035	-,056
Problémamegoldó-képesség fontossága	,774	-,313	,084	-,316
Konfliktuskezelő képesség fontossága	,713	-,393	-,010	-,298
Csapatszellem, csapatmunka fontossága	,627	,142	-,614	,104
Döntéshozó képesség fontossága	,739	,106	,065	-,354
Önmenedzsment fontossága (időbeosztás, rugalmasság, pontosság stb.)	,434	,399	-,580	,061
Turisztikai folyamatokban való jártasság fontossága	,345	,755	,011	-,235
Egészségturisztikai alapelvek megértésének fontossága (pl. wellness, sport-rekreáció, táplálkozás-ismeretek)	,630	-,121	,093	,531
Saját képességek és eredmények bemutatásának fontossága	,504	,439	-,167	,317
Informatikai ismeretek fontossága	,531	,548	,150	-,278

Extraction Method: Principal Component Analysis.

17. ábra Kompetencia - scree plot



15. táblázat Kompetencia-rotálás utáni komponens mátrix

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
Jó idegen nyelvtudás fontossága	,469	,305	,571	,030
Korábbi munkatapasztalat fontossága	,240	,138	,741	-,024
Külföldi munkatapasztalat fontossága	-,340	,628	,186	,158
Jó kommunikációs képesség fontossága	,713	-,203	,408	,262
Interkulturális képesség fontossága	,109	,667	,258	-,033
Alkalmazkodóképesség fontossága	,802	-,101	,352	,152
Problémamegoldó-képesség fontossága	,863	,153	,181	,050
Konfliktuskezelő képesség fontossága	,851	,025	,141	,085
Csapatszellem, csapatmunka fontossága	,325	,078	,130	,821
Döntéshozatali képesség fontossága	,649	,479	,079	,175
Önmenedzsment fontossága (időbeosztás, rugalmasság, pontosság stb.)	,080	,238	-,012	,790

Turisztikai folyamatokban való jártasság fontossága (pl. marketing, rendezvényszervezés)	-,014	,800	-,107	,303
Egészségturisztikai alapelvek megértésének fontossága (pl. wellness, sport-rekreáció, táplálkozás-ismeretek)	,246	,019	,764	,239
Saját képességek és eredmények bemutatásának fontossága	-,016	,382	,374	,538
Informatikai ismeretek fontossága	,243	,768	,022	,181

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

A Scree spot ábra (17. ábra Kompetencia - scree plot17.) megmutatja, hogy hány dimenzióval érdemes próbálkozni. Jelen esetben három vagy négy nagy információtartalommal bíró főkomponenst érdemes kialakítani. A rotálás VARIMAX módszer szerint történt. A főkomponensek elforgatásával nem változik meg az egyes változók végső kommunalitása és az információtartalom (az összes információmennyiségből 69,18%-ot őrzött meg), csak a megosztott információtartalom osztoznak másként a főkomponensek. Rotálás előtt az első főkomponens 36,15, a második 17,82, a harmadik 7,99, a negyedik 7,22%-ot őrzött meg az összes információmennyiségből, míg rotálás után az első főkomponensben 24,51, a másodikban 17,97, a harmadikban 13,85, a negyedikben 12,85 százaléknyi információ tömörül (6.4.2. fejezet). A rotálás után kapott mátrixot a 15. táblázat mutatja, illetve a mellékletben található (6.4.3. pont).

A főkomponensek között a nyelvtudás, kommunikáció, döntéshozatali képesség és a saját képességek, eredmények bemutatásának fontossága még most is több főkomponensen ül, de kihagyásuk nem indokolt, ezért az interpretálás során besoroltam. Az így kialakított főkomponensek az alábbiak:

1 főkomponens: Soft-skills

- alkalmazkodóképesség
- problémamegoldó-képesség
- konfliktuskezelési képesség
- döntéshozatali képesség
- kommunikációs képesség

2 főkomponens: Interkulturális és turisztikai ismeret

- külföldi munkatapasztalat
- interkulturális képesség
- turisztikai folyamatokban való jártasság fontossága (pl. marketing, rendezvényszervezés)
- Informatikai ismeretek
- nyelvismeret

3 főkomponens: Egészségturisztikai szakismeret

- korábbi szakmai munkatapasztalat
- egészségturisztikai alapelvek megértésének fontossága (pl. wellness, sport-rekreáció, táplálkozás-ismeretek)

4 főkomponens: Támogató attitűd

- csapatszellem, csapatmunka
- önmenedzsment fontossága (időbeosztás, rugalmasság, pontosság stb.)
- saját képességek és eredmények bemutatása

A következőkben megvizsgáltam a kapott főkomponensek és a korábban meghatározott egészségturisztikai munkakörök kapcsolatát varianciaelemzéssel, mind képzési terület és végzettségi szint szerinti csoportbesorolással, mind az egyes egészségturisztikai munkakörök szerint. A varianciaanalízis során arra kerestem a választ, hogy mennyire függnak az elvárt képességek a vizsgált munkaköröktől, vagyis az azonosított főkomponensek mutatnak-e jelentős eltérést egészségturisztikai munkakörök és azok végzettségi szintje szerint. A munkakörök végzettségi szint szerinti alapmegoszlását a 16. ábra mutatja, a meghatározott egészségturisztikai munkakörök jellemzőit pedig a 10. táblázat. Az egyes szintekbe sorolt egészségturisztikai munkakörök és főkomponensek kapcsolatát keresztábrákkal megvizsgáltam, valamint a változók közötti kapcsolatot egyutas variancia-analízissel végeztem el. Az ANOVA táblázat alapján megállapítható, hogy a soft skill, a támogató attitűd és az egészségügyi ismeretek főkomponensek szignifikancia értékei 0,05-nél kisebbek, ezért a magyarázó és magyarázandó változók függnak egymástól, vagyis az egészségturisztikai munkakörök szignifikánsan befolyásolják az elvárt képességeket. Az interkulturális, turisztikai ismeretek főkomponens és a munkakörök függetlenek egymástól, szignifikanciaszintjük 0,05 feletti. A variancia homogenitás ellenőrzése, a post hoc elemzés eredményeként kapott táblázatok és az eredmények vizuális megjelenítése ábrák (plots) a mellékletben szerepelnek (6.6. fejezet). A következőkben szövegesen elemzem az egyes főkomponensek és a munkakörök kapcsolatát, kiemelem a variancia-analízissel

kimutatott szignifikáns eltéréseket.

A *soft skillek fontossága főkomponens* és a végzettségi csoportok között több esetben látható szignifikáns eltérés. A felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök és a középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök között, a középfokú egészségügyi és formális egészségügyi/vagy turisztikai végzettséget nem igénylő munkakörök esetében, valamint a felsőfokú turisztikai és a formális egészségügyi/vagy turisztikai végzettséget nem igénylő munkakörök között mutat szignifikáns eltérést. A középfokú egészségügyi munkakörök esetében kiugró értéket vesz fel a soft skillek főkomponens a többihez képest. A magas érték arra utal, hogy a soft skill a középfokú egészségügyi munkakörök esetében kisebb jelentőségű, mint a többi munkakörnél. A soft skillek főkomponens alkotó változók közül a döntéshozatali képesség esetében nem szignifikáns a különbség a munkakörök és munkaköri csoportok között. Legkevésbé a középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröknél, azon belül is a masszörnél tartják fontosnak az alkalmazkodóképességet, a konfliktuskezelést, a problémamegoldóképességet és a kommunikációs képességet. A problémamegoldás fontossága kiemelten jelentkezik a felsőfokú végzettséget igénylő munkaköröknél, az orvosnál, dietetikusnál, gyógytornásznál és a formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő a wellness recepciósnál. A konfliktuskezelés fontossága a wellness recepciósnál jelenik meg legerősebben. A kommunikáció fontossága több munkakör esetében is hangsúlyosan jelentkezik, mint például a kozmetikus, a wellness recepció, a wellness tréner, az aerobics-fitness oktató esetében.

Az *interkulturális ismeretek főkomponens* esetében csoportszinten nincs szignifikáns kapcsolat, de a csoporton belül a felsőfokú egészségügyi és középfokú egészségügyi végzettséget és a formális egészségügyi képesítést nem igénylő munkakörök szintjei között lehet különbséget tenni. Az interkulturális és turisztikai ismeret főkomponensek összetevőit elemezve a külföldi tapasztalat legkevésbé a formális képesítést nem igénylő munkakörök esetében számít (ezen belül a fürdő és szaunaszemélyzeti munkaköröket betöltőknél), a többi végzettségi szintnél közel azonos értéket mutat. A projektmenedzsment ismeretekben való jártasság elsősorban a felsőfokú végzettséget igénylő munkaköröknél jelenik meg hangsúlyosan (wellnes trénernél, wellness és spa menedzsernél, orvosnál, dietetikusoknál), legkevésbé a formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörökben (szauna és fürdőszemélyzet). A számítógépismeret fontossága kiemelten jelentkezik a felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörökben, azon belül is a dietetikusok esetében és a formális

egészségügyi/turisztikai képesítést nem igénylő wellness recepciósnál. A nyelvtudás fontossága kiemelten szerepel a wellness recepciósnál, dietetikusnál, terapeutáknál és kozmetikusoknál. Az interkulturális és turisztikai ismeret főkomponenst alkotó interkulturális képesség változónál nincs szignifikáns eltérés a csoportok között.

Az egészségügyi ismeretek fontossága főkomponens a felsőfokú turisztikai és a középfokú egészségügyi, turisztikai végzettséget igénylő munkakörök esetében azonos szinten mozog, kiugró értéket mutat a felsőfokú egészségügyi és a formális képesítést nem igénylő munkakörök esetében. A felvett értékek alapján látható, hogy a formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök esetében számítanak legkevésbé a szakmai ismeretek, míg leginkább a felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröknél. Az egészségturisztikai szakismeret főkomponenst alkotó korábbi szakmai tapasztalat és az egészségturisztikai alapelvek megértésének fontossága a felsőfokú egészségturisztikai munkakörök esetében (terapeuta, orvos, gyógytornász, dietetikus) mutat magasabb értéket a többi munkaköri csoporthoz képest.

A támogató attitűd főkomponens a formális képesítést nem igénylő munkakörök esetében mutat szignifikáns eltérést a többi csoporthoz képest, melynek magas értéke a főkomponenst alkotó képességek kisebb jelentőségére utal. A támogató attitűd főkomponens részét képező csapatmunka fontossága a középfokú egészségügyi és turisztikai/szabadidős munkaköröknél (egészségügyi asszisztens, kozmetikus, wellness és spa menedzser) jelenik meg hangsúlyosan. Az önmenedzsment fontossága, vagyis az időbeosztás, rugalmasság, pontosság menedzselése legkevésbé a szauna és fürdőszemélyzetnél jelenik meg fontos tényezőként, a többi munkakör esetében hasonló értéket mutat. A saját képességek bemutatásának fontossága pedig a formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkaköröknél számít legkevésbé.

A kapott eredmények alapján megállapítható, hogy összességében a felsorolt képességek, tapasztalatok és készségek a felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröknél számítanak leginkább, vagyis a legszigorúbb formális képesítés mellett az elvárt készségek tekintetében is a legnagyobb elvárást ezeknek a munkaköröknek a betöltőivel szemben támasztanak a humánvezetők. A soft skill (alkalmazkodóképesség, problémamegoldóképesség, konfliktuskezelés, döntéshozatal és kommunikációs készség) a formális képesítést nem igénylő munkakörökben számít munkaerőfelvételkor (a felsőfokú egészségügyi végzettséget betöltők mellett). A támogató attitűd főkomponens a középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröknél jelenik

meg hangsúlyosan. Az elméleti keret és a szakmai képességek alapján a korábban definiált egészségturisztikai munkaköröket az alábbi típusokba sorolom:

- 1) *Egészségügyi tanácsadó* munkaköri csoportba sorolom a felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröket (orvos, pszichológus, gyógytornász, terapeuták, dietetikus, egészségfejlesztő-wellness terapeuta, wellness tanácsadó);
- 2) *Életmód tanácsadó* csoportba sorolom a felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkaköröket (wellness és spa menedzser, wellness tréner, fitness-sportoktató, animátor);
- 3) *Egészségügyi szolgáltató* csoportba a középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröket (egészségügyi technikus, egészségügyi szakasszisztens, masszőr);
- 4) *Életmód szolgáltató* csoportba a középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkaköröket (fitness-wellness asszisztens, wellness kozmetikus) és
- 5) *Bonyolítónak* nevezem a formális egészségügyi, turisztikai és szabadidős végzettséget nem igénylő munkaköröket (wellness recepció, szaunaszemélyzet, fürdőszemélyzet).

A kapott főkomponensek fontossága és elvárása a gyakorlatban nem párosul megfelelő mennyiségben és minőségben rendelkezésre álló képzett munkaerővel. A humán erőforrás vezetők tapasztalata szerint munkaerőfelvételekor viszonylag nehéz az adott készséggel rendelkező munkaerőt találni: átlagosan 2,5-re értékelték az egyes szempontokat, s ebben néhány kivételtől eltekintve nem volt szignifikáns eltérés a vizsgálatban résztvevő országok között sem. Az idegennyelv-tudás fontossága Görögországban volt a legmagasabb (1,07) elsősorban azért, mert az egészségturisztikai szolgáltatásokat elsősorban külföldi turistáknak értékesítik.

A hiányzó vagy éppen elsajátított képességek, készségek csiszolására alkalmasak a munkahelyi továbbképzések. A felsorolt továbbképzések a fürdők által javasolt listára épülnek, melyeket jellegük szerint két csoportba lehet sorolni:

(1) Általános képességek és kompetenciák fejlesztése és naprakészebbé tétele:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| ▪ vendégkapcsolat és fogyasztói orientáció (vendégként, nem betegként kezelni a látogatókat), | ▪ csapatépítő tréning, |
| ▪ kommunikációs tréning, | ▪ konfliktusok és panaszok kezelése, |
| ▪ szolgálatásközpontú tréning, | ▪ értékesítési technikák, |
| ▪ nyelvtanfolyam, | |

- számítógépes ismeretek készítéséhez),
(foglalások, napi riportok
- időmenedzsment.

(2) Speciális szolgáltatás fejlesztése, kialakítása az egészségturizmus valamely területén:

- speciális masszázs technikák,
- alternatív orvosi gyógymódok, terápiák,
- programszervezés, rekreációs programok szervezése és menedzselése,
- higiéniai ismeretek, kémiai továbbképzés.

Néhány válaszadó említette, hogy hasznosnak tartaná a szakmai utakat, cserélátogatásokat, amelyek alkalmával lehetőség nyílna más országok/fürdők gyakorlatának megismerésére.

Kitekintés – szakmai tudás alkalmazásának képessége a rendezvényszervezés területén

A rendezvények sokszínűsége miatt a formális képesítések mellett speciális készségek szükségesek a szervezési feladatok hatékony elvégzéséhez. A felmérés részeként megvizsgáltam a rendezvényszervezői munkához szükséges képességeket. A megkérdezettek a felsorolt képességek, ismeretek és tapasztalatok fontosságát értékelték a munkavégzés szempontjából, valamint azt, hogy mennyire nehéz azokkal a képességekkel munkaerőt találni. Az értékelés ötfokú skálán történt, ahol az 1 a legmagasabb, 5 a legalacsonyabb érték. A legfontosabb készségek fontossági sorrendben az alábbiak: problémamegoldó képesség, konfliktuskezelési képesség, csapatszellem, csapatmunka, munkavégzés különböző emberekkel, jó kommunikációs készség, ön-menedzselési képesség csakúgy, mint pontosság, időbeosztás, rugalmasság és kreativitás, kapcsolati tőke, döntéshozatali képesség, informatika ismeretek és alkalmazkodóképesség.

A korábbi munkatapasztalat a rendezvények világában szintén előnyként jelent meg; míg a külföldi rendezvényszervezési gyakorlat kevésbé fontos a jelentkezők esetében. Ennek kevésbé fontos szerepe azzal magyarázható, hogy az országok gazdasági kultúrájában, a szervezés jogi környezetében, szervezési gyakorlatában és általában az alkalmazott eljárásokban jelentős különbségek vannak. Az interkulturális képességek, projektmenedzseri ismeretek és a turisztikai folyamatokban való jártasság (pl. marketing) fontos jellemzők, de nem alapvető fontosságúak.

„Azt gondolom, ez a szakma inkább rátermettségen, magabiztosságon alapul, valamint jó helyzetfelismerő képességen. Bármennyi tanfolyamot elvégezhet a leendő rendezvényszervező, ha a belső tulajdonságai és rátermettsége nincsen meg” (Köves, 2007).

A felsorolt képességek közül a válaszadók véleménye szerint legkönnyebb olyan munkatársat találni, aki jó számítástechnikai ismerettel rendelkezik, alkalmazkodni képes és jó kommunikációs készséggel rendelkezik. A legnehezebb megfelelő kapcsolati tőkével rendelkező, és annak bővítésére képes, szakképzett, előzetes tapasztalattal rendelkező jelentkezőt találni, aki képes önálló döntéseket hozni és megfelelő projektmenedzseri képesítéssel rendelkezik. Néhány egyéb speciális elvárás is megfogalmaztak a rendezvényszervezők: a részletekre terjedő figyelmet, rendszerszemlélete, ami a feladatok átláthatóságára utal, pontosságot, lojalitást, intelligenciát, pozitív hozzáállást, folyamatos fejlődés igényét és innovációs készséget.

Ezek olyan értékek, amelyek a mindennapi munkához szükségesek, de bizonyítvánnyal nem mérhetőek. Az esetek többségében múltbeli tapasztalatokon alapulnak, a munka során sajátították el a dolgozók, illetve adottak és a dolgozó szociális készségének részét képezik. Érdeemes kiemelni, hogy a megkérdezett rendezvényszervező cégek vezetői alapvető számítógépes ismerettel rendelkeznek, elsősorban Microsoft Office alkalmazásokat használják a napi munka során, „bonyolultabb” szoftverek használatát (Access, Microsoft Project) mindössze 5-en nevezték meg. A bonyolultabb, nagyobb számítástechnikai ismereteket feltételező feladatok esetében, informatikushoz, szakértőhöz fordulnak (pl. weboldaltervezés, kiadványtervezés, grafikai design).

A tudásbázis építésére alkalmasak a továbbképzések, amelyet a felmérés során értékelték a rendezvényszervezők. A válaszok alapján látható, hogy jellemzően nem költenek továbbképzésekre a rendezvényszervező cégek: mindössze három vállalatnál fordítottak magas összeget tréningre, továbbképzésre az elmúlt évben. A válaszadók elmondása alapján a tréningek helyett szakmai rendezvényeken, konferenciákon, fórumokon tájékozódnak az új technológiai fejlesztésekről, egyéb készségeket tanulnak, „képezik magukat”, és nem utolsósorban naprakész információt gyűjtenek. Szintén nagy jelentőséget tulajdonítottak szakfolyóiratoknak, szakmai lapoknak, hírleveleknek és a szakmai szervezetek által szervezett konferenciáknak. A válaszadók által megnevezett hiányzó képzési területek, készségek, ismeretek közül a legtöbben marketinget, PR ismereteket és a nyelvismeret fejlesztését említették.

16. táblázat Rendezvényszervezőktől elvárt képességek, készségek és ismeretek

Tapasztalat, képesség, készség	Fontosság ¹		Nehézség ²	
	Átlag	Szórás	Átlag	Szórás
Problémamegoldás	1.25	0.91	3.06	1.30
Konfliktuskezelés	1.45	0.99	3.11	1.30
Csapatszellem, más-más emberekkel való együttműködés képessége	1.45	0.94	3.00	1.06
Jó kommunikációs képesség	1.47	1.02	2.88	1.11
Önmenedzsment (időbeosztás, pontosság, rugalmasság, stb.)	1.50	0.94	3.18	0.95
Kreativitás	1.50	1.27	3.00	1.00
Kapcsolati tőke, networking	1.60	0.88	3.65	1.22
Döntéshozatali képesség	1.65	0.81	3.29	1.04
IT ismeretek	1.85	1.04	2.06	0.96
Alkalmazkodóképesség	1.90	0.71	2.94	1.05
Korábbi rendezvényszervezői munkatapasztalat	2.00	0.98	3.22	1.19
Interkulturális képesség	2.05	0.82	3.22	0.87
Projekt-menedzsmentben és turisztikai folyamatokban való jártasság, pl., marketing	2.45	1.27	3.65	0.78
A saját képességek és eredmények bemutatásának képessége	2.55	0.94	3.06	0.65
Jó idegen nyelvtudás	2.75	1.25	3.06	0.93
Külföldi rendezvényszervezői munkatapasztalat	3.85	1.06	4.44	1.35

¹ 1 = legfontosabb 5 = legkevésbé fontos ismeret, képesség, tapasztalat

² 1 = legkönnyebb munkaerőt találni az adott képességekkel 5 = legnehezebb

Forrás: Formádi-Raffai, 2009

4.2.3. Belépési kontroll

A belépési kontroll egyfelől mérhető a formális képzések meglétével, másfelől a formális képzettség megkövetelésével. Az előző két szemponthoz szorosan kapcsolódó kérdés, hogy a szaktudás, képesség törvényi szabályozását, a tevékenység gyakorlásának előírt végzettségeket, engedélyeket ki ellenőrzi: hogyan oszlik meg az állam és a szakma szerepe, illetve hatásköre. A 17. táblázat a formális képzések

meglétét összesíti, az egészségturisztikai munkaköröket lefedő képzési programokat, megszerezhető képesítéseket mutatja be.

17. táblázat Egészségturisztikai munkakörök képzési programok szerint

	Egészségturisztikai munkakörök	Képzési programok, képesítések
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Balneoterápiás-, reumatológus, rehabilitációs orvos	Orvosi egyetemi diploma
	Pszichológus	Orvosi egyetemi vagy pszichológusi egyetemi diploma
	Gyógytornász	Gyógytornász diploma
	Hidroterapeuta/ elektroterapeuta, thermoterapeuta/ kinoterapeuta /hangterapeuta	Egyetemi vagy főiskolai diploma
	Dietetikus, táplálkozásszakértő	Főiskolai dietetikus diploma PL-2728 Személyi és életvezetési tanácsadó
	Egészségfejlesztő-wellness terapeuta	Gyógytornász diploma, kiegészítő OKJ képzés
	Wellness tanácsadó	Gyógytornász diploma, kiegészítő OKJ képzés wellness és spa menedzserképzés (PL- 3796) Felsőfokú képesítéshez kötött, OKÉV: 00500020 szakképzés
Felsőfokú turisztikai végzettséget igénylő munkakörök	Wellness és spa menedzser	Felsőfokú akkreditált, felsőfokú egészségügyi diploma vagy gyógytestnevelő képesítéshez kötött (PL – 0870) PL-3796 (IWI) középfokú végzettséghez kötött egészségügyi menedzser képzés OKJ 54 345 01
	Fitness-aerobik sportoktató, sportoktató	Sportmenedzseri egyetemi /főiskolai diploma vagy bizonyítvány Érettségi + OKJ 52 813 01
	Animátor (szállodai animátor)	Sportmenedzseri vagy turisztikai egyetemi /főiskolai diploma Érettségi + OKJ 52 813 01 Felsőfokú idegenforgalmi szakmenedzser OKJ 55 78 72 01, wellness animátor PL-2397
	Wellness tréner /rekreációs terapeuta	Sportmenedzseri egyetemi vagy főiskolai diploma wellness-spa menedzserképzés PL- 3796
Középfokú egészségügyi	Masször	OKJ 52 726 01 bizonyítvány
	Egészségügyi technikus	Orvos technikus bizonyítvány gépészeti karbantartó PL- 3620
	Egészségügyi asszisztens	Általános egészségügyi asszisztens OKJ 52 720 01
K. tur.	Fitness-wellness asszisztens	fitness-wellness asszisztens OKJ 52 813 01 bizonyítvány
	Kozmetikus, wellness-kozmetikus	Érettségi után 2 év szakmunkásképző OKJ képzés
Formális képesítést nem igénylő	Szauna személyzet, szauna mester	Érettségi (hiányzó képzés)
	Fürdőszemélyzet, úszómester	Úszóedzői szakképesítés, PL-0938 Elsősegélynyújtási alapismeret
	Wellness recepció	Érettségi, PL-0956 Egészségturisztikai vendégszolgálati menedzser

A formális képzettség megléte még nem jelenti azt, hogy minden fürdőben és minden munkakörben megkövetelik a szakirányú végzettséget. A mintában szereplő munkakörök esetében ezt az adott munkakört betöltő végzettségével tudtam mérni: megvizsgáltam, hogy az előírt szintű és típusú végzettséggel töltik-e be az állásukat az egészségturisztikai munkakörökben dolgozók. Korábban a 11. táblázatban bemutattam, hogy az egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök esetében a munka betöltéséhez szükséges feltételrendszer sokkal szigorúbb, mint a turisztikai végzettséget igénylők esetében. Ez abban is megnyilvánult, hogy az egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröknél minden esetben az előírt szintű (közép- vagy felsőfokú) és szakirányú végzettséggel rendelkeztek a munkavállalók. A felsőfokú turisztikai végzettséget igénylő munkaköröknél már sokkal vegyesebb képet tapasztalunk:

- a wellness és spa menedzserek 60%-a felsőfokú turisztikai végzettségű, 20 százalékuk felsőfokú egészségügyi végzettséggel látja el ezt a munkakört, 20% pedig középfokú végzettséggel,
- a fitness-aerobik oktatók 96,4%-a felsőfokú turisztikai végzettségű, 3,6% (1 fő) középfokú sportoktatói bizonyítvánnyal rendelkezik,
- animátorok mindegyike felsőfokú turisztikai végzettségű,
- wellness trénerrek/rekreációs terapeuták száma mindössze három, melyből egy fő felsőfokú turisztikai végzettségű, egy fő felsőfokú egészségügyi végzettségű és egy fő középfokú végzettséggel látja el az adott munkakört.

A középfokú turisztikai végzettséget igénylő munkakörök mindegyikét az előírt szintű végzettséggel töltik be. A formális egészségügyi és /vagy turisztikai képesítést nem igénylő munkaköröket (szaunamester, uszodamester, fürdőüzemelő stb.) pedig valamilyen középfokú végzettséggel töltik be a megkérdezettek.

A belépési kontroll, a tudás, képesség szakmai ellenőrzése a formális képesítés megléte és elvárása mellett a jogszabályi háttér megteremtésével és az azt ellenőrzők körével is mérhető. A wellness szállodai kritériumrendszer kidolgozásával és elfogadásával a wellness szállodák feltételrendszere elkészült, melynek az infrastrukturális feltételek mellett végzettséghez kapcsolódó vonatkozása is van: egy wellness szállodának legalább egy medence, kétféle szauna, legalább hatféle masszázs, négyféle mozgásprogram és négyféle szépségszolgáltatás stb. nyújtása mellett kötelező egy wellness végzettségű munkatársat alkalmazni. A rendelet megszületett (a mellékletben, 6.7. fejezet) – 54/2003. (VIII.29.) GKM rendelet és I/F melléklete –, de arra nem tér ki,

hogy milyen szankciókat lehet alkalmazni, ha valaki jogosulatlanul teszi ki a wellness táblát. Jelenleg a települési jegyző ellenőrzi, hogy megfelel-e valaki a feltételeknek, Ausztriában, Németországban, Olaszországban független minősítő szervezeteket kérnek fel, hogy minősítsék a szállodákat wellness szállodává.

Az egészségügyi és turisztikai oktatás szabályozásának jogszabályi hátterét biztosító rendeletek a következők:

- 1/2006. (II.17.) OM - az új OKJ-val kapcsolatos eljárási rendről szóló jogszabály
- 25/2008. (IV. 29.) ÖTM rendelet az önkormányzati és területfejlesztési miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról
- a kormány 157/2004. (V.18) Korm. Rendelete a sport területén képesítéshez kötött tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítések jegyzékéről

Az OKJ mellett a Központi Statisztikai Hivatal regisztrálja a gazdasági tevékenységeket és szakmákat. Az egészségturisztikai tevékenységek a szálláshelyszolgáltatás, vendéglátás (I-55,56) és művészet, szórakoztatás, szabadidő (R 90-93) TEÁOR (Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere) számon belül helyezkednek el. A Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszerében (FEOR) szereplő egészségturisztikai szakmák az alábbi csoportokba sorolhatóak:

- 3716 hivatásos sportoló (sportmenedzser, sportszervező)
- 3419 egyéb pedagógus (sportedző, sportoktató, fitness-wellness asszisztens, rekreációs mozgásprogramvezető)
- 5314 masszőr.

Kitekintés – belépési kontroll a rendezvényszervezés területén

A klasszikus megközelítésre hivatkozva a szakmává válás fokát jelzi a szakma ellenőrzése a szakspecifikus tudás és képességek felett. A hazai rendezvényszervezési szakma elismertetése hosszú időszakra vezethető vissza. Az előző pontban bemutattam, hogy a rendszerváltás előtt még állami kézben volt a rendezvényszervezés, utána pedig utazásszervezők végeztek rendezvényszervezői tevékenységet. Ebben az időben a rendezvényszervezési szakma nem rendelkezett jogszabályi kerettel, nem volt TEÁOR és FEOR száma. Oktatási programok hiányában a rendezvényszervezők munka közben, gyakorlatban és a szakma „öregjeitől”, gyakorlottabb munkatársaktól tanulták meg a

szakma fortélyait. Az elmúlt 15 év nagy változást hozott a szakmai ismeretek professzionalizálódásában, melyben a Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetségének volt nagy szerepe. A rendezvényszervezés mára mind a középfokú, mind a felsőfokú képzésben megjelent. Minden turisztikai képzést nyújtó főiskolán és egyetemen lehetőségük van a diákoknak kötelező vagy választható tárgy keretében elsajátítani a szervezési ismereteket. Ráadásul 2007 vagy 2008-tól két intézményben a rendezvényszervezés mester szakon tanulható. A felvételi számokból látható, hogy a felsőoktatásban óriási az érdeklődés „a szakma izgalmas, érdekessé vált.... és a sikeres felvételihez magas pontszám szükséges, amely egyfajta minőségi biztosítékot jelent a jövőre nézve” (Köves, 2009).

Kezdetekben a rendezvényszervezési kurzusok a tágabban értelmezett turisztikai, szállodai menedzsment és szabadidő-menedzsment programokban kaptak helyet. Ezek a rendezvények MICE (találkozók, incentivek, konferenciák és kiállítások) aspektusára helyezték a hangsúlyt, elsősorban a találkozók és konferenciák menedzsmentjére fókuszáltak a turisztikai szektor kontextusában. Az újabb képzések a rendezvények szélesebb körével foglalkoznak: annak teljes spektrumát lefedve az esküvőszervezéstől a termékbemutatók, divatbemutatók, kulturális-, egyéb szabadidős és politikai rendezvények szervezésén át a hagyományos kongresszusokkal, konferenciákkal, incentivekkal. Ezeknek a képzéseknek az oktatási programja erős management ismeretek alapozására épül, tárgyalva a marketing, menedzsment, emberi erőforrás menedzsment, desztináció/településfejlesztés, finanszírozás, ügyvitel területét a rendezvény-specifikus tárgyak mellett, mint rendezvény-koordináció, rendezvénytervezés, kockázatkezelés és menedzsment.

A felsőfokú képzés mellett a rendezvényszervezés középfokú szinten, iskolarendszeren kívül is tanulható. A legtöbb iskolarendszeren kívüli oktatási intézmény, oktatásszervező vállalat, akik tréningeket és rendezvényszervezői OKJ képzést kínálnak a fővárosban található. Ezeknek a képzéseknek az időtartama és tematikája jelentősen eltérő: a kétnapos esküvőszervezéstől és több éves tanfolyami oktatásig mindenféle variációban megtalálhatóak. A képzések átláthatósága korlátozott, kivéve azokat a programokat, amelyek OKJ képesítést nyújtanak. A rendezvényszervezési képzés Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétele 2008-ban valósult meg. A rendezvényszervezés emelt szintű képzés érettségihez kötött, OKJ száma 54 812 02, iskolarendszerben és iskolarendszeren kívül is tanulható. Ezt megelőzően rendezvényszervezési képzéseket nyújtó intézmények maguk állítottak ki egy

bizonyítványt a kurzus teljesítéséről, vagy egy OKJ számmal ellátott kurzus keretében (pl. idegenforgalmi menedzser) oktattak rendezvényszervezést is. A rendezvényszervezői képzés állami elismertetés előtti időszakában a szakmai szervezetek akkreditálták, minősítették a programokat, illetve aktívan részt is vállaltak a programok oktatásában.

A Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetsége vállalta fel a szakma elismertetésének elérését. 1992-ben a megalakulásakor „a szervezet azt tűzte ki célként, hogy megteremtí a szakma jogi kereteit, egyesíti a rendezvényszervezéshez kötődő tevékenységeket: a vendéglátástól a technikai háttérén keresztül a nyomdákig” (Köves, 2007). A rendezvényszervezési szakmát a Központi Statisztikai Hivatal 2008-ban regisztrálta önálló gazdasági tevékenységként, azóta rendelkezik TEÁOR és FEOR számmal (3641 utazási szervező, tanácsadó). A rendezvényszervezés a 3713 kulturális szervező munkatárs és az 5349 egyéb kulturális, sport és szórakoztatási szolgáltatási foglalkozás FEOR számmal rendelkezik.

2008 előtt a rendezvényszervezési tevékenység az utazásszervezés keretén belül szerepelt. Ez több problémát felvetett: egyrészt a rendezvényszervezés és az utazásszervezés összekapcsolása nem logikus, mert a tevékenységét tekintve eltérő szemléletet, menedzsmentet igényel. Másfelől az utazási irodáknak, utazásszervezőknek szigorú előírásoknak kellett megfelelniük a tevékenység elkezdéséhez és gyakorlásához (ide értve a pénzügyi kaució biztosítását és egy utazásszervezői minősítő vizsgával rendelkező személy alkalmazását). Ráadásul az utazásszervezői vizsga során a rendezvényszervezői ismereteket nem is tesztelték, így az utazásszervezői minősítéssel rendelkező (aki alapíthat rendezvényszervező céget is) nem volt kompetens a rendezvényszervezési területen (aminek alapítására feljogosította a minősítése). Ez persze fordítva is igaz, egy rendezvényszervezőnek nem feltétlenül kell kiutaztatási ismeretekkel rendelkeznie. Ennek megfelelően a kaució sem lett volna szükséges egy rendezvényszervezőnek, hiszen más a tevékenységének a kockázata összehasonlítva az utazásszervezővel. Ez a probléma, a rendezvényszervezés, mint gazdasági tevékenység és annak szakmai elismerésével, valamint a képzések intézményesülésével már a múlté. Szintén a MARESZ kezdeményezésére, a nemzetközi kongresszusszervezés szabályozása is a minisztérium törvényalkotási folyamatában van.

A rendezvényszervezés folyamatosan fejlődik, s a területen végbemenő specializációval (az ismeretek, információ bonyolultabbá válásával) egyidejűleg a szakmai ellenőrzés a tudás és képességek felett is erősödik.

4.2.4. Szakmai szervezetek

Az egészségturizmus területén nem profitorientált szereplőként jelen vannak a szakmai szervezetek, melyek segítik a turisztikai szolgáltatók szakmai szerveződését, ellátják a szakma érdekképviselését, szakmai javaslatokat, útmutatásokat fogalmaznak meg. Az egészségturizmuson belül vannak a szakmák érdekeit átfogóan képviselő szervezetek és olyanok, amelyek egy-egy szolgáltatásra vagy munkaterületre szakosodtak. Az egészségturisztikai szektorban működő szervezetek közül a vizsgált fürdők szempontjából kiemelt hazai szervezeteket mutatom be röviden, a kutatásom során nem térek ki a nemzetközi helyzetre.

Magyar Fürdőszövetség

A Magyar Fürdőszövetség „a fürdőket üzemeltető gazdasági szervezetek és vállalkozók, illetve a fürdők tervezésében, fejlesztésében, építésében és ellátásában résztvevők egyesülete”. A szervezet 1992-ben alakult öt magyar fürdő üzemeltető kezdeményezésére. A Magyar Fürdőszövetségnek jelenleg 200 tagja van, ebből 116 fürdőt üzemeltető rendes tag, 56 pártoló tag és egy tiszteletbeli és 27 egyéni tag. A tagok gyógyfürdő, uszoda és strand szekciókba tömörülnek. A fürdő főbb tevékenységeként a szakmai fórum szervezését és tanulmányutak, tanfolyamok szervezését lehet megemlíteni, szakmai konzultációk és tapasztalatok cseréje céljából, továbbá fontos szerepet játszik a szabványok kialakításában. A Fürdőszövetségen belül szakbizottságok működnek: közgazdasági, orvosi, oktatási, minősítési és marketing bizottság. (<http://www.furdoszovetseg.hu>)

Magyar Szállodaszövetség Wellness Szekció

A Magyar Szállodaszövetség 1990 óta ellátja a szállodaipar szakmai- és érdekképviselését bizottságok és szekciók formájában. A Wellness Szekció 2002 óta működik és a legfontosabb eredménye a wellness szálloda kritériumrendszerének kidolgozása (45/1998.(VI.24.) IKIM rendelet, 54/2003. (VIII.29.) GKM rendelet). A szekció az egészségturizmus egyik kulcskérdését, az oktatást állította tevékenysége középpontjába: wellness szakemberek és szakképzések monitoringját és ösztönzését, valamint az egészségpénztárak bevonását az egészségmegőrző programok finanszírozásába. Ez utóbbi elősegítése céljából a szekció javaslatot tett ún. speciális egészségmegőrző programok, csomagok kialakítására. Az oktatás azért is kiemelt fontosságú, mert a kritériumrendszer 9. pontja kimondja, hogy egy wellness szállodának alkalmaznia kell egy fő, a wellness területén teljeskörűen képzett, hatóságilag elismert

wellness végzettségű dolgozót. (www.hah.hu)

Magyar Wellness Társaság

A wellness szakmai érdekképviselőt az 1991-ben alakult Magyar Wellness Társaság látja el. A társaság a wellness által képviselt életmód népszerűsítését, a gazdasági tevékenység és információformák elterjesztését tűzte ki célként, elősegíti a hazai szakemberek együttműködését és a minőségbiztosítási rendszerek alkalmazását a wellness területén. Munkáját szolgáltatási területek szerint elváló szakmai bizottságok formájában végzi. A szakmai bizottságok egészségügyi és turisztikai területek szerint elkülöníthetők: elsősorban az egészségügyi területet képviseli a wellness terápiás-, wellness oktatás-képzési bizottság, turisztikait a wellness turizmus és hotel bizottság, wellness gasztronómiai bizottság, szabadidős és rekreációs sportok-, marketing és PR bizottság stb. (www.wellnesstarsasag.hu)

Magyar Egészségturizmus Marketing Egyesület (MEME)

Az egyesület célja a hazai egészségturisztikai kínálat piacra segítése, a gyógy-, és wellness fürdők, szállodák és kapcsolódó szolgáltatásaik bemutatása, szakmai érdekképviselő biztosítása. Tagjai fürdők, szállodák, önkormányzatok, iskolák és egyéb egészségturisztikai profilú cégek lehetnek. (www.meme.hu)

Magyar Gyógytornászok Társasága

A társaság 1989-ben jött létre, fő feladatuknak tekintik az oktatás, az egységes európai képesítési követelmények meghatározását, a szakmai minőség irányelveinek kidolgozását a gyógytornász világszövetség európai régiójával együttesen. A társaság kb. 3500 végzett gyógytornászt tart számon, akik munkacsoportokba tömörülnek az egyes klinikai szakterületek szerint. Korábban a gyógytornászok a gyógyításban és a rehabilitációban kaptak szerepet, ma már a fittség megőrzésében is nélkülözhetetlenek. *„A gyógytornász a gyógyító- és a wellness rendszer közötti összekötő elem... összekötők vagyunk az orvos és az edző, a masszőr és a természetgyógyász között”* (Balogh Ildikó, elnök). (www.gyogytornaszok.hu)

Nemzetközi Wellness és Spa Szakértői Klub (IWSEC)

A nemzetközi wellness és spa szakértői klub célja a magyar wellness szakemberek összefogása, elsősorban a hazai wellness és spa menedzserek és fitness szakemberek kapcsolatának ápolása, fenntartása, szakmai fórumok szervezése az újdonságok, trendek megismerése céljából, szakmai tanácsadás a tagoknak, valamint a wellness

létesítmények minőségi követelményének kidolgozásában, minősítésében való részvétel. Tagjai lehetnek a wellness területén dolgozó szakemberek, hallgatók vagy gyógy- és wellness létesítmények és szolgáltatók. (www.iwi.hu)

18. táblázat Szakmai szervezetek az egészségturizmus területén

Szakmai szervezet	Alakulás éve	Tagok száma (2009)	Tagjai	Tevékenysége
Magyar Fürdőszövetség	1992	200	gyógyfürdők, uszodák, strandok	szakmai fórum, tapasztalatcsere
Magyar Wellness Társaság	1991	n.a.	wellness szakemberek, oktatási képzőhelyek, wellness szállodák	wellness kritérium rendszer, oktatás, szakmai fórum
Magyar Szállodaszövetség Wellness szekció	2002	n.a.	hazai szállodák	wellness kritériumrendszer, oktatás
Magyar Egészségturizmus Marketing Egyesület	2001	n.a.	fürdők, szállodák, önkormányzatok, iskolák, egészségturisztikai cégek,	szolgáltatások piacravitelének támogatása
Magyar Gyógytornászok Társasága	1989	3500	gyógytornászok	szakmai követelményrendszer kidolgozása
Nemzetközi Wellness Club (IWC)	2005	n.a.	szakemberek és wellness iránt érdeklődők, wellness szolgáltatók	wellness népszerűsítése, életmód elterjesztése, kapcsolatépítési, üzletszerzési lehetőség
Nemzetközi Wellness és Spa Szakértői Klub (IWSEC)	2006	n.a.	wellness és spa menedzserek, fitness szakemberek, wellness létesítmények	szakmai fórum, szakmai identitás erősítése, wellness létesítmények kritériumrendszerének felmérése, értékelése

Amint látható a 18. táblázatban, a szakmai szervezetek többségében vállalatok, intézmények, önkormányzatok és nem – kizárólag – egyének a tagok. A vállalati szintű érdekképviselő elsősorban az iparági, szektoriális érdekeket biztosítja, nem tisztán az egyes szakértők, szakmabeliek érdekeit, amely alátámasztja a piaci professzionalizáció

erősödő jelenlétét. A piaci befolyást mutatja a Nemzetközi Wellness Klub (IWC), amely 2005-ben alakult azzal a céllal, hogy vezető szerepet vállaljon az egészséges életvitel, a wellness és spa népszerűsítésében, ennek érdekében programjait folyamatosan egyezteteti a területet érintő legfontosabb szakmai képviselőkkel. Az IWC egy részletesen strukturált életminőség-javító program, amely az interneten keresztül mindenki számára elérhető. Az www.iwc.hu portálon keresztül tájékozódhatnak a klubtagok az újdonságokról, egészségmegőrzési programokról. A portál megjelenési lehetőséget biztosít az egészségpiaci szolgáltatóknak, gyártóknak is.

Kizárólag egyéni tagsághoz kötött, szakértőket tömörítő szakmai szervezet a Magyar Gyógytornászok Szövetsége.

A szakmai szervezet megléte és bővülése, aktivitása (pl. szakmai hírlevél, szakmai találkozók) a szakmai kultúra erősségét mutatja. A szakmai szervezet aktivitása, esetenként a szakmai rendezvények szabadidős programokkal történő kombinálása hozzájárul a szakmai hálózat erősödéséhez (Arcodia, 2003). A szakmai kultúra fejlődésével nem foglalkoztam a kutatás során.

Kitekintés – szakmai szervezetek a rendezvényszervezés területén

Magyarországon több szakmai szervezet látja el a rendezvényszervezők érdekképviselését, jellemzően a tagok rendezvényszervezői tevékenysége alapján különülnek el (pl. kiállításszervezők, fesztiválszervezők). Érdekképviselési tevékenységük erőssége, hatása függ a megalakulásuk idejétől és a tagok aktivitásától, számától. Mindazonáltal a rendezvényszervezés, mint szakmai terület presztízsének, szakmai elismerésének erősítésére törekednek, ezért a szaktudás, képességek fontosságát hangsúlyozzák. A 19. táblázat a hazai rendezvényszervezési szakmai szervezeteket foglalja magában.

Ezek a szervezetek kiemelt szerepet játszanak a tagok kapcsolati tőkeépítése szempontjából, amellet a rendezvényszervező cégek általános céljait, célkitűzéseit is segítik. A megkérdezett rendezvényszervező cégek kétharmada tagja legalább egy szakmai szervezetnek. A csatlakozás célja mögött különböző okokat neveztek meg a rendezvényszervezők: szakmai identitás és a szakmai elismerésért lobbizás, szakmai tanácsadás a tagok részére, standard rendezvényszervezési eljárások kialakítása, „legjobb szakmai eljárások, tapasztalatok” (best practices) átadása, versenyszellem helyett az együttműködésre ösztönzés a tagok körében, kommunikáció elősegítése,

oktatás-tréning szervezése és szakmai fórumokkal, rendezvényekkel információcsere és a kapcsolatépítés ösztönzése.

Az alacsony taglétszám a rendezvényszervezés piaci szereplőinek nagy számához viszonyítva azzal magyarázható, hogy a szakmai szervezetek erősen kontrollálják a tagokat (szinte minden második-harmadik évben felülbírálják a tagvállalatokat), ezáltal biztosítva a szakmai minőség és a szakmai presztízs fenntartását. Egyes esetekben a szakmai szervezeti jelentkezés is feltételekhez kötött: például a Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetsége (MARESZ) referenciarendezvényeket kér a tagságra jelentkező rendezvényszervező cégtől, továbbá a MARESZ tagjai közül háromtól ajánlást kell kapnia. Az új tag felvételéről a MARESZ elnöksége dönt. A szakmai szervezeteket tekintve a legbefolyásosabb a Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetsége és Magyar Fesztivál Szövetség, nemcsak a tagok létszámát tekintve, de a lobbiszerű tevékenységét is figyelembe véve. Az előbbinek nagy szerepe van a rendezvényszervezés, mint önálló szakma elismertetésében, a rendezvényszervezők szakmai tudásának és kompetenciáinak hirdetésében, az oktatás szakmai támogatásában. Az utóbbinak a fesztiválszervezők minőségbiztosítási rendszerének kidolgozásában és a fesztiválok monitoringjában játszik kiemelt szerepet.

Fontos megjegyezni, hogy a rendezvényszervező cégek szervezeti tagsága nem kizárólagos, a szakmai szervezeti feltételek megfelelése esetén az adott rendezvényszervező cég több szervezetnek is tagja lehet. A többszöri tagság olyan esetekre jellemző, amikor az adott rendezvényszervező cég a saját szakterületére szakosodott szervezetnek is a tagja, valamint a rendezvényszervezés „ernyőszervezetének” is, a MARESZ-nak. A Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetségének tagjai a rendezvényszervezés minden területét lefedik: a helyszíngazdától a szervező cégeken keresztül, a világítástechnikát, rendezvénybiztonsági szolgáltatást nyújtó vállalatokig. Mindamellet az egyféle szolgáltatásra szakosodott rendezvényszervező cégek (pl. PCO, kiállításszervező) törekednek a maguk szakterületének szervezetébe tömörülni, illetve erősíteni annak a szervezetnek a befolyását. Ez mégsem a több kicsi szereplő erősödését eredményezi, hanem a szakterületekre specializálódott rendezvényszervezők nagy gyűjtőszervezetek tagjaként (pl. MARESZ, Fesztiválszervezők) sikeresebbek lesznek. Ezzel a nagy gyűjtőszervezetek is erősödnek, taglétszámuk nő, másfelől a szervezeten belül egy-egy területre szakosodott szekciók megalakulását teszi lehetővé. Jelenleg a MARESZ-nél működő tagozatok az alábbiak: helyszíngazdák, kiállításszervezés, kivitelezés,

rendezvénytechnika, konferenciaszervezés, rendezvénygasztronómia, eseményszervezés. A rendezvényszervező cégvezetők elmondása alapján a szakmai szervezeti tagság pozitív értékhordozó, mivel segíti, támogatja a tagokat, ráadásul a kliensek felé a minőségi szolgáltatás garanciáját is adja, ezáltal reklámértékkel bír. Sok esetben új üzleti lehetőségeket és a tagok közötti együttműködést is elősegíti: nyilvánvaló a piaci integráció jeleként a rendezvényszervező cégek és a rendezvényszervezéshez részszolgáltatásokat nyújtó cégek közötti együttműködés (például PCO és party service szolgáltató, kiállításszervező és világítástechnikai, színpadtechnikai cégek között).

Az aktív szakmai szervezeti élet részeként a szakmai találkozók szabadidős tevékenységekkel együtt a tagok közötti kapcsolatot, együttműködést erősítik és előrevetítenek egy érdekes és prosperáló karrierlehetőséget. Ezt a célt szolgálja például a MARESZ által kezdeményezett „Az év rendezvényszervezői díja”, mely jelenleg a legmagasabb szakmai elismerés, amelyet a szövetség a rendezvényszervezés területén többéves eredményes munkát végzőnek ítél oda.

A szakmai kultúra folyamatosan fejlődik: magatartási/szakmai normák, szaknyelv, szakkifejezések, médiakezdeményezések, mint például szakmai folyóiratok, szakmai hírlevelek erősítik a rendezvényszervezők identitását, a rendezvényszervezés és a szakma fontosságát hangsúlyozzák. A szakmai szervezetek által kiadott hírlevelek, sajtóközlemények nemcsak a tagok felé, de a tágabb közvéleményhez, a téma iránt érdeklődőkhöz is eljutnak.

19. táblázat Szakmai szervezetek a rendezvényszervezés területén

Szakmai szervezet	Alakulás éve	Tagok száma (2008)	Tagjai	Tevékenysége
Magyar Fesztivál Szövetség	2002	130	fesztiválszervezők	szakmai fórum és együttműködés, minősítési rendszer kialakítása
Magyar Művészeti Fesztiválok Szövetsége	1990	42	művészeti fesztiválszervezők	szakmai fórum és együttműködés
Szabadtéri Színházak Szövetsége	1997	10	szabadtéri színház szervezők	nemzetközi tapasztalatcsere, szakmai fejlődés elősegítése
Magyarországi Rendezvény-szervezők Szövetsége	1992	110	helyszíngazdák, rendezvényszervező cégek, rendezvénytechnikai cégek stb.	szakmai hálózat erősítése, szakmai fórum, együttműködés
Magyarországi Kiállítás- és Vásárszervezők Szövetsége	1989	13	kiállításszervezők	szakmai koordináció, nemzetközi együttműködés
Folkőrfesztiválok Magyarországi Szövetsége	1991	28	folkőrfesztivál-szervezők	rendezvénykoordináció, szakmai tapasztalatcsere, nemzetközi együttműködés és pályázatok elősegítése
Gasztrofeszt-Gasztronómiai Fesztiválok Szövetsége	2008	n.a.	gasztronómiai fesztiválok (szervezők)	fesztiválok népszerűsítése, minősítése

Forrás: Formádi-Raffai, 2009

4.2.5. Etikai kódex

Az egészségturizmusban nem létezik egységesen kidolgozott kódex, néhány fürdőben kialakítottak etikai kódexet, mely elsősorban szakmai viselkedésre irányul, a vendégekkel való bánásmód és minőségbiztosítás áll a középpontjában. A szakmai szervezetek elsősorban az oktatás hiányosságainak felszámolását és a minőségi kritériumrendszer kialakítását tűzték ki célként, de nem dolgoztak még ki egy egységes kódexet, melyet az egészségturisztikai létesítmények használhatnának. A szakmai

figyelem is elsősorban a wellness szállodákra irányult.

20. táblázat Szakmai szervezetek etikai kódexe az egészségturizmus területén

Szakmai szervezet	Etikai kódex megléte
Magyar Fürdőszövetség	n.a
Magyar Wellness Társaság	n.a
Magyar Szállodaszövetség Wellness szekció	van, de nem wellness specifikus
Magyar Egészségturizmus Marketing Egyesület	nincs
Nemzetközi Wellness Club (IWC)	nincs
Nemzetközi Wellness és Spa Szakértői Klub (IWSEC)	nincs
Magyar Gyógytornászok Társasága	van

Kitekintés – etikai kódex a rendezvényszervezés területén

A rendezvényszervezési szakma nemcsak hatósági ellenőrzéssel, de a szakmai szervezetek által elfogadott irányelvek alkalmazásán keresztül is befolyásolhatja a rendezvényszervező tevékenységét, viselkedését, erkölcsi hozzáállását a klienshez. Ebben a szakmabeliek önszabályozásának (hozzáállásának) is van szerepe. Amint azt korábban bemutattam (21. táblázat), a legtöbb szervezet rendelkezik etikai kódexszel (vagy folyamatban van a kidolgozása), melyet tagjai egyöntetűen elfogadnak. Az etikai kódexek a szervezés során érvényesítendő erkölcsi magatartási normákra hívják fel a figyelmet, melyet „a jogi szabályozást kiegészítő önszabályozás útján igyekszik előmozdítani” (Kiállítás- és vásárszervezési gyakorlat etikai kódexe). A kódex rendszerint felsorolja az elvárt magatartási szabályokat, felsorolja a rendezvényszervező cég szakmai, anyagi és technikai felkészültségére vonatkozó előírásokat, ösztönzi a tagok közötti szakmai információcserét, tisztességes versenyt hirdet és az etikai kódex ellen megsértőivel szemben kezdeményezheti a hatósági vagy bírósági eljárást.

A kiállítás- és vásárszervezők etikai kódexe előírja a tagoknak a szakirányú végzettséget, ezzel kizárva a „nem szakértőket” „... legyen legalább egy olyan munkaviszonnyal vagy állandó megbízással rendelkező munkatársa, aki a kiállítás- és vásárszervezéshez megfelelő szakirányú ismerettel és szakmai gyakorlattal rendelkezik” (Kiállításszervezők etikai kódexe).

A megkérdezett rendezvényszervezők mindegyike egyetértett abban, hogy az etikai kódex elsődlegesen önszabályozási eszköz. Az etikai kódex elfogadása a rendezvényszervező cég társadalmi felelősségvállalásáról tanúskodik, a kliensek

számára pedig biztosítékot jelent, hogy szakmailag kompetens és etikus rendezvényszervezőt választanak.

21. táblázat Szakmai szervezetek etikai kódexe a rendezvényszervezés területén

Szakmai szervezet	Etikai kódex
Magyar Fesztivál Szövetség	Folyamatban
Magyar Művészeti Fesztiválok Szövetsége	Folyamatban
Szabadtéri Színházak Szövetsége	Van
Magyarországi Rendezvény-szervezők Szövetsége	Van
Magyarországi Kiállítás- és Vásárszervezők Szövetsége	Van
Folkórfesztiválok Magyarországi Szövetsége	Nincs adat
Gasztronómiai Fesztiválok Szövetsége	Nincs

Forrás: Formádi-Raffai, 2009

4.2.6. A szakértő kliens feletti ellenőrzése

A kliens feletti ellenőrzés, vagyis a szakértő autoritása formálisan a vendég tevékenysége feletti szakmai kontrollal jellemezhető. Ennek két komponensét lehet elkülöníteni:

- a szakértő által birtokolt és a kliens valamely problémájának megoldására alkalmas különleges, speciális tudás, valamint
- a kliens(ek)nek a szakértőbe vetett – és erre a speciális tudásra vonatkozó – bizalmát, amely alapján követi a szakértő utasításait.

Ezt az ellenőrzési képességet mind a szakértő, mind a kliens oldaláról lehetne vizsgálni, ám a disszertáció alapjául szolgáló kutatás csak a szakértőkre terjedt ki. Ezen belül is azt vizsgáltam, hogy a szakértő milyen mértékben határozza meg a kliens programjának mennyiségi és minőségi jellemzőit: a szakértő által előírt, meghatározott tevékenységekről szóló döntések megosztásával, a kliens beleszólásának mértékével. Az itt alkalmazott indikátorok a következők voltak:

- a munkakörök esetében a konkrét munkatevékenységek vizsgálata
- a szolgáltatások esetében azok szakértői ajánlás, utasítás nélkül igénybe vételi lehetősége.

Árnyalja a képet, hogy a szakértő és kliens közötti erőterre két további szereplő is hatással van: a szolgáltató és az egészségbiztosító. A szolgáltató – aki a szolgáltatás tárgyi feltételeit nyújtja – a nyereséges működést biztosító kapacitás-kihasználtság

érdekében befolyásolhatja mind a szakértőt, mind a klienst. A szakértőt, mint annak munkaadója vagy megrendelője bizonyos kapacitások ajánlására bírhatja, míg a vendéget a marketing ár és nem-ár jellegű eszközeivel (így a termékfejlesztéssel, csomagösszeállítással és a promócióval) befolyásolhatja bizonyos szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok igénybe vételét (pl. kedvezményes bérlettel, kombinált, egymásra épülő kezelésekkel).

Az egészségbiztosító elsősorban az általa finanszírozott szolgáltatáscsomagok hosszának és összetételének meghatározásával befolyásolja a kliens döntését (és ezzel a szakértő és a szolgáltató mozgásterét).

A szakértő kliens feletti ellenőrzése a gyógyászati szolgáltatások esetében kézenfekvő: a legtöbb szolgáltatást kizárólag orvosi utasításra lehet igénybe venni, amely annak időtartamát, menetét, gyakoriságát is előírja. A kliensek nagyobb fokú tájékozottságával sem csökken a magasan kvalifikált orvos szerepe, mert a teljes kórkép megállapításához, a kezelési terv elkészítéséhez szükség van a közreműködésére, szaktudására. A felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök, a korábban definiált egészségügyi tanácsadó csoport esetében a tanácsadó szerep valójában ennél erősebb, előíró jellegű. Ezt bizonyítja a fürdőkben kialakult protokoll, a szakértő és a kliens közötti első megbeszélés, ahol a kezelést jóváhagyó, tervező orvos a kliens igényeinek megfelelően alakítja ki a szolgáltatás menetét, gyakoriságát.

A nem gyógyászati, hanem életmód jellegű wellness kezelések, programok szakértői (tanácsadói és szolgáltatói) esetében a vendégek gyakran ad-hoc döntéseket hoznak a szolgáltatás igénybevételét illetően. Például animációt, sportoktatást, masszázst, kozmetikai kezelés igénybevételét a vendégek sok esetben a helyszínen döntenek el. Ennek okának megértéséhez mind a tudás, mind a bizalom kérdését meg kell vizsgálni. A tudás esetében az életmód tanácsadó (pl. fitness-sportoktató, wellness tréner) és életmód szolgáltató (pl. fitness-wellness asszisztens, wellness kozmetikus) szakértő pozíciója egyértelműen gyengébb, mint az intézményesült egészségügyi szakértők esetében. Mivel ez az életmód jellegű tudásbázis a kliens számára sokkal könnyebben átlátható (a kezelések, edzések hatása a laikus számára könnyebben megérthető) és hozzáférhető (a szükséges ismeretekkel és értékelésekkel számos, a nagyközönségnek szóló nyomtatott és elektronikus média foglalkozik). Az egészségügyi szolgáltató szakértő pozíciója a kettő között mozog. A szolgáltatás jellegéből adódik a kliens feletti ellenőrzés erőssége. Az egészségügyi asszisztens az orvos utasításai szerint végzi a kezeléseket, így a kliens számára az egészségügyi tanácsadó és szolgáltató előírásai iránymutatóak, azonos

mértékben számítanak. A masször esetében a kliens feletti ellenőrzés erőssége változó lehet a masszázsszolgáltatás célja szerint. Gyógyászati céllal történő masszázsszolgáltatásnál, a kezelések jellegét, ütemezését az orvos írja elő, így tervezhető, de előírászerű. Ugyanakkor számos elsősorban nem gyógyászati, hanem életmódjavító masszázs esetében az igénybevétel nem tervezett, általában a fürdőben döntik el a vendégek az életmód, közérzetjavító masszázs jellegét, időtartamát.

A bonyolítónak nevezett, formális egészségügyi, turisztikai és szabadidős végzettséget nem igénylő munkakörök esetében (wellness recepciós, szauna személyzet, fürdőszemélyzet) a kliens feletti ellenőrzés korlátozott. A tevékenység jellegéből adódóan nem a kliens igényeihez kell igazítani tevékenységét a megadott keretek között, így pl. a szaunalepedő kiadását, tájékoztatást a kezelésekről, igénybe vehető eszközökről.

A bizalom oldaláról, az életmód szakterületnek (az életmód tanácsadó és -szolgáltató munkaköri csoportok) a minősítő rendszere korántsem olyan letisztult, mint az egészségügyi szakmák esetében. A kliens ezért nehezen talál olyan forrást, amiből az általa igénybe venni szándékozott szolgáltatások minőségéről, hatásáról egyértelmű, kereskedelmi érdekektől mentes értékeléseket szerezhet be. A szakértő kliens feletti ellenőrzésének eltérését munkakörcsoportok szerint a 18. ábra mutatja.

18. ábra A szakértő kliens feletti ellenőrzése munkakörcsoportok szerint



A szolgáltatások igénybevételére ösztönzőleg hat az a média figyelem, amely körülveszi az egészségtudatosságot. Szinte nincs olyan élethelyzet, probléma, amelyre nem létezne valamilyen wellness vagy gyógykezelések. A média az egészségturisztikai szolgáltatások fontosságát hangsúlyozza az egészségmegőrzés szempontjából, legyen szó egy relaxáló fürdőlátogatásról, egy stresszkezelő masszázsról vagy méregtelenítő kúráról. Ennek következtében az, aki rászánja magát egy fürdő felkeresésére, már előzetes ismeretek és várakozások birtokában tudatosan teszi ezt. Képes a kezelések hatását és hasznosságát megítélni – részben a már említett másodlagos források alapján, részben pedig saját korábbi tapasztalataira építve. A szakértő így nem tudja a fogyasztót korlátlanul befolyásolni, hiszen az nem a parsons-i kiszolgáltatott, minden szaktudást nélkülöző *kliens*, hanem mindinkább *tudatos fogyasztó*. Ez a tudatosság nemcsak a szolgáltatás tartalmi, minőségi jellemzőinek ismeretéből következik, hanem a finanszírozás módjából is. E területen a fogyasztó ugyanis minden esetben vásárló is – hiszen saját szempontjai alapján, helyzetét, igényeit mérlegelve maga választja ki azt a fürdőt, amelyben a szolgáltatásokat igénybe veszi. Másrészt az esetek legnagyobb részében finanszírozó is, a mai körülmények között ugyanis a társadalombiztosítás által – részben – finanszírozott beutalóval érkezők aránya alacsony és csak az idősebb korosztályra korlátozódik. Mindez azt jelenti, hogy a szakértő korlátlan befolyásolási képessége meggyengül, a viszony a fogyasztóvá váló klienssel mindinkább átértékelődik. Míg a kliens feletti ellenőrzés feltételezi a szakértő altruista szemléletét (a kliens érdekeinek mindenekfelett helyezését), ez a piaci viszonyok között kevésbé tud érvényesülni: a szolgáltató profitérdekei ezt felülírják. A meggyőzés mögött a háttérben szükségszerűen a profitorientált piaci szemlélet van jelen (hiszen a szakma gyakorlása a megélhetését is biztosítja a szakmabelinek, a kapacitások kihasználtsága pedig a megtérülést a szolgáltatónak). A szakma működési elveit rögzítő és ma még a wellness területén nem létező etikai kódex(ek)nek ennek az ellentmondásnak a feloldásában lehet szerepe.

A kliens feletti ellenőrzés mechanizmusai

A szakértő kliens feletti ellenőrzésében alkalmazott mechanizmusok bemutatása szempontjából lényeges leszögezni, hogy ez az ellenőrzés a giddens-i értelemben vett szakértői rendszer tagjai között megoszlik.

- *A vendég kezelési programjának meghatározása:* a vendég részben előzetesen, részben pedig érkezése után konzultáción – és szükség szerint ezt megalapozó vizsgálatokon – vesz részt. A szakértő tanácsadó ezek után állítja össze a

tartózkodás egészére szóló programot, amellyel a vendég tevékenységét tematikus szempontból kontrollálja. Az ellenőrzésnek ezt az elemét a vezető szakértő gyakorolja. Az adatfelvétel tanúsága szerint a program összeállításában a szakértő szerepe csak részben tanácsadó jellegű, a valóságban a kliens egészségügyi állapota által erősen meghatározott és előíró jellegű. Az ellenőrzés tehát összességében ebben az esetben a szakértő speciális elméleti tudásán alapul.

- *A vendég időbeosztásának meghatározása:* a vendég érkezése után választott/ajánlott/előírt programjának megfelelően regisztráltatja magát a program részét képező kezelésekre és programokra, amelyek a vendégnek a nyaralás alatti időstruktúráját meghatározzák. Az ellenőrzésnek ezt az elemét a fürdő/wellness részleg recepciósja gyakorolja, gyakran a vezető szakértő útmutatása alapján (pl. két kezelés között szükséges idő). Az ellenőrzés alapja a szolgáltatásokhoz, illetve helyszínekhez való hozzáférés korlátozása (beléptetőkapuk, ellenőrzőszemélyzet).
- *A kezelések tartalmának meghatározása:* a kezelések, illetve programok tartalma a szakértő és a vendég közötti interakcióban jön létre, ami nagyfokú szubjektivitáshoz vezethet. Ugyanakkor egyes kezelések és programok struktúrája részben a szakma (pl. egészségügyi protokollok), részben a szolgáltató részéről (pl. elvárt szolgáltatásminőség) előre meghatározott, ami viszont ezt a szubjektivitást korlátozza. A szakértő szuverenitása tehát egyszerre függ attól, hogy a vendéget elméleti tudásával és készségeivel meg tudja-e győzni arról, hogy elfogadja, elfogadhatja az általa nyújtott szolgáltatást, valamint a szolgáltató által számára előírt szolgáltatási mód kötöttségétől. Az ellenőrzés tehát összességében ebben az esetben a szolgáltató készségein alapul.

Kitekintés – a szakértő kliens feletti ellenőrzése a rendezvényszervezés területén

Minőségbiztosítási célból a szakmabeliek megpróbálják ellenőrzésüket, befolyásukat a kliensek felett megőrizni: ennek egyik formája a kompetenciák fontosságának, a gyakorlati és piaci ismereteiknek hangsúlyozása.

A kliensek feletti ellenőrzésnek ez a formája a szakértő-kliens között fennálló bizalmi viszonyra épül, amely rendszerint hosszabb időszak alatt alakítható ki (pl. a szolgáltatás gyakori igénybevételével megismeri a kliens igényeit), ha első munkáról van szó, akkor referenciamunkákkal, más rendezvényszervező cég vagy szakmai szervezet ajánlásával érheti el a bizalmat. A rendezvényszervező cég fennállásának ideje is lehet a bizalom alapja, feltételezve a szakmai minőséget (amit a piac és a szakmai szervezet is

kontrollál). Amennyiben ez a bizalom adott, a kliens elfogadja a rendezvényszervező szakmai tanácsait, mint például a konferencia elő és utóprogramjának összeállítását, menütervezést, protokoll ismereteket, kiadványszerkesztést.

Ebben az interakcióban a szakértő értékeli a kliens bizalmát, fontosnak érzi magát, s törekszik a kliens számára problémát, bizonytalanságot okozó helyzet megoldására. Ebben az interakcióban – az információ megosztásával, a bizalom megadásával – a kliens újra megerősíti a szakértőbe vetett hitét. Ez az ismétlődő szakmai interakcióban megtestesülő bizalom az, amely a szakértőnek, a rendezvényszervezőnek a szakmai autonómiáját biztosítja.

A kliens megosztja (sok esetben személyes-, pl. esküvőszervezésnél) információt a szakértővel, akitől elvárja, hogy a számára legkedvezőbb megoldást ajánlja. A szakértő (rendezvényszervező cég) kiválasztása a szakértő személyisége, referenciái, mások ajánlása alapján történhet.

4.3. A MUNKAVÉGZÉS JELLEMZŐI AZ EGÉSZSÉGTURIZMUSBAN

4.3.1. Rugalmasság

A munkavégzés rugalmassága három formában nyilvánulhat meg:

- a munkaidő rugalmassága,
- a tevékenységek rugalmassága,
- a munkavégzés helyének rugalmassága.

Ezen felül a rugalmasság szorosan kapcsolódik a döntési szabadság kérdésköréhez, mivel az autonómia ismérve éppen a munkavégzés különböző aspektusai feletti önkontroll. Ezzel a kérdéssel a következő alfejezetben foglalkozom, itt a rugalmasság mennyiségi jellemzőit mutatom be.

A munkaidő rugalmasságának a vizsgált munkakörök vonatkozásában több aspektusa is releváns, így a napon belül

- a munkavégzés időzítése,
- a munkaidő hossza,

míg az éves egyenlőtlenségekkel összefüggésben

- a foglalkoztatás jellege,
- a foglalkoztatás szezonalitása.

A fürdők mindegyike napi 8 órát meghaladó időtartamban van nyitva, ezen túl pedig hétfőn és ünnepnapokon is nyitva tart. Mindez a vizsgált, a vendégekkel kapcsolatba kerülő, őket kiszolgáló munkakörök esetében lehetetlenné teszi a reggel nyolctól délután négyig tartó munkavégzést: mind a nyitvatartáshoz, mind a kereslet ingadozásához alkalmazkodni kell. A fürdőkben ezért a többműszakos munkabeosztás jellemző. A munkaidő kezdete és vége a fürdő nyitvatartásától függ, mely naponként és szezononként is változik: általában reggel 8-9 órától este 9-10 óráig nyitva vannak, ettől eltérően hétfőn, illetve speciális alkalmakkor éjszakai fürdőzésre is számos példát találunk. Szakmatípusok szerint megfigyelhető különbség, hogy a gyógyászati szolgáltatások hozzáférése időben korlátozott: hétköznapiakra és délelőtti, koradélutáni órákra, míg a wellness és fitness szolgáltatások elérhetősége jellemzően megegyezik a fürdők nyitvatartásával.

A munkavégzés időzítésével összefüggésben a munkaidő hossza elsősorban a fürdők munkaszervezési módjának függvénye, ezen belül három megoldásra találunk példákat:

- 6-8 órás munkavégzés, változó időzítéssel (műszakok),
- 10-12 órás munkavégzés váltakozó szabadnapokkal,
- szétdarabolt munkavégzés, eseti hosszúságú munkaidőkkel.

„A munkaidő 12 órás, állandó beosztás, 7:00-19:00, hétvége és ünnepnap NINCS!” (recepációs)

„2 napos a műszak, tehát 2 napot dolgozom, 2 napot otthon vagyok. Ha nem így lett volna, nem is vállaltam volna el.” (szaunaszemélyzet, szakács)

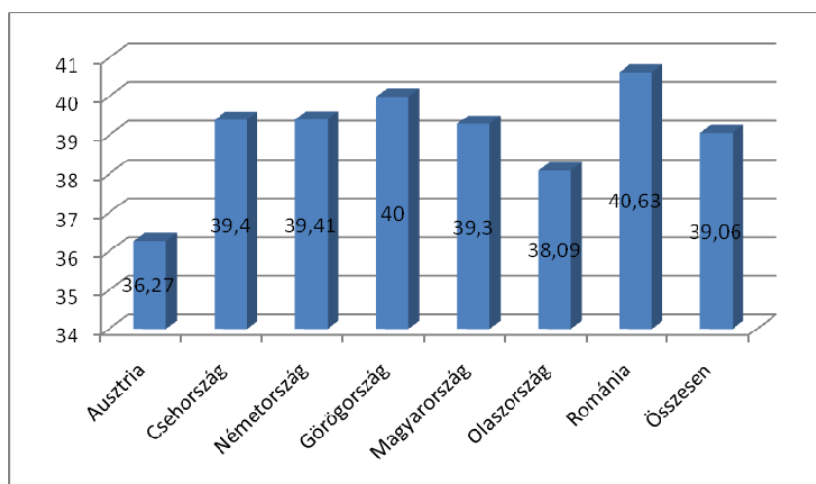
„Vagy 8.00-tól 16.30-ig, vagy 10.00-tól 17.30-ig dolgozom, szoktunk túlórázni is. Buszhoz vagyok kötve.” (masszőr)

„6 órában dolgozom” (egészségügyi asszisztens)

„Lépcsőzetes munkakezdésük van, ami 8 hetes munkarendet jelent” (wellness recepációs)

2008-ban a kollektív szerződésekben megállapított átlagos heti munkaidő az Európai Unióan 38,6 óra volt (EIRO, 2008). A teljes munkaidőben dolgozók rögzített rendes heti munkaideje a vizsgált országok közül Romániában, Görögországban, Magyarországon 40 óra; Ausztriában 38,8 óra, Olaszországban, Csehországban 38 óra, Németországban 37,6 óra. Az egészségturisztikai munkakörökben a vizsgálat eredményei alapján az átlagos heti munkaórák száma 39 óra (19. ábra). Nemzeti eltérések megfigyelhetők a fürdőkben dolgozók heti munkaidejében: Ausztriában a legalacsonyabb (36,27 óra), legmagasabb Romániában (40,66 óra). A kapott értékek nem lépik túl a 93/104/EK Munkaidő irányelvei alapján meghatározott maximális heti munkaidőt, mely túlórázással együtt átlagosan 48 óra lehet, amitől bizonyos ágazatokban munkaidőkorlátozás alóli mentességgel eltérhetnek a tagországok, s amire az egészségügyi területeken találunk is példát, pl. Magyarországon, Franciaországban (EIRO, 2008). A vizsgált országok közül egyedül Ausztriában szabályozták 40 órában a maximális heti munkaidőt, a többi területen 48 óra (EIRO, 2008).

19. ábra Egészségturisztikai munkakörök heti munkaóráinak átlaga (N=270)



Forrás: MTW, 2007

Végzettségi szint és szakmacsoport szerint nincs szignifikáns különbség a heti munkaidőben. Az átlagtól eltérően – általában kevesebb munkaórát – dolgoznak a vállalkezési alapon foglalkoztatott orvosok, fitness- sportoktatók, wellness trénerék. Természetesen a fürdőkben is előfordul, hogy a dolgozó az előírt, normál munkaidőnél többet dolgozik, ilyen esetekben a többletmunkát lecsúsztatják vagy kifizetik a többletórákat. Mindkét eljárási mód közel azonos arányban szerepelt.

A szezonalitást, vagy – árnyaltabban – a kereslet éves szinten jelentkező időbeni egyenlőtlenségeit a foglalkoztatás jellegével és szezonális jellegével kezelik a fürdők. A foglalkoztatás jellege szerint a legtöbb fürdőben elsősorban főállású, teljes munkaidőben foglalkoztatottakat alkalmaznak: a megkérdezés idején az összes fürdő átlagát tekintve a teljes munkaidőben foglalkoztatottak száma 120 fő, amely Csehországban és Magyarországon magasabb az átlagosnál. Az egészségturisztikai munkakörök szerint animátorokat, szauna- és fürdőszemélyzetet, fitness-aerobic sportoktatókat, egészségügyi asszisztentst és masszöröket foglalkoztatnak legnagyobb létszámban a vizsgált fürdőkben.

A vizsgált fürdők több mint felében megfigyelhető az egész éves részmunkaidős foglalkoztatási forma: átlagosan 15 embert foglalkoztatnak éves szinten részmunkaidőben. Az átlagnál gyakoribb az egészéves részmunkaidős foglalkoztatás Ausztriában gyógyászati alkalmazottak (egészségügyi asszisztens, masször) esetében, ami ugyanakkor alig jellemző a magyar, olasz és román fürdőkre.

Az alkalmazkodás másik lehetősége a szezonális foglalkoztatás, amelyet a fürdők egyharmada alkalmaz, így toborozva dolgozókat: átlagosan fürdők szerint három-hat főt. Ez kiemelten jellemző a magyar, görög fürdőkre, ahol a szezonális foglalkoztatásra jellemzően a nyári időszakban, a megnövekedett kereslet kielégítése érdekében kerül sor, animátorok, sportedzők felvételével.

Emellett néhányan (átlagosan 11 fő) szabadúszóként konkrét feladatokra szerződnek, illetve vállalkozási alapon dolgoznak a fürdőkben. Magyarországon ebben a kategóriában dolgozók száma sokkal magasabb (22 fő) a többi országhoz képest, amely elsősorban az egészségügyi tanácsadó szakmacsoportba tartozók körében jellemző (például orvosok, terapeuták stb.).

A *funkcionális rugalmasság* a fürdőkben az egyes munkakörök átjárhatóságában nyilvánulhat meg. A vizsgált fürdők ezt két formában alkalmazták:

- rokonszalmák közötti átjárás az aktuális feladatok függvényében,
- alacsonyabb képzettséget igénylő feladatok ellátása szezonon kívül.

A gyakorlatban nem ritka, hogy besegítenek egymásnak a munkatársak, ha a kereslet úgy kívánja. Természetesen a funkcionális rugalmasság kizárólag azonos képességeket igénylő munkakörök esetében képzelhető csak el. A funkcionális rugalmasság alkalmazása elsősorban a formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök esetében figyelhető meg, pl. szaunamester a fürdőszemélyzetnek illetve fordítva, de például masszőrt csak másik masször helyettesíthet. Szakmapárokat tekintve egymást helyettesíthető, egymásnak besegítő munkaköröknek tekinthetők az alábbiak:

- szaunaszemélyzet – fürdőszemélyzet
- fitness sportoktató – animátor
- wellness tréner – wellness tanácsadó
- fitness-wellness asszisztens – wellness recepció

A funkcionális rugalmasság alkalmazása a fürdő menedzsmentjétől függ, nem mutat országok szerint eltérést.

A szakképzett munkaerő egész éves foglalkoztatása érdekében esetenként a fürdők a szezonon kívüli időszakban alacsonyabb képzettséget igénylő feladatok ellátásával bízhatják meg az egyébként szakképzett személyzet egy részét. A vizsgált fürdőkben egy esetben fordult elő, a fenti szakmapárok közül wellness recepció fitness-wellness

asszisztens alkalmazása.

A munkavégzés helyének rugalmassága két vonatkozásban értelmezhető:

- több létesítmény között megosztott munkavégzés és
- egy fürdőkomplexumokon belül változó helyszíneken végzett munka.

Az előbbire a vizsgált fürdők esetében kevés példát láthatunk. Ez értelmezésem szerint a fürdők tujadonviszonyával és a foglalkoztatás kevésbé rugalmas formáival magyarázható. Mivel minden fürdő önálló szervezetként működik, nem lehetséges a munkaviszonyban alkalmazottak több létesítmény közötti mozgatása. Ahol ez előfordul, ott elsősorban a szerződéssel, alvállalkozói formában foglalkoztatottakra jellemző, akik speciális szaktudásukat egy-egy helyszínenen csak korlátozott mennyiségben (időben) tudják értékesíteni, így további megbízókkal is szerződnek, idejüket pedig megosztják a különböző helyszínek között. Ez elsősorban az egészségügyi tanácsadó szakmacsoportra (orvos, terapeuta) jellemző.

Az egy fürdőkomplexumon belül változó helyszíneken végzett munka lehetőségét korlátozza a szakmai munkavégzés tárgyi feltételeinek helyhez kötöttsége (orvosi rendelő, masszázs helységek, szauna, stb.). Mindazonáltal több fürdőben is van példa arra, hogy egy-egy ilyen létesítmény a fürdő több helyszínén is megtalálható (pl. masszázs a fürdő tematikusan elkülönülő részlegeiben), ezekben az esetekben e helyszínek között bevett eljárás az alkalmazottak „mozgatása”. Több olyan szakmai feladat is van továbbá, amelyeket eszközök nélkül vagy mobil eszközökkel végeznek a fürdő különböző pontjain. Az ilyen munkát végző alkalmazottak feladatai nagyfokú térbeni rugalmasságot mutatnak (ilyen pl. a fürdő számos pontján programokat szervező animátor munkája). Ennek keretei azonban a fürdő infrastruktúrájától és menedzsmentjétől függnnek.

Kitekintés - rugalmasság a rendezvényszervezés területén

A rendezvényszervezési területet időmenedzsment szempontjából nagyfokú szabadság jellemzi. Ez a gyakorlatban annyit jelent, hogy a munkaidő többnyire rugalmas a menedzsment által megszabott bizonyos korlátokkal (rendszerint a rendezvény időpontjának közeledtével egyre több korlátozás figyelhető meg a napi munkaidőt illetően), de egyébként a munkatársak rugalmasan alakítják napi munkaidejüket. Általában a rugalmasság ezen a területen is nagyobb munkaterhelést jelent, a hivatalos heti 40 órát a rendezvények időpontja előtt-alatt meghaladja a heti munka átlaga. A

szervezők arról számoltak be, hogy a munkavégzés a rendezvényt megelőzően és annak ideje alatt meglehetősen sok stresszel jár a feladatok átlátása, koordinálása és a hosszú munkaidő, késő esti munka miatt. Rendezvények előtt nem ritka a hétvégi munka sem (pl. konferenciátáska összeállítás).

A munkaidő rugalmasságában munkakörönként is eltérés figyelhető meg. A megkérdezettek egyötöde, elsősorban a rendezvényszervező-asszisztensek dolgoznak kötött munkaidőben rugalmas kezdés-befejezés limitált lehetősége mellett. A megkérdezettek négyötöde viszont rugalmas munkaidőről számolt be. Azok, akik az átlagnál többet dolgoznak, rugalmas időbeosztásban teszik, így sokkal nagyobb önállósággal és autonómiával rendelkeznek a munkájuk során.

Térbeni rugalmasság a rendezvényszervezésre kevésbé, illetve korlátozottan jellemző: a jelentkezések koordinálása, foglalások kezelése, kiadványszerkesztés elvégezhető lenne hordozható számítógépen otthon, de legtöbbször a rendezvényszervezők az irodában végzik munkájukat, ahol minden munkatárs követheti a munka pillanatnyi állását (pl. a jelenlegi foglalást, beérkezett előadásanyagokat stb.). Bár a munkavégzés a rendezvény ideje alatt eltér a megszokottól, nem tekinthető rugalmasnak, mivel az iroda települ ki a rendezvény helyszínére.

Számszerű és a funkcionális rugalmasság is megfigyelhető a rendezvényszervezői munkában: a megnövekedett munkát a rendezvény előtti napokban vagy a rendezvény ideje alatt hostessekkel, gyakornokokkal látják el a cégek. Funkcionális értelemben a munkatársak képesítése és gyakorlata lehetővé teszi az átcsoportosítást: a feladatokat is váltogathatják rendezvények alkalmával, pl. az egyik esetben valaki a regisztrációért felel, míg a másik rendezvénynél a kiadványokat tervezi-szervezi.

4.3.2. A munkavégzés feletti kontroll

A munkavégzés feletti kontroll következő három aspektusa mutatkozott relevánsnak a vizsgált egészségturisztikai szakmák vonatkozásában:

- a kontroll forrása,
- a kontroll formája,
- a kontroll ideje.

A válaszok elemzése alapján a vizsgált munkakörökben a tevékenység feletti kontroll három forrásból származott:

- kívülről, a szakma részéről (protokollok, eljárásrendek),

- a munkaszervezeten belülről (menedzsment),
- a fogyasztóktól (fogyasztói igények),
- a fentiekhez alkalmazkodva magától a szakértőtől (önkontroll).

A szakmai munka feletti kontrollban, a munkaszervezeten belül meg kell különböztetni a vezetők közvetlen irányítását és más szervezeti egységhez delegált irányítási feladatot. A vezetői kontrollt a felsővezető és a részlegvezető gyakorolja, míg a delegált irányítást különböző egységek látják el, például a wellness recepció koordinálják a masszázstervet, gyógyászati szolgáltatásokat.

A munkaszervezeten belül az ellenőrzési szinteket meghatározza a fürdők szervezeti felépítése. A fürdők szervezeti felépítése erősen központosított, általában két vagy három szintre tagolódik, és a jellemző fürdőrészlegek/osztályok az alábbiak: igazgatóság, pénzügyi részleg, értékesítés-marketing, terápiás részleg és vendéglátás.

Az egészségturisztikai munkakörök a terápiás részlegen belül elsősorban operatív, végrehajtó szinten helyezkednek el a szervezeti hierarchiában – kivéve azokat a munkaköröket, amelyek magasabb végzettséget igényelnek (például orvost, terapeutákat), illetve, ha a munkakört betöltők a szervezettől függetlenül, vállalkozóként működnek. Annak ellenére, hogy a munkakörök operatív szintbe sorolhatók, a munkakörök 23%-ában (például wellness recepció, orvos esetében) a munkakört betöltő felelős mások munkájáért, irányít másokat. A mások munkája feletti ellenőrzés Görögországban gyakoribb az átlagnál, kevésbé jellemzi Magyarországot és Romániát. Érdekes összefüggés, hogy míg Görögországban az irányítás alá tartozók átlagos száma mindössze hét fő, addig Magyarországon és Romániában magasabb 29, illetve 20 fő. Ez utóbbi a fürdők centralizáltabb menedzsmentjével (is) magyarázható.

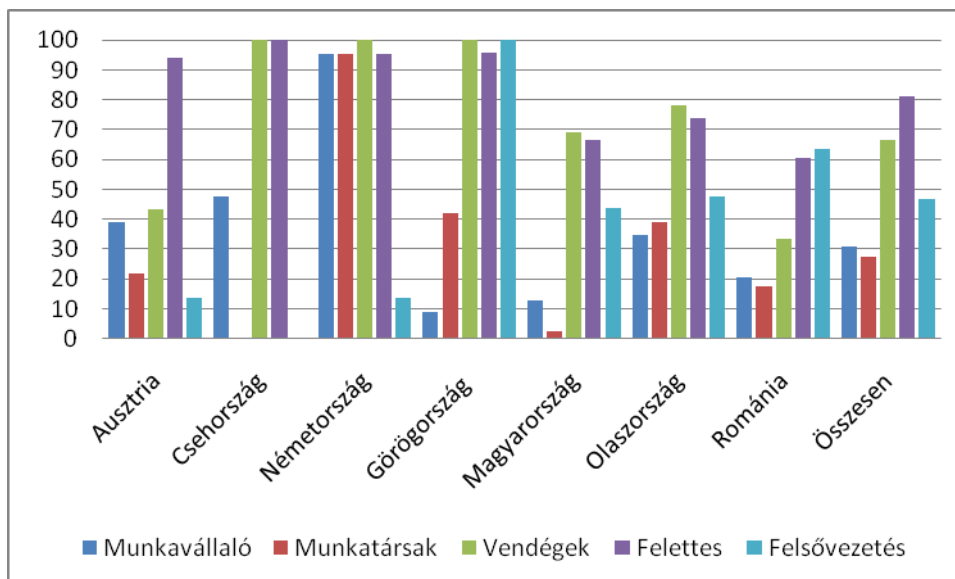
Az adott munkakörben dolgozó munkáját több szereplő kontrollálhatja: a felsővezetés mellett maga a dolgozó is értékelheti, ellenőrizheti munkáját, valamint a munkatársai is. Ezt néhányan negatívan, erősödő kontrollnak értelmezik, míg mások éppen a nagyobb fokú autonómiával magyarázzák az önkontroll, illetve a kollégák egymás közötti ellenőrzését. A kollégák mellett nem szabad figyelmen kívül hagyni a vendégek ellenőrző szerepét sem, hiszen a szolgáltatásokkal kapcsolatban bármilyen észrevételt azonnal jelezni tudnak mind a dolgozó, mind annak felettese felé. Az ellenőrzést meghatározó tényező, amely a dolgozói döntéseket, cselekedeteket befolyásolja és egyben a dolgozó munkáját minősíti, nem más, mint a szolgáltatás minőségének

megfelelő színvonalú biztosítása.

„Egymást ellenőrizzük a többiekkel, segítséget kérünk, stb.” (masször)

„Elégge önálló, egymástól szoktunk segítséget kérni, ha valaki bizonytalan, meg ellenőrizzük egymás munkáját, ha az komolyabb, bonyolultabb. Mindenki önállóan dolgozik, esetenként beosztjuk egymás között a munkát.” (gyógytornász)

20. ábra Egészségturisztikai munkakörök ellenőrzése (N=270)



Forrás: MTW, 2007

Szinte minden vizsgált országban a felettesnek vagy részlegvezetőnek van a legerősebb ellenőrző szerepe – derül ki a válaszok 81%-ából (20. ábra). Másodsorban a vendégek és látogatók kontrollját érzékelik erősen az érintettek, a válaszok 67%-ában nevezték meg a látogatókat, mint ellenőrző „csoportot”, de az egyes országokban, például Csehországban, Görögországban és Németországban az összes megkérdezett megjelölte a vendégek erős kontrollját.

A válaszok 41%-a szerint, a részlegvezető mellett a felsővezetés is ellenőrzi az egészségturisztikai munkakörökben dolgozókat. Görögországban a felsővezetés ellenőrzése kivétel nélkül minden vizsgált egészségturisztikai munkakörre jellemző.

Az önkontrollt mindössze 31%-ban nevezték meg a megkérdezettek. Az átlagnál magasabb a munkavállaló önállósága, önkontrollja Németországban (a válaszadók 96%-a megjelölte) és legkevésbé Görögországra (mindössze 9%) jellemző. Az önkontroll nem mutat szignifikáns összefüggést a munkakörrel, alkalmazása elsősorban a fürdő vezetésétől függ. A munkatársak ellenőrző szerepe a válaszok 27%-ában szerepelt. A legerősebb ellenőrzés a munkatársak között szintén Németországra jellemző (az esetek 96%-ában).

A szakmai munkavégzés feletti kontroll kiterjedhet mind a munkavégzés

- mennyiségi jellemzőire, így a munkavégzés időzítésére és időtartamára, belső időstruktúrájára, mind pedig
- minőségi jellemzőire, így a szolgáltatási interakció pontos jellemzőire.

A *mennyiségi jellemzők* meghatározására és ellenőrzésére a vizsgált fürdők mindegyikében kidolgozott teljesítménymérési rendszerek működnek, amelyek a következő mutatók nyomon követésére terjednek ki:

- ledolgozott munkaórák/munkaidő
- kiszolgált vendégek
- megtermelt jövedelem.

A válaszok alapján az egészségturisztikai munkakörökben dolgozók 88%-a egy előre meghatározott munkarendet követ, a munkaidő (munkaórák) és a feladatok sorrendje kötött. Az önállóság kérdése a menedzsment által meghatározott keretek és korlátok mellett működhet (például a nyitvatartási idő, reggeli és délutáni műszak), azon túl a dolgozó a napi időbeosztása felett rendelkezhet. Az átlagnál nagyobb önkontroll jellemzi az olasz és román fürdőben dolgozókat és a gyógytornászokat, orvosokat, dietetikusokat, kisebb a szauna- és fürdőszemélyzetet.

„Önálló vagyok teljesen, van persze egy főnököm, ő is gyógytornász, Dorottya, hozzá bármikor fordulhatok tanácsért, vagy ha kérdésem van.” (gyógytornász)

„Hát azt, hogy hogyan masszírozok, azt senki nem ellenőrzi. Bár az igazgató úr gyakran jön masszíroztatni. Szerintem ez maximum a vendégek visszajelzéseivel ellenőrizhető. Az, hogy elegendő időt masszírozok-e, azt meg a recepció ellenőrzi meg ő is osztja be. De van a gyógyászati – terápia résznek vezetője is” (masször)

„Nem beszámoló-jellegű az ellenőrzés, meg nem is igazán ellenőrzés, inkább én kérek tanácsokat..... nincs semmi ilyesmi. Az orvos írja elő a kezelést a betegnek, és utána is az orvos ellenőrzi, hogy mennyit változott az állapota.” (egészségügyi asszisztens)

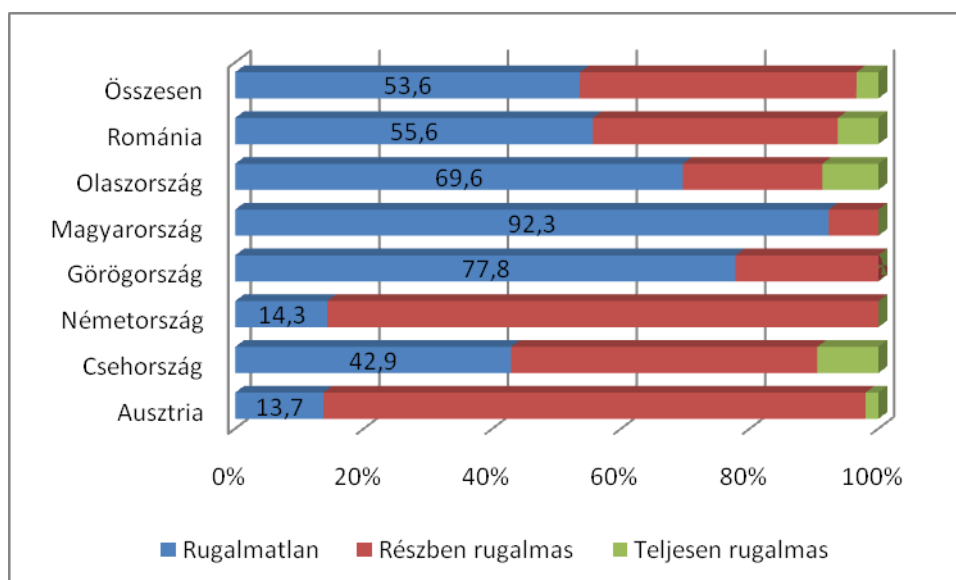
„Minden nap 9.30-tól 18.00-ig tart a munkaidőm, azon belül rugalmas, mert én osztom be a betegeket” (gyógytornász)

„Túlzottan nagy önállóságot nem enged meg a munkám, a szabályzathoz ragaszkodni kell. Napi beszámolási kötelezettségem van a műszakvezető felé” (uszodamester)

„Kissé korlátozottnak érzem..., döntési önállóságot nem élvezek, hiszen megadott szabvány szerinti feladatot végzem” (wellness recepció)

A kutatási eredmények alapján nem jellemző a vizsgált fürdőkre a rugalmas munkaidő (21. ábra). A legtöbb munkakörben a munkaidő egyáltalán nem rugalmas, a kezdési és befejezési időt szigorúan be kell tartani, nem változtatható – ez derül ki a válaszok 54%-ból. Bizonyos fürdőkben és munkakörökben kismértékű rugalmasság megfigyelhető, hiszen a munkaidő néhány megkötéssel részben rugalmas a válaszok 43%-a szerint (például a napi munkaidő fix, de a kezdés időpontja változtatható). Teljesen rugalmas munkaidőt a válaszadók mindössze 3%-a jelölt meg, elsősorban gyógyászati részlegen dolgozó gyógytornászok, orvosok, dietetikusok. A munkaidő rugalmassága szempontjából a legrugalmasabbnak Ausztria és Németország bizonyult, míg legkötöttebbnek Magyarország.

21. ábra Egészségturisztikai munkakörök a rugalmas munkaidő tekintetében
(N=270)



Forrás: MTW, 2007

„Naponta ½ 10-től este 6-ig van masszázs, heti hét nap. Most öt masször dolgozik itt, igazából egymás közt kell kialakítani, hogy ki mikor dolgozik, úgy, hogy a vendégek ki legyenek szolgálva. Egyszerre általában két vagy három masször dolgozik, de hétvégén néha négy is. Az a fontos, hogy havi viszonylatban ki kell jönni a kötelező óraszámnak. Elvileg heti két szabadnap jár, de ha egyik héten egy nap vagyok szabad, a következőn pedig három napot, az sem baj, csak az óraszám kijöjjön. A napi beosztásba azonban nem igen van beleszólás, ahogy bejelentkeznek a vendégek a recepción, úgy kell fogadni őket. Általában egyszer vagy kétszer van egy-egy félóra pihenő, attól függően mennyi vendég van és hányan dolgozunk. A recepció minden nap kiszámolja aznap ki hány órát vagy percet masszírozott. Mert vannak 20, 25, 40 és 50 perces masszázsok. Megvan, hogy egy hónapban 60 órát masszírozással kell tölteni, ezért jár az alapfizetésen felül 15ezer Ft. De ha valaki, csak 59 órát masszírozott, akkor nem kap pluszpénzt, tehát nem arányosítják”. (masször)

A *minőségi jellemzők* ellenőrzésére a vizsgált fürdőkben a vendéglégedettségi felmérések, illetve a dolgozói önértékelések szolgálnak, amelyek a szolgáltatási interakciót mérik fel. A szolgáltatásnyújtás menetére, a szakszerű hivatásgyakorlás protokolljára van egy útmutató a hazai piacon megjelent Fürdők Kézikönyvében. Az útmutató segédeszköz, amelyet a fürdő vezetése megismertethet a dolgozókkal, illetve ez alapján kialakíthatja az ellenőrzési mechanizmusát. A Fürdők Kézikönyve nem kötelező érvényű, de a hazai fürdők menedzsmentjének a Magyar Fürdőszövetsége által ajánlott könyv. Gyakorlatban a fürdőkben a szolgáltatás minőségi jellemzőivel kapcsolatos észrevételekről, esetleges problémákról az ellenőrzések, munkamegbeszélések során számolnak be a dolgozók, a vendégek pedig vendéglégedettségi kérdőívekben értékelik azt, illetve a negatív tapasztalatokról panaszt tehetnek.

„A vezetői értekezleteken lehetőség van megbeszélni a vendégek visszajelzéseit, a masszörök, gyógyászati alkalmazottak elmondása alapján ...” (gyógyászati vezető)

„Éppen az tetszik benne, hogy belevihetem a saját tudásomat, esetleges tapasztalatomat, érzésemet. Itt mindent megtehetek, amivel nem ártok a vendégnek. Ezzel szemben például egy kórházban szigorú szabályok szerint kellene csinálni mindent, hiszen ott gyógyítás folyik. De azt, hogy kit masszírozok, illetve mikor nem én döntöm el.....” (masször)

A szakmai munkavégzés feletti kontroll időzítését tekintve elkülöníthetjük

- az előzetes és
- az utólagos

ellenőrzési mechanizmusokat. Az előzetes ellenőrzéshez a munka időzítését és a szakszerű hivatásgyakorlást rögzítő eljárásrendek tartoznak – mindkettőre van példa a vizsgált szakmák esetében. Az utólagos ellenőrzés nyomonkövetési jelleggel történik, a tapasztalatok megvitatása céljából.

“Nincsen. A recepciós elvégzi mindennap azt a számítást, amit említettem és tulajdonképpen az a kimutatás van” (masször)

„Minden hétfőn vezetői értekezleten kell beszámolnom a múlt heti fejleményekről.” (masször)

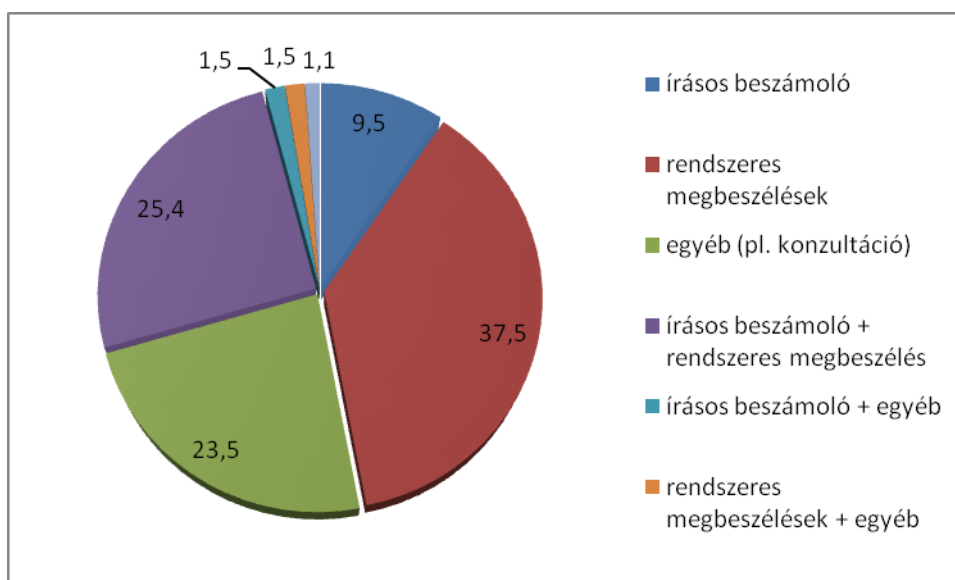
Az egészségturisztikai munkakörökben dolgozóknak különbözőképpen kell beszámolniuk munkájukról, az általuk végzett tevékenységekről (22. ábra). A leggyakoribb beszámolási formák a rendszeres megbeszélések és az előbbi

kombinációja írásos beszámolókkal. A válaszok 24%-ában említettek más beszámolási formákat, mint például az informális, ad-hoc megbeszéléseket, konzultációkat, amelyek gyakran a munkavégzés helyszínén, a tisztázandó kérdések felmerülésekor kerülnek megvitatásra. A beszámolási formák gyakorlatában megfigyelhető különbségek elsősorban a fürdő vezetésének preferenciáiban keresendők, nem az egyes országok gyakorlatában és nem a különböző munkaköröktől függnnek, nincsen szakmánként általánosítható protokoll, szakmai előírás.

„Alkalom adtán tartozom beszámolóval a közvetlen főnökömnek, mely szóban történik meg. ... közvetlen főnököm” (fizioterapeuta)

„Van beszámolási kötelezettségem, méghozzá a fürdő tulajdonosa felé, konzultációk formájában” (animátor)

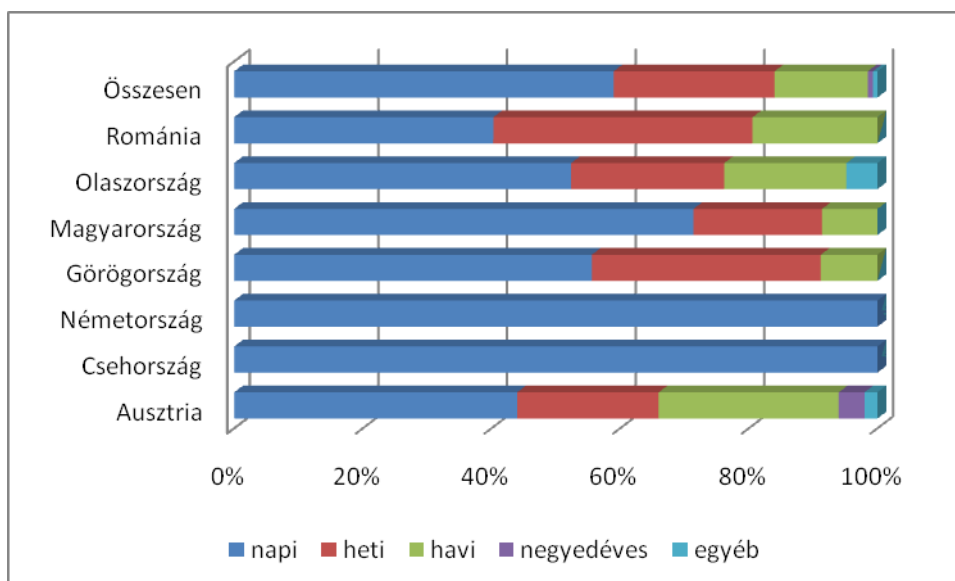
22. ábra Beszámolási kötelezettség az egészségturisztikai munkakörökben (N=270)



Forrás: MTW, 2007

A vizsgált munkakörökben dolgozók munkáját szigorúan ellenőrzik, amit az is mutat, hogy a legnagyobb százalékban a napi beszámolási kötelezettséget nevezték meg a megkérdezettek (59%) (23. ábra). Csehországban és Németországban az összes vizsgált munkakörre a napi beszámolás jellemző. A munkakörök egynegyedére jellemző a heti beszámolás, ez az átlagnál magasabb Romániában és Görögországban (40% és 36%.) Havi és ennél ritkább, például negyedéves beszámoló mindössze néhány esetben figyelhető meg (például az egészségügyi technikusok esetében).

23. ábra Beszámolási kötelezettség gyakorisága (N=270)



Forrás: MTW, 2007

A beszámolási kötelezettség gyakorisága és a munka feletti önállóság kérdése kizárólag a fűrdő szervezeti felépítésével, menedzsmentjével magyarázható, nem mutat összefüggést sem az országok, sem a vizsgált munkakörök szerint. A beszámolás formájában és gyakoriságában a részlegek között vannak különbségek, de ezek is a menedzsment döntésétől függnnek, így nehéz általánosítani.

A munkavégzés feletti kontroll a rendezvényszervezés területén

Az önállóság kérdése (például a munkavállaló döntési lehetősége a napi munkabeosztásáról, munkamenetéről) a rendezvényszervezés területén különböző szinteken figyelhető meg. A menedzsment („vezető” rendezvényszervező) által meghatározott kereteken belül a munkavégzés jellegét tekintve önálló munkavégzés és önkontroll jellemzi a munkatársakat, egy meghatározott eljárási módot követve a napi munkabeosztásukat maguk alakítják. A munkavégzést illetően megfigyelhető korlátozások a minőségbiztosítási eljárások betartására irányulnak, amelyek a munkát végző asszisztensek döntését is korlátozzák. Természetesen az autonómia legnagyobb fokával a menedzsment rendelkezik.

A rendezvényszervező cégek kis méretének köszönhetően, általában kétszínű hierarchia modell jellemzi a hazai rendezvényszervező vállalatokat: a menedzseri szint és a végrehajtó, operatív szint. A rendezvényszervező cégek vezetői rendszerint koordinálják és menedzselik az aktuális rendezvényeket az asszisztensek és operatív szinten dolgozó rendezvényszervezők segítségével, továbbá ellátják a vállalat stratégiai tervezési,

pénzügyi menedzsment feladatait. Annak ellenére, hogy a megkérdezettek nagyfokú önállóságról nyilatkoztak, 90%-uk jelentése alapján a menedzsment napi és heti rendszerességgel ellenőrzi az operatív szinten dolgozó munkatársakat. A beszámolás jellege a kisméretű vállalatoknak köszönhetően sok esetben informális jellegű, pl. kávé- vagy ebédszünetben megbeszélik a problémákat, előrehaladást.

Az ellenőrzési mechanizmus sem olyan összetett, mint az egészségturizmus esetében, ahol a szolgáltatás nyújtása a vendég előtt zajlik, így közvetlen visszacsatolás van a vendégtől, hogy az elvárásainak megfelelő szolgáltatást kapta vagy nem. A rendezvényszervezés esetében a szervezési feladat a kientől elszigetelten zajlik, kizárólag a kliens a végeredményt képes megítélni, a rendezvény összbemutatóját. A külső kontroll ez esetben is jelen van, de nem annyira direkt módon, mint az egészségturisztikai szolgáltatásnál (pl. masszázsánál).

Az autonómia és az önállóság szintje szubjektíven interpretált, egyéni élethelyzettől függően magasra értékelik a dolgozók, mert lehetővé teszi az élet különböző területeinek összehangolását.

4.3.3. Változatosság

Amíg a rugalmasság témaköre a funkcionális rugalmasság révén a munkakörök közötti mozgást ragadja meg, addig a változatosság az egy munkakörön belüli feladatok sokféleségével, illetve átalakulásának mértékével foglalkozik. A kapott válaszok alapján a változatosság három területen jelentkezik:

- a vendégek állandó változása és így a szolgáltatási kapcsolat állandó, rövidtávon jelentkező újdonsága,
- a kezeléstípusok változása közép- és hosszú távon a termékfejlesztés révén,
- a munkatársak változása közép- és hosszú távon a fluktuáció révén.

Az egészségturisztikai munkaterületek változatossága elsősorban a változó vendégkörnek köszönhető. Országoktól és munkakörtől függetlenül, az interjúkban arról számolnak be a dolgozók, hogy a változó vendégkör színesebbé teszi a munkájukat, újabb kihívásokat ad.

„örülök, hogy érdekes emberekkel találkozom” (animátor)

„itt legalább használhatom a nyelvtudásomat, és ezáltal nem is felejttem el” (masszőr)

Számos olyan szakmaterület van, ahol a munkavégzés jellege nagyfokú állandóságot mutat. A munkavégzés feletti ellenőrzés tárgyalása kapcsán bemutatott eljárásrendek és protokollok az egészségügyi munkakörök esetében meghatározóak, itt a változatosság csak középtávon jelentkezik(het), amennyiben új kezelések kerülnek bevezetésre. Ugyanez igaz az egészségturisztikai munkakörök közül a masszőr, szauna-személyzet, fürdő-személyzet esetében, hiszen ezek esetében is jellemző a munkafolyamat nagyfokú szabványosítása. A szolgáltatásnyújtás folyamatosan változó-fejlődő technikai és piaci környezete, a fogyasztói érdeklődés fenntartását szolgáló mind újabb trendek nyomán újabb kezelések bevezetése miatt megújul a munkavégzés.

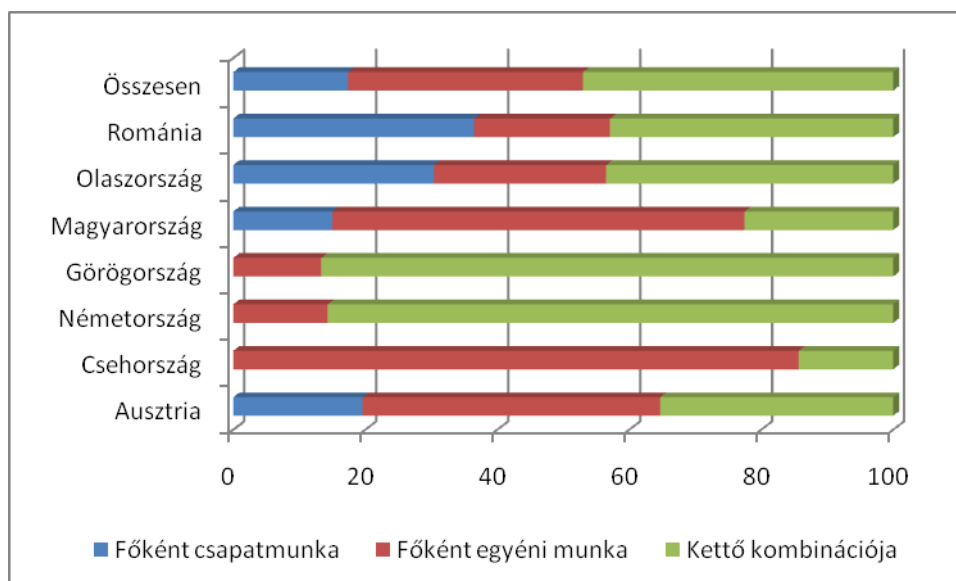
„mi is rákényszerülünk arra, hogy újabb technikákat elsajátítsunk, mert a fogyasztók egyre igényesebbek, egyre konkrétabb elképzeléseik vannak” (masszőr)

„kicsit furcsán néznek rám, ha nem ismerem a legújabb trendeket, a médiában hallott fogyókúra módszereket és nem tudom megindokolni, hogy az miért jó vagy rossz módszer...” (dietetikus)

Ugyanakkor ahol a munkavégzés feletti kontroll elsősorban a fogyasztó igényeihez való alkalmazkodás révén valósul meg, ott nagyfokú kreativitásra, önállóságra van szükség. Ennek révén a hétköznapi életben azokon a területeken van lehetősége az egészségturisztikai dolgozónak a változatos munkavégzésre, ahol ez az elvárás a kliensek részéről, pl. sportszolgáltatásokat nyújtók, a fitness-wellness instruktorként és az animátorok esetében.

A munkavégzés változatosságának harmadik oka az együtt dolgozó kollégák körének változása lehet – egyrészt a munkafolyamatok esetleges átszervezése miatt, másrészt a fluktuáció miatt. A munkavégzés változatosságát befolyásolja, hogy a tevékenységek milyen arányban alapulnak csapatmunkán és egyéni munkavégzésen, mennyire állandó az együtt dolgozók köre (24. ábra). A felsorolt egészségturisztikai munkakörök közel azonos arányban alapulnak csapatmunkán és egyéni munkavégzésen. A munkák egyharmada főként egyéni – másoktól független – munkára épül. Az egyéni munka aránya Csehországban és Magyarországon magasabb az átlagosnál. Csapatmunka jellemző a gyógyászati és uszodai alkalmazottakra, szaunaszemélyzetre, munkakörök szerint az úszómesterekre, animátorokra, wellness recepciósokra, masszőrökre, terapeutákra. A csapatmunka az operatív feladatok megosztásában nyilvánul meg.

24. ábra Egészségturisztikai munkakörök a munkavégzés jellege szerint (N=270)



Forrás: MTW, 2007

Változatosság a rendezvényszervezés területén

Ahogy kirajzolódott a rendezvényszervezési munka innovatív, megfelelően ötvözi az egyéni döntéseket a csapatmunkával. A feladatok jellege átcsoportosítható, lehetővé teszi a munkatársak közötti feladatmegosztást, megosztható a szolgáltatókkal való tárgyalás, így a munkatársi ellenőrzés (persze pozitív értelemben) is jelen van. A munka természetét tekintve is van egyfajta változatosság: a szervezési módszerek ugyanazok, de a kliensek, megrendelők igényei, elképzelései, rendezvénytémák, rendezvényhelyszínek, programok és a rendezvény látogatói minden alkalommal mások, újabb és újabb kihívások elé téve a szervezőket. Ez a fajta változatosság adja a rendezvényszervezési munka szépségét.

A rendezvények előkészítő munkája ugyanabban a környezetben (irodában) történik, de a munkakörnyezete van változatosság: az irodán kívüli tevékenységek körébe sorolható a helyszínek kiválasztás, terepszemle, szolgáltatókkal folytatott tárgyalások, és a rendezvény ideje alatti munkavégzés más környezetben. A rendezvényszervezés gyakorlata is tartalmaz rutinfeladatokat, de a fenti tényezők miatt mégsem válnak sematikus, rutinszerű a szervezési tevékenység.

4.3.4. Életvitel elüzletiesedése, a szabadidő-munka összefonódása

A munkavégzés módja, ideje egyértelműen hatással van az életszféra más területeire, így a szabadidő felhasználásra, családi életre. Amint azt az elméletben is bemutattam a kliensekkel közvetlen kapcsolatban álló munkakörök esetében a szolgáltató folyamatosan szembesül a megújulás, fejlődés szükségességével a fogyasztói igények változásának, új preferenciáknak köszönhetően (Formádi, Mayer, 2008). Az egészségturisztikai munkakörök esetében sincs ez másként: a szolgáltatás minőségének javítása, „jobbá tétele” naprakész ismereteken, képességek fejlesztésén alapul. A fejlesztés tréningeken, továbbképzéseken keresztül munkáltatói feladat, ugyanakkor a kutatás eredménye azt mutatja, hogy az egészségturisztikai munkakörben dolgozók sok esetben nem várnak a munkaadók továbbképzéseire, hanem azt megelőzve, ők kezdeményezik a különböző tanfolyamok elvégzését, magasabb fokú képesítések megszerzését, sok esetben saját költségen (pl. különböző masszázstechnikák, természetgyógyászati képzések). Ez részben kényszer is, mert a vállalati továbbképzések esetlegesek, ezért inkább az egyéni törekvések jellemzőek. (Bár ebben nagy különbségek vannak a fürdő vezetését illetően, nem az országok között). Az egyéni kezdeményezések és szervezeti törekvések különbözőképpen jelentkeznek:

- a munkáltató felajánlja a továbbképzésen való részvételt, amit a dolgozó elfogad,
- a dolgozó maga kezdeményezi továbbképzést és támogatást, engedélyt kér munkáltatójától,
- a dolgozó saját költségen, szabadidejében vesz részt továbbképzésen, tanulmányutakon, tájékozódik, nem kér/kap támogatást munkáltatójától.

„Egyéni utánajárás alapján, plusz meg kell indokolni, hogy miért jó ez nekem, de maximálisan támogatják és a szükséges időt is biztosítják hozzá, nem kell kivenni szabadnapot rá.” (gyógyászati részleg dolgozója)

„Teljes mértékben támogatja a munkahelyem a továbbképzéseket, évente 1-szer van Budapesten egynapos tovább képzés, ahol fizioterápiás, valamint gyógytornás előadásokon veszünk részt (gyógytornász)

„Igen, de ezt megoldom saját magam is, méghozzá olyan módon, hogy elmegyek más szálláshelyekre, ill. fürdőkbe minél több tapasztalatot gyűjteni, emellett, szakfolyóiratokat olvasok.....” (wellness tréner)

„Erre nem fordítanak sokat, biztos örülnének neki, ha továbbképezném magam, de elvárják, hogy magamtól menjek, nem támogatják anyagilag. Egyszer részt vettem egy

konferencia-félén, de ez nem továbbképzés volt. Wellness-fitness napok.” (fitness-oktató)

„Feltétlen összegyűjtöm a szükséges pontokat az újabb regisztrációhoz, nyilván ehhez részt veszek a szükséges tanfolyamokon, konferenciákon” (gyógytornász)

„Miután említettem, hogy a barátaim között sok orvos van, velük szoktam ezekről a témákról beszélgetni, illetve olvasok szakmai újságokat is” (terapeuta)

„Az elmúlt évben nem vettem részt semmilyen féle továbbképzésen. Inkább személyesen próbáltam tovább képezni magam, szakmai könyveket olvasva”. (kinetoterapeuta, gyógytornász)

Az interjúalanyok többsége országtól, munkakörétől függetlenül elégedetlen a továbbképzési lehetőségekkel.

„Nem könnyű ennyi fizetés mellett még továbbképzést is bevállalni, ráadásul a szabad napjaimon kellene járni, csak akkor tudnék” (gyógytornász)

„Nem vagyok megelégedve a képzések számával. Szeretném, ha a központ vezetősége több figyelmet fordítana az alkalmazottak továbbképzésére” (fitness oktató)

„Az elmúlt évben két kétnapos képzésen is részt vettem. Az első egy újraélesztési kurzus volt, a második pedig száj és orrfertőzésekről szólt. Képzések száma sem elegendő és nem is szorosan szakmabeliek. Inkább több szakmabeli képzésnek volna helye” (egészségügyi asszisztens)

A megkérdezett dolgozók elmondása alapján a képzéseken való részvétel azért is kiemelt fontosságú, mert az egészségtudatosság terjedésével a kliensek egyre tájékozottabb a módszerekkel kapcsolatban, így a szolgáltatónak is követnie kell az újabb trendeket. Ez dolgozó oldaláról a munka feltétel nélküli elfogadását jelenti, megfelelő motiváltságot és a munka szeretetét feltételezi. Az egészségturizmus területén a megkérdezett dolgozók a munka szeretetéről, kedvező munkafeltételekről nyilatkoztak.

“örülök, hogy segíthetek a vendégeimnek kikapcsolódni, ellazulni, levezetni a mindennapi stresszt és elfelejtetni velük a valóságot” (masszőr)

„szép környezetben, jó gépekkel dolgozhatunk” (fitness asszisztens)

„itt nincs jó masszőr, rossz masszőr, férfi masszőr vagy női masszőr, mindenkinek ugyanannyi bérért ugyanannyit kell dolgoznia” (magyar masszőr)

A munka sikerét mutat(hat)ják a visszatérő vendégek. A vendégekkel való kapcsolat a társadalmi tőke különböző formáival gazdagítja a szolgáltatót: vendégekkel kialakult barátságok formájában, más kultúrák, emberek megismerésén keresztül. A munka informális előnyei belső késztetést jelentenek a dolgozónak, hogy a lehető legjobb szolgáltatást nyújtsa a kliensnek. A munkája minősége, ezáltal a vendég/kliens elégedettsége nagyban függ a dolgozó személyiségétől, hozzáállásától (Formádi, 2008:191).

„Sikerélmények befolyásolnak. Amikor látom, hogy a következő évben is visszajönnek, megköszönik a munkámat” (gyógytornász)

„hogy miért szeretem, miért vonzó számomra.... „rengeteg emberrel ismerkedtem meg, szeretek velük foglalkozni”, „oda-vissza tanulás” (masször)

„lehet tanulni” (masször)

„egyénségekkel találkozom” (animátor)

A továbbképzéseken való részvétel azt feltételezné, hogy a dolgozók karriertervekkel rendelkeznek, előrelépési terveik vannak, de a gyakorlat ezt nem támasztja alá. A legtöbben a munkahelyi stabilitásra törekednek, szeretik a munkájukat, nem szándékoznak munkahelyet, munkaterületet váltani. (Az egészségügyből, kórházból érkezők esetében a munkahely megtartásának igénye még erősebb a kedvező munkafeltételek miatt). A képzéseken való részvétel a szakmai fejlődésük eszköze és a kliensekkel szemben jobban érzik magukat, ha teljesíteni tudják az elvárásaikat. Ebben a megközelítésben az életvitel elüzletiesedése korlátozottan jellemző, nem figyelhetőek meg tudatos egyéni karrierstratégiák. Itt megjegyzendő, a fürdőkben dolgozók többsége nő, így a családi kötelezettségek is helyhez kötötté teszik őket, figyelembe véve azt a tényt, hogy a településen - a főváros kivételével - a munkahelyváltás költözéssel, ingázással járna vagy más munkaterületen elkezdett munkát jelentene.

„Amíg nem volt gyerek addig szívesen költöztem, de most már nem akarok.” (gyógytornász)

„Szerintem a mostani körülmények között nem engedhetem meg magamnak, hogy munkahelyet változtassak, mert nagy a kockázata (gyerekei vannak)”. (masször)

„Míg a gyerekek kicsik, addig biztosan nem váltanék lakóhelyet. Külföldre pedig egyáltalán nem költöznék semmilyen ajánlat kedvéért sem.” (terapeuta)

„Később család mellett ezt lehetetlenség folytatni. Mindenképp váltás más ágazatba, ahol rendes 8 órás hét közbeni munkaidő van.” (jelenleg recepció 12 óra)

A tapasztalatok alapján a beosztásnak, műszaknak megfelelően a munkaidő sok esetben érinti a hétvégeket, késő délutáni órákat, de a dolgozók ezt nem értékelik teljesen negatívnak, mert hétköznapi, vagy más hétvégeken szabadok, és a beosztásuknak megfelelően előre tudják tervezni a családi programokat, összehangolni munkájukat és a szabadidős tevékenységeket.

Szabadidő és munka összefonódása a rendezvényszervezés területén

A munka és szabadidő összefonódás a rendezvényszervezés területén gyakori jelenség. Több rendezvényszervező beszámolt arról, hogy a rendezvények előtti napokban gyakran késő estig dolgoznak és amennyiben úgy szükséges hétvégén is bemennek. A hétvégi munkavégzés azért sem ritka, mert a rendezvények többsége belelóg a hétvégebe vagy éppen hétvégére tervezik (pl. szabadidős rendezvények). Így míg mások kikapcsolódnak egy hétvégi rendezvényen, az a szervezőknek feladatot jelent, a munkaidejükben. A munka eltolódása a szabadidő rovására a vizsgált területen megfigyelhető: az eltolódás mértékét a rendezvényszervező által elnyert szervezések, megbízások száma, a rendezvény mérete stb. befolyásolja. Alapesetben a hétvégi munkavégzést szabadnapokkal kompenzálja a rendezvényszervező, de több megbízás esetén erre csak a „rendezvénymentes időszakban” kerülhet sor.

A munka és szabadidő összefonódásának másik aspektusa is megjelenik a rendezvényszervezőknél. Többen kifejtették, hogy a szabadidejükben családdal, barátokkal szívesen látogatnak szabadidős rendezvényeket, amelyek a kikapcsolódás mellett ötleteket is generálnak egy későbbi megbízáshoz.

4.4. A VIZSGÁLT MUNKAKÖRÖK ÖSSZEFOGLALÁSA

A korábban ismertetett szakmai és munkavégzési jellemzők alapján felvetődő kérdés, hogy a vizsgált munkakörök közül, melyek minősülnek szakmának, hogyan lehet elhatárolni a szakmákat és a foglalkozásokat. A szakmák-foglalkozások hierarchiájában nemcsak az elméleti tudás alapú elhatárolás alkalmazható, hanem különleges ismeret, elsajátított készség is alapja lehet a szakmai minősítésnek. A szakmáról szóló diskurzus bemutatását azzal indítottam, hogy azok a foglalkozások nyerik el a szakmai minősítést, melyek fontos társadalmi funkciót látnak el, alapvető szükségleteket elégítenek ki és a hétköznapi élet valamely bizonytalansági tényezőjének csökkentését szolgálják. Ennek a vizsgált területek teljesen megfelelnek: az egészségturisztikai munkakörök az egészségmegőrzést, fejlesztést szolgálják, a rendezvényszervezők pedig a rendezvényekkel járó kockázatok csökkentésében segítenek. Mindkét területen dolgozók eladható, mások számára hasznos tudással, készségekkel gazdálkodnak, de mégsem tekinthetők egységesen szakmának, mert nem rendelkeznek a szakmai jellemzők mindegyikével. A tudás szerepének, jellegének tárgyalása mellett bemutattam a szakmává válás, mint intézményesülési folyamat jelentőségét a vizsgált területeken.

Az egészségturisztikai munkakörök szakmai jellemzői a következőképpen foglalhatóak össze:

- 1) *Bővülő munkakörök:* az egészségturizmus területén dinamikus fejlődés figyelhető meg a munkakörök bővülésében: az új és változó fogyasztói igényeknek köszönhetően a területen dolgozóknak mind újabb és újabb feltételeknek kell megfelelniük a termékek és szolgáltatások biztosításában, ezért új ismeretek, szaktudás és speciális képességek elsajátítására van szükségük.
- 2) *Tudásbázis:* a vizsgált munkakörökben dolgozók sok esetben más szakterületen szerzett közép- és felsőfokú végzettséggel dolgoznak – kivéve a speciális elvárásokat, elsősorban az egészségügyi területeken. A felmérés eredményei alátámasztották, hogy az egészségturizmus területén jelenleg folyamatos, munka melletti képzés, szakmai fejlődés, tapasztalatgyűjtés jellemző. (Ez részben annak is köszönhető, hogy az intézményesült, kifejezetten ezirányú oktatási programok az elmúlt években jelentek meg, illetve bővülnek, kivéve a nagyobb múltra visszatekintő felsőfokú végzettséget igénylő egészségturisztikai területeket, mint

pl. gyógytornász, dietetikus, sport-rekreáció menedzser, mely hosszabb múltra tekint vissza. A felmérés és a piaci igények is alátámasztják, hogy az egészségturisztikai munkakörökben szükség van a folyamatos továbbképzésre, a képességek fejlesztésére a mind összetettebb és egyre bővülő piaci igények kielégítése érdekében.

- 3) *Tudásbázis alkalmazása*: a szolgáltatások sikeres értékesítése a naprakész szakmai tudás mellett feltételezi a jó kommunikációs készségeket (pl. a vendégek meggyőzését az adott szolgáltatás igénybevételéről, illetve rendszeres használatáról), a vendégek által elvárt figyelmességet, páratlan bánásmódot és a külföldi vendégek miatt a megfelelő szintű idegen nyelvismeretet.
- 4) *Tudás intézményesülése*: a szakmai jellemzők közül az elméleti tudásbázis és gyakorlati ismeret erősödése mellett a szakmai szervezetek tevékenysége változó hatékonyságú, például az etikai kódex kizárólag az egészségügyi területeket fedi le, a szabadidős és turisztikai szakterületeken már nem létezik.
- 5) *Szakértő kliens feletti ellenőrzése*: szakértő autoritása formálisan a vendég tevékenysége feletti szakmai kontrollal jellemezhető, mely a gyógyászati szolgáltatások esetében erősebb, mint a szabadidős és turisztikai területeken. A gyógyászati szolgáltatások általában szakértői ajánlásra, engedéllyel vehetők igénybe, szemben a szabadidős-turisztikai szolgáltatások igénybe vétele a kliens döntésétől függnek.

Munkavégzési jellemzőket tekintve a munkaerő-vállalkozó típusú munkavégzés nem releváns a vizsgált területeken. A munkavégzés jellemzői a következőképpen jellemezhetők:

- 1) *Rugalmasság*: objektív oldalról nézve, az egészségturisztikai munkakörökre nem jellemző a rugalmas munkaidő (néhány kivételtől eltekintve), a dolgozók nagyrésze előre meghatározott munkarendet követ, amelyben az elvégzendő feladatok sorrendje kötött.
- 2) *Változatosság*: a munkavégzés jellege operatív szinten rutinszerű (pl. szaunaszemélyzet, masszőr, fürdőszemélyzet), magasabb kreativitás azokon a területeken van jelen, ahol ez elvárás a kliensek részéről (pl. animátor). Mindemellett a változó vendégkörnek és/vagy a bővülő kezeléseknak köszönhetően nagyfokú változatosság jellemzi szinte mindegyik egészségturisztikai munkakört.
- 3) *Munkavégzés feletti kontroll*: a vizsgált munkakörökben dolgozók munkáját szigorúan ellenőrzik: a legnagyobb százalékban napi beszámolási kötelezettség

jellemző. Az elvégzett munkáról általában írásban és rendszeres megbeszéléseken számolnak be a megkérdezettek, ugyanakkor néhány fürdőben és munkakörben a munka valamely jellemzőjét tekintve nagyobb fokú önállóságot élveznek a munkatársak (például a napi munkabeosztásban). A vizsgált munkakörökben az ellenőrzést végzők köre tágan értelmezett, nemcsak a felettesek, felsővezetés, hanem a vendégek és a munkatársak is különbözőképpen kontrollálják a dolgozók munkáját, szolgáltatási tevékenységét. Ez a többszintű megközelítés nyilvánvalóan megváltoztatja az ellenőrzés formáját és gyakoriságát, amely komplexebb vizsgálatot igényel. Az ellenőrzés módja, jellege, gyakorisága dinamikusan fejlődik. Egy munkakör esetében is különböző helyzetekben más-más ellenőrzési forma lehet hatékony, például a menedzsment közvetlen ellenőrzése, irányítása mellett indirekt módon a munkatársakkal közösen elfogadott eljárások, célkitűzések segítségével és a vendégek, látogatók által gyakorolt ellenőrzéssel.

- 4) *Szabadidő és munka összefonódása*: az autonómia és az önállóság különböző aspektusai szubjektív oldalról vizsgálva magasan értékelt munkajellemzők, hiszen nagyobb szabadságot, több kreativitást, önmegvalósítást tesznek lehetővé a napi munka során, ezáltal magasabb pszichológiai és társadalmi előnyöket eredményeznek. Másfelől az autonómia lehetővé teszi az élet különböző szférái feletti kontrollt, a munka-magánélet összeegyeztetésének lehetőségét és optimális összehangolását.

Rendezvényszervezési munkakör összefoglalása

Szakmai jellemzői a következőképpen foglalhatóak össze:

- 1) *Tudásbázis*: a múltbeli „megérzéssel, gyakorlatban elsajátított ismeretekkel” szervezett rendezvények irányából a rendezvényszervezés eljutott egy professzionális módszertani és komplex elméleti keretekre épülő szervezés felé. A rendezvényszervezési munka legalább középfokú végzettséget igényel, érettségi minimum elvárás.
- 2) *Tudásbázis alkalmazása*: A rendezvények sokszínűsége miatt a formális képesítések mellett speciális készségek szükségesek a szervezési feladatok hatékony elvégzéséhez. A tudásbázis alkalmazásához használt legfontosabb készségek: problémamegoldó-, konfliktuskezelési képesség, csapatmunka, munkavégzés különböző emberekkel, jó kommunikációs készség, ön-menedzselési képesség csakúgy, mint pontosság, időbeosztás, rugalmasság és kreativitás, kapcsolati tőke, döntéshozatali képesség, informatika ismeretek és alkalmazkodóképesség.

- 3) *Tudás intézményesülése:* A rendezvényszervezés mára mind a középfokú, mind a felsőfokú képzésben megjelent. 2008-ban bekerült az Országos Képzési Jegyzékbe (emelt szintű érettségihez kötött képzés). A rendezvényszervezési szakmát a Központi Statisztikai Hivatal 2008-ban regisztrálta önálló gazdasági tevékenységként, azóta rendelkezik TEÁOR és FEOR számmal. Magyarországon több szakmai szervezet látja el a rendezvényszervezők érdekképviselését, jellemzően a tagok rendezvényszervezői tevékenysége alapján különülnek el.
- 4) *Szakértő kliens feletti ellenőrzése:* a szakértő-kliens között fennálló bizalmi viszonyra épül. A bizalom alapját képezheti a rendezvényszervező cég fennállásának ideje, referenciamunkái (amit a piac és a szakmai szervezet is kontrollál), másrészt a szolgáltatás gyakori igénybevétele. A rendezvényszervezés esetében a kliensnek határozott elképzelése van a rendezvény bizonyos elemeivel (pl. időzítés, költségek, szolgáltatások) kapcsolatban, ennek megfelelően a szakértő szerepe inkább tanácsadó, ajánló jellegű, mint előíró.

A munkavégzés jellemzői a következők:

- 1) *Rugalmasság:* többnyire rugalmas a menedzsment által megszabott korlátokkal (rendszerint a rendezvény időpontjának közeledtével egyre több korlátozás figyelhető meg a napi munkaidőt illetően). A térbeni rugalmasság a rendezvényszervezésre kevésbé, illetve korlátozottan jellemző. Számszerű és a funkcionális rugalmasság viszont jelen van a rendezvényszervezési munkában.
- 2) *Változatosság:* a rendezvényszervezési munka változatos, bár a szervezési módszerek ugyanazok, de a kliensek igényei, elképzelései, a rendezvénytémák, a rendezvényhelyszínek, programok és a rendezvények látogatói minden alkalommal mások, újabb és újabb kihívások elé állítva a szervezőket.
- 3) *Munkavégzés feletti kontroll:* a rendezvényszervező cégek vezetői az asszisztenseket, operatív szinten dolgozók munkáját szigorúan ellenőrzik: napi és heti rendszerességgel. A beszámolás jellege a kisméretű vállalatoknak köszönhetően sok esetben informális jellegű. A rendezvényszervezés esetében az ellenőrzési mechanizmus nem olyan összetett, a szakmai munkavégzést a kliens kizárólag a rendezvény lebonyolítása után képes ellenőrizni, minősíteni.
- 4) *Szabadidő és munka összefonódása:* A munka eltolódása a szabadidő rovására a rendezvényszervezés esetében gyakori jelenség: az eltolódás mértékét a rendezvényszervező által elnyert szervezések, megbízások száma, a rendezvény mérete stb. befolyásolja.

4.5. SZAKMAI TÉR LEHATÁROLÁSA

A szakmai tér lehatárolásához a vizsgált munkaköröket kvalitatív vizsgálat alapján skáláztam 1-től 3-ig két szempontból: egyrészt a szakmai jellemzők meglétével, mely a professzionalizáció erősségét határozza meg, másfelől pedig a munkavégzési jellemzőkkel, a menedzsment által meghatározott keretekkel az egyéni autoritás szintjét határoztam meg az adott munkakörben (vagyis a munkavégzés jellemzői alapján a nagyobb önállósággal, változatossággal, rugalmassággal rendelkező munkakörök egyéni autoritása-, ezáltal szakmai minősítése is magasabb). A szakmai jellemzők között a tudásbázist (a területre jellemző tudást) és a szakma intézményesülését (oktatási rendszerét, belépési kontrollt, etikai kódex-, szakmai szervezet meglétét, a szakértő kliens feletti ellenőrzésének képességét), a munkavégzési jellemzőknél pedig a munka rugalmasságát, változatosságát és az önkontrollt vizsgáltam, amely befolyásolja az egyéni autoritás szintjét.

A 22. táblázatban az egészségturisztikai munkakörök legjellemzőbb tulajdonságait vázolom fel a szakmai- és munkavégzési jellemzők kvalitatív elemzése alapján. A táblázatban azokat a jellemzőket emelem ki, amelyek eltérnek az egészségturisztikai munkakörök egészétől. 1-3 terjedő ordinális skálába rendeztem a munkaköröket, ahol az 1 alacsonyabb fokú, a 3 magasabb fokú professzionalizációra, illetve egyéni autoritás szintjére utal. A skálázás értékeinek jelentése a professzionalizációs dimenzió esetében az alábbi:

- 1 értéket kaptak azok a munkakörök, amelyek az elméletben felvázolt attribútumokkal (elméleti tudásbázis, belépési kontroll, etikai kódex, szakmai szervezet, kliens feletti ellenőrzés) nem rendelkeznek vagy csak 1-2-vel;
- 2 pontot kaptak, amennyiben a felsorolt attribútumok felével rendelkeznek (max. 3);
- 3 pontot kaptak azok a munkakörök, amelyek a felsorolt attribútumok szinte mindegyikével rendelkeznek (4-5).

A munkavégzés jellemzőinél (rugalmasság, változatosság, ellenőrzés foka-önkontroll)

- 1 pontot kaptak azok a munkakörök, amelyekre a fenti jellemzők közül csak egy jellemző, alacsonyfokú az egyéni autoritás;
- 2 pontot kapott az a munkakör, amelyik legalább kettővel rendelkezik (pl. ha kötött a munka, de erőforrásokkal gazdálkodik);
- 3 pontot kapott, ha mindhárom jellemzi az adott munkakört, így magasfokú az egyéni autoritás;

Az egyéni helyzetek gazdagságának feltárása érdekében alkalmazott kvalitatív vizsgálat nem tette lehetővé az ennél egzaktabb skálázást. Mindazonáltal jelenlegi formában is kifejezi az egyes egészségturisztikai munkakörök kétdimenziós státuszát, a szakmák közötti eltéréseket a professzionalizáció és a munkavégzési jellemzők szerint.

A munkakör mellett, az első sorban szereplő érték a szakmai jellemzők mértékét, a második sorban szereplő érték a munkavégzési jellemzők mértékét mutatja a fenti skálázás szerint.

22. táblázat Egészségturisztikai munkakörök szakmai elemzése

	Egészség-turisztikai munkakörök	Szakmai és munkavégzési jellemzők	Skála (szakma-munka-végzés)
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Balneoterápiás-reumatológus, rehabilitációs orvos	kikristályosodott elméleti keret, intézményesült oktatási program, előírt kompetenciák, etikai kódex (általános orvosi), (egyéni szakértői tagság), kliens feletti ellenőrzés magas szintű (speciális tudás) rugalmas-, változatos munka, magasfokú önkontroll jellemzi a wellness létesítményekben	3
			3
	Pszichológus	kikristályosodott elméleti keret, intézményesült oktatási program, előírt kompetenciák, etikai kódex, erős szakmai szervezet (egyéni szakértői tagság), kliens feletti ellenőrzés magas szintű (speciális tudás) rugalmas, változatos munka, önkontroll magas fokú a wellness létesítményekben	3
			3
	Gyógytornász	kikristályosodott elméleti keret, előírt intézményesült oktatási program, szabályozott belépési kontroll, folyamatos minőség-ellenőrzés, erős szakmai szervezet (egyéni szakértői tagság, erős szakmai képviselő), etikai kódex, kliens feletti ellenőrzés magas szintű (speciális tudás) rugalmasság, változatosság, önkontroll bizonyos keretek között figyelhető meg	3
			2
	Hidroterapeuta/elektroterapeuta/thermoterapeuta/kinoterapeuta/hangterapeuta	kikristályosodott elméleti keret, kiegészítő képzés, belépési kontroll szabályozott, szakmai szervezete egy-egy területnek van (pl. Fizioterápiás/Elektroterápiás Szakdolgozók Egyesülete, Magyar Zeneterápiás Egyesület), tevékenységre bontott etikai kódex nincs, kliens feletti ellenőrzés magas szintű rugalmasság, önkontroll, változatosság korlátozott	2
			2
	Dietetikus, táplálkozás-szakértő	kikristályosodott elméleti keret, intézményesült oktatási program, szabályozott belépési kontroll, önálló szakmai szervezet (egyéni szakértői tagság), etikai kódex, kliens feletti ellenőrzés magas szintű rugalmasság, változatosság, önkontroll bizonyos keretek között figyelhető meg	3
			2
	Egészségfejlesztő, wellness	néhány éve kialakított oktatási program, kiegészítő szakképzés, belépési kontroll szabályozott, szakmai	2

	terapeuta	szervezet, etikai kódex nem létezik, kliens feletti ellenőrzés korlátozott, munkavégzés nagyfokú önállósággal, rugalmassággal és változatossággal jár	3
	Wellness tanácsadó	néhány éve létező oktatási program, felsőfokú kiegészítő képzés, szakma gyakorlása kontrollált, szakmai szervezet és etikai kódex nem létezik, kliens feletti ellenőrzés korlátozott munkavégzés nagyfokú önállósággal, változatossággal jár	2
			3
Felsőfokú turisztikai végzettséget igénylő munkakörök	Wellness és spa menedzser	új képzés, belépési kontroll nem jellemző (nem egyértelmű munkaköri elvárás), szakmai szervezete létezik, etikai kódex nincsen, wellness és spa menedzserek klubja létezik, kliens feletti ellenőrzés nehezen megítélhető, a munkavégzés nagyfokú önállósággal, változatossággal és rugalmassággal jár	2
			3
	Fitness-aerobik sportoktató, sportoktató	kikristályosodott elméleti keret, felsőfokú képzés és OKJ képzés keretében tanulható, szabályozott belépési kontroll, a szakmai szervezet egyéni szinten és szervezeti tagságon keresztül is jelen van, a munkavégzés nagyfokú önállósággal, változatossággal jár, rugalmasság bizonyos keretek között jellemző (garantált órák)	2
			2
	Animátor (szállodai animátor)	animátorképzés a felsőfokú oktatásban választható tárgyként szerepel, illetve középfokú OKJ képzés keretében végezhető, előírt kompetenciák, belépési kontroll nem szigorú, szakmai szervezete pl. gyerekanimátorok esetében létezik, kliens feletti ellenőrzés korlátozott, a munkavégzés önállósága, rugalmasság bizonyos korlátok között jellemző (garantált foglalkozások), változatosságot a vendégkör és a munka jellege szolgáltatja	2
			2
	Wellness tréner /rekreációs terapeuta	új felsőfokú kiegészítő képzés, belépési kontroll részben szabályozott, de nem általánosan elfogadott munkakör, szakmai szervezet nem létezik, kliens feletti ellenőrzés korlátozott munkavégzés önállósága, rugalmasság bizonyos korlátok között jellemző, változatosságot a vendégkör és a munka jellege szolgáltatja	1
			2
Középfokú egészségügyi	Egészségügyi technikus	korábban elsősorban orvosi technikus végzettséggel azonosított, belépési kontroll erős, általános képzési rendszere adott, de nem általános munkakör a wellness létesítményekben, wellness-specifikus szakmai szervezete nincsen, kliens feletti ellenőrzés magas munkavégzés kötött, rugalmasság, változatosság alacsonyfokú	2
			1
	Egészségügyi asszisztens	általános egészségügyi asszisztens végzettség, kikristályosodott képzési rendszer, belépési kontroll szabályozott, de nem wellness specifikus munkakör, kliens feletti ellenőrzés magas munkavégzés kötött, rugalmasság, változatosság alacsonyfokú	2
			1
Középfokú turisztikai	Fitness-wellness asszisztens	új képzés, belépési kontroll nem jellemző, szakmai szervezete nincsen, kiegészítő feladatot lát el változatos feladatok, rugalmasság, önállóság korlátozott	1
			2
	Masször: gyógy- és sportmasször	több éve létező képzés, erősen szegmentált képzések (sport, speciális masszázs stb.), belépési kontroll szabályozott, szakmai szervezete speciális területen	2

		létezik (pl. Thai Masszőrök Magyarországi Egyesülete), kliens feletti ellenőrzés korlátozott, a munkavégzést az önkontroll, rugalmasság, változatosság magasfokon jellemzi	3
	Kozmetikus, wellness-kozmetikus	érettségi után szakmunkás képzés, tevékenység gyakorlása szabályozott, szakmai szervezete a Magyar Fodrász Kozmetikus Egyesület, etikai kódex nem létezik, kliens feletti ellenőrzés korlátozott munkavégzést alacsonyfokú rugalmasság jellemzi, de magas fokú változatosság és önkontroll	1
			2
Formális képzést nem igénylő munkakörök	Szauna személyzet, szauna mester	nincs belépési kontroll, nincs formális képzése, szakmai szervezete nincsen, kliens feletti ellenőrzés alacsony alacsonyfokú rugalmasság, változatosság és önkontroll jellemzi	1
			1
	Fürdő-személyzet, úszómester	nincs formális képzés, elvárt kompetencia az úszástudás, szakmai szervezete nincsen, kliens feletti ellenőrzés alacsony alacsonyfokú rugalmasság, változatosság és önkontroll jellemzi	1
			1
	Wellness recepció	nincs belépési kontroll, nincs formális képzése és speciális szaktudásra sem épül, szakmai szervezete nincsen, elsősorban soft-skilleket igényel alacsonyfokú rugalmasság, változatosság és önkontroll jellemzi, de erőforrásokkal gazdálkodik	1
			2

A skálázás eredményeként felvázolható az egészségturisztikai munkakörök szakmai térképe.

23. táblázat Egészségturisztikai szakmatérkép

3 – Szakmák		gyógytornász dietetikus	orvos pszichológus
2 - Félprofessziók	egészségügyi technikus egészségügyi asszisztens	hidro/kino/thermo- terapeuta fitness-oktató animátor	egészségfejlesztő- wellness terapeuta wellness tanácsadó wellness és spa menedzser masszőr
1 - Nem tekinthető szakmának	szaunaszemélyzet fürdőszemélyzet	wellness-tréner fitness-wellness asszisztens wellness kozmetikus wellness recepció	

Egyéni autoritás szintje (munkavégzés jellemzői)

1

2

3

A kirajzolódó szakmai tér segítségével megállapítható, mely munkakörök minősülnek szakmának, fél-szakmának, illetve a professzionalizáció szintjét tekintve nem érték el a szakmai minősítést. A szakmai térképet (23. táblázat) összevetettem a munka jellege alapján korábban kialakított munkaköri csoportokkal (4.2.2 fejezet). Az így kapott egészségturisztikai szakmacsoport térkép (24. táblázat) megmutatja, hogy az egészségturisztikai munkakörök közül kizárólag az egészségügyi tanácsadó munkakörök minősülnek szakmának, de azok sem teljes számban. Több olyan terület van (terapeuták, wellness tanácsadó), amely még a fél-professzió stádiumában van, mert hiányzik néhány, a professzionalizációt meghatározó szakmai tényező. Az életmód tanácsadó csoportba tartozó munkakörök egy kivételével (wellness tréner) fél-professzióknak minősülnek. Az egészségügyi szolgáltatók szintén fél-professzióknak tekinthetők, míg az életmód szolgáltatók és bonyolítók nem tekinthetők szakmának.

24. táblázat Egészségturisztikai szakmacsoportok térképe

1 – Egészségügyi tanácsadó				
2 – Életmód tanácsadó				
3 – Egészségügyi szolgáltató				
4 – Életmód szolgáltató				
5 – Bonyolító				
	1 nem szakma	2 fél-professzió	3 szakma	

A szakmai tér lehatárolásánál figyelembe kell venni, hogy a szakmai jellemzők folyamatosan változnak, így a szakma-félprofesszió-nem professzió közötti átmenetről nem ad képet, kizárólag az aktuális állapotot tükrözi. A kirajzolódó szakmák nem egymást kizáróak, amint látható az egészségturisztikai munkakörök belső szerkezetükben szegmentáltak, a professzionalizációs szintek közötti határok a valóságban elmosódnak. Ezt befolyásolja, hogy a munkavégzés jellemzőiben feltételezett önkontroll, nagyobb fokú rugalmasság és önállóság sok esetben nem a munkakörtől függ, hanem a vezetőség, menedzsment döntésétől. A munkavégzés jellemzőiben tapasztalt előrelépés (rugalmasság, változatosság, önkontroll) a piaci hatás erősödésére utal, továbbá egybe cseng a Hanlon (1998) és Boyce (2008) által kifejtett „elüzletiesedő professzionalizmussal”. A szakmai ismérvek helyett/mellett a munkavégzési jellemzők kiemelt fontosságot kapnak, a szakmai szervezet hiánya,

gyengesége miatt az intézményi-, menedzsment keretek meghatározó szerepe nő, mely egyértelműen a menedzserizmus irányába mutató jelenség. Ebben a megközelítésben a szakma domináns szerepe helyett a piaci, menedzsment szemlélet erősen meghatározza a szakmák alakulását, melyben a professzionalizáció nem a szakmai érdekek mentén formálódik, hanem piaci, iparági jellemzők (kereslet igények, trendek, vendégkör, menedzsment) alapján.

Szakmai tér a rendezvényszervezési szakma esetében

A rendezvényszervezési terület esetében a szakmai tér alakulása más jelleget ölt. Korábbiakban vizsgált szakmai jellemzők a rendezvényszervezésre, mint általános területre vonatkoznak, egyedül a szakmai szervezetek és az etikai kódex szintjén figyelhető meg szakterületek (rendezvénytípusok) szerinti differenciálódás (pl. kiállításszervezők, esküvőszervezők érdekképviselői). Ugyanakkor az is kirajzolódik, hogy egy-egy terület kevesebb tagot foglalkoztató szakmai szervezeteinek tagjai csatlakoznak a nagyobb, erősebb szervezetekhez is. A rendezvényszervezés esetében a szakmai szervezetek nem egyéni tagságon, hanem vállalati, szervezeti tagságon alapulnak.

A munkavégzés jellemzőiben nincs különbség a területek között, egyértelműen változatosak, a rugalmasság tekintetében a rendezvények miatt korlátozott, az önkontroll erőssége általában a menedzsmenttől és a rendezvényszervező vállalat nagyságától függ. A rendezvényszervezés esetén kirajzolódó szakmai teret a 25. táblázat és 26. táblázat mutatja.

A rendezvényszervezésen belül a konferenciaszervező, kiállításszervező és a kulturális rendezvényszervező minősül szakmának. Az esküvőszervezők és a party szervíz szolgáltatók fél-professzionnak tekinthetők. A többi területe a rendezvényszervezésnek szinte semmilyen szakmai kritériummal nem rendelkezik. Az egyéni autoritás szintjét tekintve nincsenek eltérések a rendezvényszervezők között, változatos munkát, bizonyos korlátok-keretek közötti rugalmasság jellemzi, mely a menedzsment által erősen szabályozott.

25. táblázat Rendezvényszervezési munkakörök szakmai elemzése

Rendezvény-szervezési munkakörök	Szakmai és munkavégzési jellemzők	Skála (prof-munka végzés)
Konferencia-szervező	intézményesült oktatási programmal rendelkezik, önálló felsőfokú képzés, OKJ szakképzés, belépési kontroll erős, ált. rendezvényszervezés szakmai szervezet (MaReSz) része, etikai kódex, kliens megrendelő feletti ellenőrzés korlátozott rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	3
		2
Kiállításszervező	intézményesült oktatási program része, belépési kontroll részben, szakmai szervezete létezik, saját etikai kódex, kliens megrendelő feletti ellenőrzés korlátozott rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	3
		2
Közösségi rendezvény-szervező	nincs intézményesült oktatási programja, nincs belépési kontroll, nincs szakmai szervezete, etikai kódexe, nem része a MaReSznek, kliens feletti ellenőrzés alacsony rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	1
		2
Party szervíz szolgáltató	intézményesült oktatási program része (vendéglátás), felső és középfokú szinten egyaránt, belépési kontroll részben, ált. rendezvényszervezés szakmai szervezet (MaReSz) része, saját érdekképviselői szervezet is van (Magyar Party Service Szövetség), ált. etikai kódex, kliens megrendelő feletti ellenőrzés korlátozott rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	2
		2
Kulturális rendezvény-, fesztiválszervező	intézményesült oktatási program, felsőfokú képzés része, önálló szakmai szervezete és etikai kódexe van, kliens megrendelő feletti ellenőrzés korlátozott rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	3
		2
Esküvőszervező	nincs intézményesült oktatási programja, szakmai szervezet által kontrollált tréningek vannak, szakmai szervezete van, kliens megrendelő feletti ellenőrzés korlátozott rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	2
		2
Politikai rendezvény-szervező	nincs intézményesült oktatási programja, nem rendelkezik semmilyen szakmai jellemzővel (nincs elméleti kerete, szakmai szervezete, etikai kódexe, belépés államilag nem kontrollált, de (piaci alapon) mégis korlátozott, kliens feletti ellenőrzés gyenge rugalmasság, önkontroll korlátozott, változatos munka	1
		2

26. táblázat Rendezvényszervezési szakmatérkép

**Professzionizáció
szintje**

3 – Szakmák

2 - Félprofessziók

**1 - Nem tekinthető
szakmának**

	konferenciaszervező kiállításszervező kulturális rendezvényszervező	
	party szervíz szolgáltató esküvőszervező	
	közösségi rendezvényszervező politikai rendezvényszervező	

Egyéni autoritás szintje (munkavégzési jellemzők)

1

2

3

4.6. A PROFESSZIONALIZÁCIÓ ELMÉLETI MODELLJÉNEK FELVÁZOLÁSA

A professzionizáció alakulása a vizsgált területeken intenzitását, a főbb szereplőket, kezdeményezőket tekintve némileg eltér egymástól. Mindkét esetben a szakmává válás folyamata a szakmai szervezetek kezdeményezésére indult, az állami szerepvállalást a szakma kényszerítette ki: míg a rendezvényszervezésnél ez majdnem 15 évet vett igénybe, az egészségturizmus újonnan fejlődött területein – a wellness területén – néhány év alatt megvalósult pl. a tudásbázis, az oktatási rendszer kiépülése. Az egészségturisztikai szolgáltatások promóciója erősebb a köztudatban, ennek hatására a szolgáltatás iránti érdeklődés is nagyobb (pl. fürdőlátogatás, szauna-használat, masszázs kipróbálása, mozgásprogramokon való részvétel), ami elősegíti a szolgáltatás elismerését, fontosságát. A szakmává válás háttérében álló promóció, vagyis az egész folyamat gazdasági haszna a szereplők szempontjából nem kérdéses – mindkét terület alátámasztja Hanlon (1998) és Boyce (2008) professzionizációs elméletét. Evtets a nagyfokú rugalmassággal, autonómiával és munka feletti (ön)kontrollal járó területeket az ún. foglalkozási professzionizáció (Evetts, 2003, 2004, 2006) jelenségével azonosította. Mindhárom elmélet - Hanlon, Boyce és Evetts elmélete - a piaci hatás erősödését támasztja alá, így módon a de-professzionizáció irányába mutat.

Mindamellet a szakmává válás nemcsak a szolgáltatás gyakori használatára ösztönzés eszköze, hanem a szolgáltatások fenntarthatóságát és minőségbiztosítását is célozza, mely egyaránt érdeke minden szereplőnek, a szakértőnek, a szakmai szervezetnek, a kliensnek és az államnak is. Mindemellet a minőség fenntartása összhangban van a szakma céljával, a szakmai presztízs megőrzésével.

A két mintaterület eredményeit felhasználva, a szakmává válást három szereplő kölcsönhatásának, együttműködésének eredményeként lehet vizsgálni.

1. Állam
2. Szakmai tagok, szakmai szervezet
3. Piac, kliensek

A szakmává válás igénye, fontossága eltérő a három csoport esetében. Ha mindhárom szereplőnek egyaránt érdeke a szakmává válás, a célok kölcsönösen erősítik egymást,

akkor kétségkívül egy új szakma születésének lehetünk tanúi. Ellenkező esetben – amint a rendezvényszervezés esetében –, inkonzisztens helyzettel állunk szemben, amely a szakmává válás küzdelmét vetíti előre egy hatalmi térben. A következőkben összefoglalom, hogy az egyes szereplők milyen módon befolyásolják/ták a professionalizáció folyamatát a vizsgált mintaterületeken.

4.6.1. Állami szerepvállalás

Mint azt a turizmus szereplőinek bemutatásakor felvázoltam, az állami szerepvállalás minden esetben különböző intézményeken, szervezeteken keresztül ragadható meg. A turizmusról szóló törvény megalkotásával, a turizmussal kapcsolatos állami és önkormányzati feladatok és a turizmusban érdekelt szakmai szervezetek közötti együttműködés keretei jogilag meghatározásra kerülnek. Kormányzati szinten a turizmussal kapcsolatos ügyekben az Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium Turisztikai Szakállamtitkársága illetékes, illetve egészségügyi szakmai kérdésekben az Egészségügyi Minisztérium Egészségpolitikai Főosztálya. Az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) a rehabilitáción résztvevő, gyógyulni vágyó turisták kezeléseinek finanszírozásán keresztül támogatja az egészségturisztikai létesítményeket.

Az állami szerepvállalás az alábbi feladatokra irányul:

- *A tudásbázis megteremtése és intézményesülése:*
 - ✓ a bővülő, változó piaci keresletnek megfelelően kialakított *képzési területek állami elismertetése*, minősítése
 - ✓ *tudás, képességek törvényi szabályozása*, a munkakör betöltéséhez szükséges feltételrendszer szigorítása (az egészségügyi területeken sokkal szigorúbb feltételrendszer)
- *Szakma intézményesülése:*
 - ✓ belépési kontroll: a tevékenység gyakorlásához szükséges jogszabályi háttér megteremtése (pl. a szállodai wellness kritériumrendszer és minősítés)
 - ✓ tevékenység statsztikai besorolása: bekerülés a Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszerébe (TEÁOR) és a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszerébe (FEOR)
 - ✓ szakmai szervezetek támogatása és bevonása a területet érintő feladatokba, szabályozásba

Az egészségturizmus kapcsolódik más szakágazatokhoz is (pl. turizmus, környezetvédelem), így azok szabályozási rendeleteiben is megjelennek egészségturisztikai vonatkozások. Az egészségturizmushoz kapcsolódó szakágazatok és rendeletek körébe sorolhatók az alábbiak:

- *Turizmus:* 2002 decemberében a Magyar Szállodaszövetségben belül megalakult a „Wellness Szekció”, amely a Magyar Wellness Társaság Hotel és Turizmus Bizottságával szorosan együttműködve a szakmai háttérrel biztosította a wellness kritériumok kidolgozásához és a szállodai osztálybasorolási rendelet módosításához. 2003-ban megjelent a 45/1998. (VI.24.) IKIM rendelet módosítása, a GKM 54/2003. (VIII.29.) rendelete, amely már tartalmazta a wellness szálloda kritériumrendszerét. 2003. november 27-én lépett hatályba a kereskedelmi és fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról szóló IKIM-rendeletet módosító 54/2003. (VIII.29.) sz. GKM-rendelet, mely többek között meghatározta a wellness szálloda fogalmát (ld. melléklet).
- *Egészségügy:* Az egészségturizmus szereplőinek működéséhez szükséges jogi háttérrel (beleértve a létesítmények működésének engedélyezését, a fürdők vizeinek bevizsgálását, a gyógyhelyeké nyilvánítást) az OGYFI adja meg. A gyógyhelyé nyilvánítást az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) Országos Tisztifőorvosi Hivatala szervezetében működő OGYFI végzi. A gyógyhelyeket és természetes gyógytényezőket a 74/1999. (XII.25.) EüM-rendelet határozza meg.
- *Területfejlesztés:* A területfejlesztési politika célrendszerét az Országos Területfejlesztési Konceptió alapozza meg, melyben az egészségturizmus az adott vonzerőre épülő település egészének integrált fejlesztésével jelenik meg. A koncepció értelmében az egyes egészségturisztikai vonzerőknek egymásra épülve és szorosan együttműködve kellene megjelenie térbeli egységekben. Ezt a célt szolgálták és szolgálják a termálturisztikai klaszterek és az alakulóan lévő Turisztikai Desztináció Menedzsment (TDM) szervezetek.
- *Környezetvédelem:* A felszíni vizek minőségi védelmét 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet szabályozza, a felszín alatti vizek védelmét a 219/2004. (VII.21.). A gyógyvizek minőségének és mennyiségének megőrzéséről a 123/1997. (VII.18.) kormányrendelet rendelkezik. A zajterhelési határértékeket a 8/2002. (III.22.) KöM-EüM együttes rendelet szabályozza, mely meghatározza, hogy egy gyógyüdülőnek milyen terhelési határértéket kell teljesítenie.
- *Energetika:* A balneológia hasznosítás előtt álló hévizek hőenergiájának

energetikai alkalmazását a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény 49. § szabályozza.

- *Oktatás:* az egészségügyi és turisztikai oktatáshoz kapcsolódik az 1/2006. (II.17.) OM új OKJ-val kapcsolatos eljárási rendről szóló jogszabálya, az önkormányzati és területfejlesztési miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról szóló 25/2008. (IV. 29.) ÖTM rendelet és a kormány 157/2004. (V.18) Korm. Rendelete a sport területén képesítéshez kötött tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítések jegyzékéről.

Az egészségturizmus területén a legfontosabb állami szervek és szervezetek szerinti bontásban összefoglalom a legfontosabb állami intézkedéseket (27. táblázat).

27. táblázat Állami szerepvállalás az egészségturizmusban

Állami szerepvállalás megnyilvánulása, konkrét intézkedések	Érintett szervezetek
Képzési területek állami elismertetése (OKJ rendszer, állami akkreditáció)	Oktatási Minisztérium Egészségügyi Minisztérium
Tudás képesség törvényi szabályozása	Oktatási Minisztérium Egészségügyi Minisztérium Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium Turisztikai Szakállamtitkárság Országos Idegenforgalmi Bizottság
Tevékenység gyakorlásához szükséges jogszabályi háttér	Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium Turisztikai Szakállamtitkárság Egészségügyi Minisztérium Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium Országos Gyógyhelyi és Gyógyfürdőügyi Főigazgatóság (OGYFI) Magyar Wellness Társaság Magyar Szállodaszövetség Wellness Szekció
Tevékenység statisztikai besorolása	Központi Statisztikai Hivatal

Állami szerepvállalás a rendezvényszervezési szakma területén

A rendezvényszervezés esetében az állami szerepvállalásban résztvevő intézmények, szervezetek száma jóval kevesebb, mivel a tevékenység nem kapcsolódik szervesen más szakterületekhez. A jogi szabályozás és a statisztikai besorolás megegyezik az egészségturizmussal. A tevékenység gazdasági besorolása ez esetben is a Központi Statisztikai Hivatal feladata. A képzési terület állami elismertetésében az Oktatási Minisztériumnak, a tevékenység gyakorlásához szükséges jogszabályi háttér kialakításában pedig az Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium Turisztikai Szakállamtitkárságnak van szerepe. A jogszabályi háttér kialakításában jelentős szerepe volt a Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetségének kitartó lobbitevékenységének.

4.6.2. Szakmai tagok, szakmai szervezet szerepvállalása

A szakmai tagok szerepvállalása a vizsgált területeken az alábbiakra irányul:

- *Oktatás hiányosságainak felszámolása:* Elméleti keret, ismeretek kidolgozása, gyakorlati alkalmazása
- *Szakértővel szemben elvárt kompetencia-standardok kialakítása:* az adott szakmai tevékenység gyakorlásához szükséges kompetenciák meghatározása
- *Szakmai szervezet által elismert oktatási program kialakítása:* állami szabályozás hiányában a szakmai szervezet nevével fémjelzett képzési program pótolhatja az államilag akkreditált képzéseket
- *Etikai kódex kialakítása:* minőségi kritériumrendszer kialakítása. Az egységes szakmai viselkedés és eljárások kialakítása elősegíti a szakmai önkontroll erősödését, a szakma, szakértő önellenőrzésének alapjául szolgálhat és megfelelő piaci magatartás biztosítását teszi lehetővé.
- *Szakmai szervezet súlyának, szerepének kiterjesztése:*
 - a szakmai szervezet tevékenységének jellege a szakmai kapcsolatháló erősítését szolgálja,
 - a rendszeres találkozók, rendezvények alkalmával lehetőséget teremt a tagok közötti együttműködés elmélyítésére,
 - hírlevelekkel, sajtóközleményekkel pedig a közvéleményt (is) tájékoztatja a szakma eredményeiről és a szakmával szembeni bizalom erősítését szolgálja.

28. táblázat Szakmai szervezetek szerepvállalása az egészségturizmusban

Szakmai szervezet szerepvállalásának megnyilvánulása, konkrét intézkedések	Érintett szervezetek
Oktatás hiányosságainak felszámolása	Magyar Wellness Társaság IWI – Nemzetközi Wellness Intézet
Szakértővel szemben elvárt kompetenciastandradok kidolgozása	Magyar Wellness Társaság IWI – Nemzetközi Wellness Intézet
Szakmai szervezet által elismert oktatási program kidolgozása	IWI – Nemzetközi Wellness Intézet
Etikai kódex kialakítása	Magyar Wellness Társaság Magyar Fürdőszövetség Magyar Egészségturizmus Marketing Egyesület Magyar Gyógytornászok Társasága
Szakmai szervezet szerepének bővítése	IWI – Nemzetközi Wellness Intézet Magyar Wellness Társaság Magyar Fürdőszövetség Magyar Egészségturizmus Marketing Egyesület Magyar Gyógytornászok Társasága

4.6.3. Piac (a fogyasztók) hatása

A piacon keresztül a fogyasztók hatása a vizsgált területeken az alábbiakra irányul:

- *Kereslet bővülésével új képzési területek:* a változó fogyasztói igények, az új piacok jelentősen meghatározzák, bővítik a vizsgált területeken alkalmazott elméleti ismeretek, keretek fejlődési irányát
- *Fogyasztók tájékozottsága, fokozódó igényei:* a fogyasztók tájékozottsága, naprakész ismerete következtében a szakértők „rákényszerül” a folyamatos fejlődésre, képzésre, mely az életvitel elüzletiesedéséhez vezet
- *Szakterületek különbözősége:* az egészségturizmusban a szakterületek különbözősége (gyógyterápia és/vagy turisztikai háttér), csakúgy, mint a rendezvényszervezésnél a rendezvények típusainak eltérése miatt a terület belső differenciálódása elérte azt a szintet, hogy az egyes munkavégzési területek önálló elismerést kaptak, különböző feltételrendszer mellett.
- *Gyakorlati tudás szerepe megnő:* elméleti keret mellett a tudás, ismeret értékesítésére, alkalmazására még nagyobb hangsúly helyeződik
- *Kliens feletti ellenőrzés szerepe csökken:* a szakértő autoritása csökken a kliens tájékozottságának következtében, az egészségügyi szolgáltatásoktól eltekintve a

kliens nagymértékben beleszól a szolgáltatásnyújtás folyamatába

- *Szakmai szervezetek érdekvédelmi tevékenysége piaci irányba változik:* egyre inkább vállalati szinten vállal érdekvédelmi szerepet és nem egyéni szakértői szinten (pl. a vizsgált turisztikai érdekképviselőknek a tagsága nem egyéni szintű, hanem vállalati)

4.6.4. Professzionalizáció dinamikája

A szakmák megszületése mindig dinamikus folyamat, melyet nehézségek, bizonytalanságok, hatalmi harcok és zsákutcába futó kezdeményezések jellemeznek. A folyamat évekig, évtizedekig tarthat, mint a rendezvényszervezés esetében, ahol a szakmai szervezet már a kilencvenes években megkezdte a rendezvényszervezés állami szakmai elismertetését. Időközben a piaci hatások erősen változnak, ami a professzionalizációval szemben újabb kihívásokat támaszt és újabb kérdéseket vet fel. Ezt a folyamatot szeretném modellezni a két mintaterület alapján, a kutatás eredményeire építve.

A professzionalizáció folyamatát a szakmai érdekképviselői szervezetek vezetőivel készített interjúk és dokumentumaik tartomelemzése alapján rekonstruáltam. Analitikusan nézve a szakterület témájától függetlenül kirajzolódik egy dinamikus folyamat, mely szakaszainak időtartamát tekintve lényeges eltérések lehetnek, de a lépések jól elkülöníthetőek (25. ábra).

A professzionalizáció dinamikája a következő lépésekből épül fel:

1. Szakterület kialakulása

A vizsgált szakterületek más szakterület(ek)ből alakulnak ki ebben a szakaszban. Ez az egészségturizmus esetében azt jelenti, hogy az egészségügy és a turizmus területének ötvözeteként jelent meg, míg a rendezvényszervezés az általános utazásszervezésről vált le (ez utóbbit bizonyítja a tevékenység gyakorlásának korábban utazásszervezői engedélyhez kötése).

Mindkét szakterület kialakulása elsősorban a piaci igényeknek köszönhető: az egészségturizmus esetében a felfokozott életvitel hatására megjelenő gyógyászati és életmódszolgáltatások, valamint szabadidős szolgáltatások iránti kereslet növekedése

újabb egészségturisztikai munkaterületek megjelenését eredményezte. Párhuzamosan olyan infrastrukturális fejlesztések indultak el (pl. fürdőfejlesztés), amely kínálati oldalról követelte meg a szakképzett munkaerő létét. A rendezvények kiterjedése az élet legkülönbözőbb területeire (politika, család, üzlet), valamint a rendezvényszervezési feladatok bonyolultsága vezetett a professzionális rendezvényszervezés iránti kereslet megjelenéséhez. A változó piaci szükségleteknek van egy másik oldala is: a klienseknek szükségük van szakmai tanácsokra ahhoz, hogy pénzt, időt és energiát takarítsanak meg és megtalálják a számukra optimális megoldást, pl. a tervezett rendezvényhez a legjobb szolgáltatókat.

A kezdetekben ezek a szakterületek a professzionalizáció „előszobájában”, ún. előszakmai státuszban helyezkednek el. Ebben az *előszakma (pre-profession)* státuszban a szakmai jellemzők (tudásbázis, intézményesülés, autoritás) még hiányosak. Általában az előszakmát átmeneti állapotnak tekintjük, amelyben egy foglalkozás megkezdzi az önálló szakmai mezővé alakulását, elkezd kiépíteni és teljesíteni a szakmai kritériumok rendszerét.

2. Szakterület felemelkedése, a szakma belső strukturálódása

A következő szakasz a szakma „felemelkedése”, vagyis a szakmai jellemzők kialakulása. Kezdetben az al-szakmák a szakmai kritériumokkal különböző mértékben rendelkeznek, elsődleges számukra a kliens-oldali elfogadás, a piaci kereslet kielégítése. A változó környezetben a szakértők törekednek az új piaci logikára reagálni, lépéseket tenni, a kliensek elvárásainak megfelelően specializált, egyedi igényekre szabott szolgáltatások kínálni, amely szintén a szakterület belső strukturálódását, az alszakmákba tagozódását eredményezi.

Ezt szemlélteti a rendezvényszervezés területe, ahol a kilencvenes évekhez képest egyre többféle rendezvénytípus (fesztiválok, vállalati rendezvények, esküvők stb.) szervezésére mutatkozott piaci kereslet. A piaci kereslet eredményeként egyre több rendezvényszervező cég szakosodott (pl. fesztiválszervező iroda, esküvőszervező iroda) a fogyasztói igények alaposabb, pontosabb megismerése és kiszolgálása céljából, megteremtve a szegmentálódás első lépését.

Amennyiben a szakterület felemelkedése hosszú időszak alatt megy végbe, mielőtt kiteljesedne a szakmává válás, a vizsgált terület a változó és növekvő keresletnek köszönhetően felaprózódik, belsőleg szegmentálódik, alterületekre, ún. *alszakmákra* (sub-profession) specializálódik. Lényegében a szakmává válás során az előszakma

piac-orientált alszakmákra specializálódnak. Ezek a specializációk ugyanarra a tudásbázis alapra épülnek, de azt különbözőképpen alkalmazzák (pl. a munkavégzés jellemzői, szervezeti háttere, etikai kódexe eltérő lehet), illetve az igényeknek megfelelően folyamatosan újabb készségeket, kompetenciákat alakítanak ki. A szegmentálódás két dimenzió mentén zajlik:

- kialakul a szakfeladatok hierarchiája
- létrejönnek a tematikusan specializált szakértői szegmensek

A szakfeladatok hierarchiája a szakmává válás szempontjából kritikus jelentőségűnek látszik, mely a következő szakaszban fejti ki hatását.

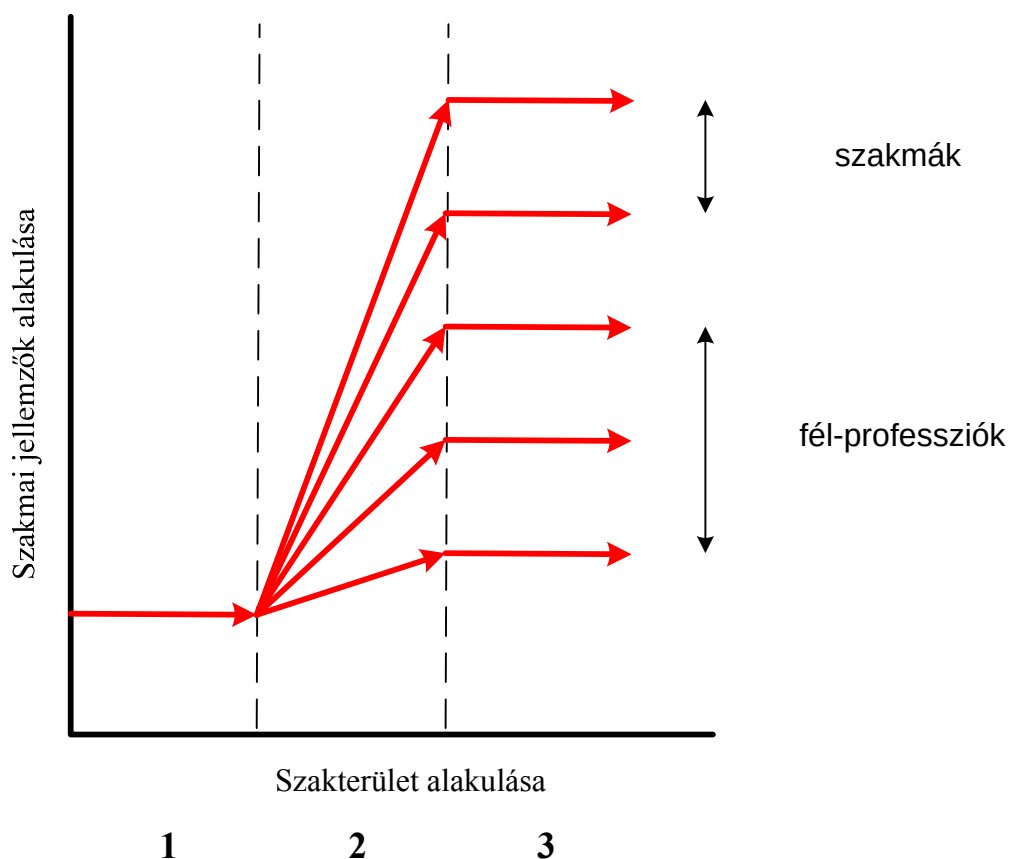
3. Szakterület elismerése, szakmák kiemelkedése

A szakterületen belül az egyes alszakmák szakmai elismerése attól függ, hogy mennyire hatékonyan tudják az „alszakma” szakmává válásában érintett szereplők – az állam, a szakmai szervezet, és a kliens/fogyasztó – a szakmai kritériumrendszert megteremteni.

A szakmai kritériumrendszer elemei mellett az egyéni autoritás szintje is befolyásolja a szakmai státusz elérését (lásd szakmai térképek 23. és 26. táblázat). Így általában azok a területek minősülnek teljes joggal szakmának, amelyek teljeskörűen rendelkeznek speciális tudással, intézményesült szakmai kritériumokkal és nagyfokú autoritással. Ezek a professziók a működésükhöz szükséges erőforrásokat (a tudást, az erős szakmai szervezeti bázist) a még félprofesszió szintjén álló munkakörökkel tovább erősíthetik (pl. szakmai szervezeti tevékenységgel, minősítő rendszer átvételével). A szakmai autoritás ugyanis jelentős részben abban nyilvánul meg, hogy az elismert szakma tagja a szakterülethez tartozó alszakmák munkája, tevékenysége felett is ellenőrzést gyakorol és ezen ellenőrzés révén képes a fogyasztó számára szükséges erőforrás-kombinációt biztosítani (pl. az egészségügyi tanácsadói munkakörök és az egészségügyi szolgáltató kapcsolatában: orvos-egészségügyi asszisztens, gyógytornász-masszőr)

A professziók kiemelkedése a szereplők közötti „párbeszéd”/erőviszonyon alapuló együttműködéstől függ, ennek megfelelően a professzionalizáció folyamata is folyamatosan változó intenzitású. A szakmává válás folyamatában az egyes szereplők súlya, reakciója a másik szereplő lépésére eltérő hatékonyságú: az állami jogszabályalkotás reagál a leglassabban az új piaci igényekre, miközben a szakmai szervezetek tagjai készen állnak az új kihívásokra új készségeket, kompetenciákat kialakítani a kliensek kiszolgálása- és bizalmának megtartása érdekében.

25. ábra Professzionizáció dinamikája



A disszertáció elméleti kereténél utaltam a deprofesszionizálódás jelenségére, mely megkérdőjelezi azt, hogy egy szakmának szüksége van-e a formális elismerésre. Az interjúk tapasztalata alapján azt állíthatom, hogy a formális elismerés az adott foglalkozást gyakorlók számára a folyamatot lezáró, a szakmát stabilizáló végső lépésként jelentős. Ugyan állami jogszabály hiányában is mutatkozik piaci kereslet egy adott szolgáltatás iránt (*alszakmák*), tehát a keresletet nem feltétlenül befolyásolja a kliensek/fogyasztók oldaláról nézve a teljes szakmai státusz elérése, de annak számos pozitív eredménye azonosítható:

- a tudás szakmai ellenőrzésével, a belépési kontrollal kizárhatók a „nem minőségi” szolgáltatók, akik rontanák a terület presztízsét
- a képzés megszilárdulásával és kompetenciafejlesztéssel a szakértő olyan tudásra tesz szert, amely a kliens számára nehezen hozzáférhető vagy időigényes a szakmai információk szerteágazó rendszere miatt, mely megszilárdítja a szolgáltatás igénybevételének jogosultságát
- társadalmi presztízse megemelkedik az adott szakmának, ezáltal vonzóbb lehet a

potenciális munkavállalók számára

- az intézményesült tudásbázis fejlesztése a szakmai minőség „karbantartását” és fejlődését is feltételezi.

Egyik legfőbb kritika a szakmává válással szemben a képességek, készségek gyors változása. A vizsgált területek igazolják, hogy a piaci hatás van annyira erős, hogy hatást gyakoroljon a képzési rendszerre, a kompetencia fejlesztésére. Ennek egyik jele a szakmai szervezetek oktatási tevékenységben való aktív részvétele, másfelől pedig az alszakmák megjelenésével a piaci igényekre való gyors reagálásnak is helyt ad a szakmán belüli specializációk kialakulásával. A vizsgált mintaterületek példáján keresztül nem látok olyan tényezőt, amely alapján ezt ne lehetne szakmává válási folyamatnak tekinteni.

A további vizsgálatoknál nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy a második modernitásban az individualizáció erősödésével a szakma képviselői már nem feltétlenül vállalati, intézményi szinten jelentkeznek, hanem egyéni szakértői szinten. Ez részben annak is a jele, hogy az adott szakértő munkavégzése nem kizárólag csak egy szervezethez kötődik, hanem több munkahelyen is végezheti szakértői munkáját (pl. terapeuta, animátor), másrészt pedig a szakmai szervezeti tagság egyre több esetben egyéni szakértői tagságra épül. A szakértő individualizációs törekvésével – valamint a korábbi szakértőket tömörítő szakmai intézmények meggyengülésével – új érdekcsoportosulási törekvéseket vetít elő, de ezek alátámasztása további vizsgálatot igényel.

5. KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÉRTÉKELÉSE

5.1. TÉZISEK MEGFOGALMAZÁSA

Tézis 1: A munkavégzés jellegére mindkét esetben – a fürdőkben és a rendezvényszervezési piacon – az önállóság, autonómia és rugalmasság csak korlátozottan jellemző.

A kutatási eredmények nem támasztották alá, hogy az egészségturisztikai szakmai munkát nagyfokú önállóság, autonómia és rugalmasság jellemezné. Az egészségturisztikai munkakörökben dolgozók 88%-a egy előre meghatározott munkarendet követ, a feladatok sorrendje kötött. Egyes területeken a rugalmasság, önállóság kérdése a menedzsment által meghatározott keretek és korlátok mellett működhet (például a nyitvatartási idő, reggeli és délutáni műszak), azon túl a dolgozó rendelkezhet a napi időbeosztása felett. A térbeli rugalmasság a szolgáltatásnyújtási tevékenység helyhez kötöttsége miatt nem jellemző az egészségturisztikai szakmák esetében. A foglalkoztatás mennyiségi rugalmassága a nyári időszakban megfigyelhető, a megnövekedett kereslet kielégítése érdekében szezonálisan alkalmazott gyakornokok, animátorok, sportedzők esetében. A funkcionális rugalmasság a fürdőkben formálisan nincs jelen, de a gyakorlatban nem ritka, hogy besegítenek egymásnak a munkatársak, ha a kereslet úgy kívánja (azonos képességeket igénylő munkakörök esetében). A vizsgált szakmák operatív szintbe sorolhatók, mégis a munkakörök szinte mindegyikében a dolgozó felelős saját munkájának az ütemezéséért és tartalmának meghatározásáért betartva a tevékenység gyakorlására vonatkozó minőségbiztosítási eljárásokat (például a masszázs pontos tartalma). Ugyanakkor a vizsgált fürdőkre jellemző a gyakori – felettesi – ellenőrzés és a szolgáltatás jellegéből adódóan a fogyasztó általi erős kontroll. Összességében a munkavégzés önállósága, rugalmassága csak korlátozottan jellemző a munkakörökre, nem mutat összefüggést végzettségi terület, foglalkoztatási jellemzők szerint, elsősorban a menedzsment döntésétől függ, hogy milyen mértékben ad önállóságot a munkavállalónak. Ebben a vonatkozásban tehát nem a szakmai, hanem a menedzsment logika érvényesül.

Tézis 1. Autonómia, önállóság és rugalmasság a rendezvényszervezési piacon

A menedzsment („vezető” rendezvényszervező) által meghatározott kereteken belül a munkavégzés jellegét tekintve önálló munkavégzés és önkontroll jellemzi a munkatársakat, egy meghatározott eljárási módot követve a napi munkabeosztásukat maguk alakítják (a piaci körülményeket figyelembe véve). A megfigyelhető korlátozások a minőségbiztosítási eljárások betartására irányulnak, amelyek a munkát végző asszisztensek döntését is korlátozzák. Az autonómia másik aspektusa a munkaidő rugalmassága. Ez a gyakorlatban annyit jelent, hogy a munkaidő többnyire rugalmas a menedzsment által megszabott bizonyos korlátok figyelembevételével (rendszerint a rendezvény időpontjának közeledtével egyre több korlátozás figyelhető meg a napi munkaidőt illetően), egyébként a munkatársak rugalmasan alakítják napi munkaidejüket. Térbeni rugalmasság a rendezvényszervezésre kevésbé, illetve korlátozottan jellemző: a jelentkezések koordinálása, foglalások kezelése, kiadványszerkesztés elvégezhető lenne hordozható számítógépen otthon, de legtöbbször a rendezvényszervezők az irodában végzik munkájukat, ahol minden munkatárs követheti a munka pillanatnyi állását (pl. a jelenlegi foglalást, beérkezett előadásanyagokat stb.). Bár a munkavégzés a rendezvény ideje alatt eltér a megszokottól, de nem tekinthető rugalmasnak, mivel az iroda települ ki a rendezvény helyszínére. Számszerű és a funkcionális rugalmasság is megfigyelhető: a megnövekedett munkaigényt a rendezvény előtti napokban és a lebonyolítás ideje alatt hostessekkel, gyakornokokkal, önkéntesekkel látják el a cégek. Funkcionális értelemben a munkatársak képesítése és gyakorlata lehetővé teszi az átcsoportosítást: a feladatokat is váltogathatják rendezvények alkalmával, pl. az egyik esetben valaki a regisztrációért felel, míg a másik rendezvénynél a kiadványokat szervezi.

Tézis 2: A turizmus gazdaság elkülönülése más gazdasági szféráktól, valamint a terület belső differenciálódása már elérte azt a szintet, hogy egyes munkavégzési területek önálló szakmákként azonosíthatóak.

Az egészségturizmus gyors fejlődését mutatja a fürdőkben található egészségturisztikai munkaterületek bővülése: a felmérés idején fürdönként átlagosan öt-hat különböző típusú egészségturisztikai munkakört azonosítottam. Ettől eltérően, nagyobb számú egészségturisztikai munkaköröt egy-két régóta működő, széles szolgáltatási profillal rendelkező fürdőben lehetett találni (pl. 12-15 munkakört). Az egészségturizmusban a szakterületek különbözősége (gyógyterápia és/vagy turisztikai háttér) miatt a terület

belső differenciálódása elérte azt a szintet, hogy az egyes munkavégzési területek önálló elismerést kaptak, különböző feltételrendszer mellett. A munkakör jellege és az iskolai végzettsége alapján a korábban definiált egészségturisztikai munkaköröket az alábbi típusokba soroltam:

- 1) *Egészségügyi tanácsadó* munkaköri csoportba sorolom a felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröket (orvos, pszichológus, gyógytornász, terapeuták, dietetikus, egészségfejlesztő-wellness terapeuta, wellness tanácsadó);
- 2) *Életmód tanácsadó* csoportba sorolom a felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkaköröket (wellness és spa menedzser, wellness tréner, fitness-sportoktató, animátor);
- 3) *Egészségügyi szolgáltató* csoportba a középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkaköröket (egészségügyi technikus, egészségügyi szakasszisztens, masször);
- 4) *Életmód szolgáltató* csoportba a középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkaköröket (fitness-wellness asszisztens, wellness kozmetikus) és
- 5) *Bonyolítónak* nevezem a formális egészségügyi, turisztikai és szabadidős végzettséget nem igénylő munkaköröket (wellness recepció, szaunaszemélyzet, fürdőszemélyzet).

Tézis 2. Szakma azonosítása a rendezvényszervezés területén

A rendezvényszervezésnél is megfigyelhető a területi differenciáltság, és a szakmai tevékenységek sokszínűsége, bár az egészségturizmussal ellentétesen az elméleti kerete azonos diszciplínára épül. A rendezvényszervezési munka legalább középfokú végzettséget igényel, az érettségi minimum elvárás. A megkérdezettek között a közép- és felsőfokú végzettségűek aránya közel azonos. A rendezvényszervezéshez szükséges legfontosabb kompetenciák fontossági sorrendben az alábbiak: problémamegoldó képesség, konfliktuskezelési képesség, csapatszellem, csapatmunka, munkavégzés különböző emberekkel, jó kommunikációs készség, ön-menedzselési képesség csakúgy, mint pontosság, időbeosztás, rugalmasság és kreativitás, kapcsolati tőke, döntéshozatali képesség, informatika ismeretek és alkalmazkodóképesség. A rendezvényszervezés esetében a rendezvény jellege alapján különíthetők el a munkakörök, így a konferenciaszervező, kiállításszervező, kulturális rendezvényszervező, esküvőszervező.

Tézis 3: Az egészségturizmus és a rendezvényszervezés területén a szaktestületi-kontroll eltolódik a piaci kontroll irányába, nem a szakértő szabja meg a szolgáltatást, hanem a kliens képes kifejezni az igényeit, megszabja a kért szolgáltatást.

A szakértő kliens feletti ellenőrzése a gyógyászati szolgáltatások esetében kézenfekvő: a felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök (pl. orvos, terapeuta, gyógytornász), a korábban definiált egészségügyi tanácsadó csoport esetében a tanácsadó szerep erősen előíró jellegű. Az egészségügyi szolgáltató jellemzően az orvos utasításai szerint végzi a kezeléseket, így a kliens számára az egészségügyi tanácsadó és szolgáltató előírásai iránymutatóak, azonos mértékben számítanak. Az életmód tanácsadó (pl. fitness-sportoktató, wellness tréner) és életmód szolgáltató (pl. fitness-wellness asszisztens, wellness kozmetikus) szakértő pozíciója egyértelműen gyengébb, inkább ajánló, támogató jellegű, de nem előíró. A bonyolítónak nevezett, formális egészségügyi, turisztikai és szabadidős végzettséget nem igénylő munkakörök (wellness recepciós, szauna személyzet, fürdőszemélyzet) kliens feletti ellenőrzése korlátozott. Mindamellet a piaci hatás erősödését jelzi, hogy a szolgáltató folyamatosan szembesül a megújulás, fejlődés szükségességével. A képzéseken való részvétel azért kiemelt fontosságú, mert a kliensek egyre tájékozottabbak és tapasztaltabbak a módszerekkel kapcsolatban, konkrét elvárásaik, elképzeléseik vannak, így a szolgáltatónak is követnie kell az újabb trendeket, eljárásokat, elvárják, hogy ismerje-alkalmazza azokat. A szakértő már nem képes a fogyasztót korlátlanul befolyásolni, hiszen az nem a parsons-i kiszolgáltatott, minden szaktudást nélkülöző *kliens*, hanem mindinkább *tudatos fogyasztóvá* vált, aki képesek kifejezni igényét és elvárásait. Ugyanakkor a szakértő kereteit megszabja a szolgáltató (munkaadó) és a biztosító is.

Tézis 3. Erősödő piaci kontroll a rendezvényszervezés esetében

A rendezvényszervezés esetében az egyre tájékozottabb kliensek képesek kifejezni igényüket és elvárásaikat az adott rendezvénnyel kapcsolatban, ráadásul eltérő szintű piaci ismerettel is rendelkezh(et)nek. Problémát ez esetben is az objektív kereskedelmi érdekektől mentes értékelések, információ megszerzése jelenti, ami viszont a szervező és a megrendelő közötti kapcsolat elmélyüléséhez vezet.

Tézis 4: A professzionalizáció attribútum-alapú fejlődési modelljét tekintve a vizsgált területek a fejlődés különböző szintjein vannak, néhány munkakör professziónak minősül, de nagyobb részben nem érték el a strukturalista értelemben vett szakmává válás teljes fokát, így fél-professzióknak tekinthetőek.

A szakmák-foglalkozások hierarchiájában nemcsak az elméleti tudás alapú lehatárolás alkalmazható, hanem különleges ismeret, elsajátított készség és magas szintű egyéni autoritás is alapja lehet a szakmai minősítésnek. Ezek alapján egyértelműen szakmának minősül az egészségügyi tanácsadó foglalkozások közül a gyógytornász, dietetikus, orvos, pszichológus. Félprofessziónak minősül az egészségügyi tanácsadó csoportból az egészségfejlesztő-wellness terapeuta, hidro/elektro/kinoterapeuta, az egészségügyi szolgáltatók körébe tartozó egészségügyi technikus, egészségügyi asszisztens, masször, valamint az életmód tanácsadói munkakörök (animátor, wellness tanácsadó, wellness és spa menedzser, a fitness-oktató). Nem minősülnek szakmának az életmód szolgáltatók (fitness-wellness asszisztens, wellness kozmetikus), az életmód tanácsadók közül a wellness tréner, és a bonyolító munkakörök (szaunaszemélyzet, fürdőszemélyzet, wellness recepció).

Tézis 4. Rendezvényszervezés mint félprofesszió

A szakmai jellemzők megléte alapján a rendezvényszervezésen belül szakmának minősül a konferenciaszervező, kiállításszervező és kulturális rendezvényszervező, félprofessziónak tekinthető a party szervíz szolgáltató, esküvőszervező és (még) nem tekinthető szakmának a közösségi rendezvényszervező, továbbá a politikai rendezvényszervező.

Tézis 5: A professzionalizáció mind az egészségturizmus, mind a rendezvényszervezés területén nem állami kezdeményezésre, hanem belülről szerveződik: az első esetben egyes szolgáltatók erős szerepvállalásának kezdeményezéseként, míg a rendezvényszervezésnél a szakmai szövetségek önszerveződésével.

Az egészségturizmusban a szakmává válás szakmai (szolgáltatók és később a szakmai szövetségek) kezdeményezésre indult, az állami szerepvállalást a szakma kényszerítette ki: az egészségturizmus újonnan fejlődött területein – a wellness területeken – néhány év alatt megvalósult az oktatási rendszer kiépülése. Az egészségturisztikai szolgáltatások iránti érdeklődés növekedése (pl. fürdőlátogatás, szauna-használat, masszázs kipróbálása, mozgásprogramokon való részvétel) elősegíti a szolgáltatás közvélemény általi elismerését, fontosságát. A szakmává válás háttérében álló promóció, vagyis az egész folyamatnak a gazdasági haszna a szereplők szempontjából nem kérdéses – a terület alátámasztja Hanlon (1998) és Boyce (2008) professzionalizációs elméletét. Mindamellet a szakmává válás nemcsak a szolgáltatás gyakori használatára ösztönzésének eszköze, hanem a szolgáltatások fenntarthatóságát és minőségbiztosítását is célozza, mely egyaránt érdeke a szolgáltatónak és a kliensnek.

Tézis 5. Professzionalizáció folyamata a rendezvényszervezés területén

A rendszerváltás óta a rendezvények szerepe, jelentősége, előnyei széles körben ismertté váltak, a rendezvények mind mennyiségi, mind minőségi szempontú fejlődése ezt támasztja alá. A fejlődés legfőbb mutatója a rendezvények iránti kereslet növekedése és nagyobb publicitás, ugyanakkor a rendezvényszervezésnél a professzionalizáció folyamata majdnem 15 évet vett igénybe. A folyamat gazdasági haszna nem kérdéses a rendezvényszervezés esetében sem. A rendezvényszervezői szakma még dolgozik a szakmai tudás, képességek ellenőrzésének kiszélesítésén, ide sorolva a kompetencia-standardokat és a minőségbiztosítási kritériumokat a rendezvényekre és rendezvényszervezőkre vonatkoztatva.

5.2. LEHETSÉGES TOVÁBBI KUTATÁSI IRÁNYOK

A disszertáció további lehetséges kutatási irányvonalakat vetít előre, melyek a következők:

- Az individualizáció erősödésével és ezzel párhuzamosan a szakmai intézmények meggyengülésével milyen új érdekcsoportosulási törekvések jelentkeznek a vizsgált területeken? Kik lesznek a fejlődés mozgatói: az egyéni szakértők, szakértői csoportok vagy a hatalmi térben erősebb szakmai szervezetek?
- Hogyan alakul az ellenőrzési mechanizmus a vizsgált turisztikai munkakörökben? A továbblépés érdekében a munka ellenőrzésének, kontrolljának szintje, az autonómia és függetlenség kérdése – figyelembe véve az egyéni életciklusokat – kontextuális elemzést igényel.
- Hogyan növelhető a vizsgált turisztikai munkakörökben a rugalmasság, önállóság, kreativitás? Vélhetően a vizsgált munkakörök esetében nem reális a munkaerő-vállalkozó típusú munkavégzés gyakorlatának elterjedése, hiszen a munkakörnyezet, a munka jellege a nyitva tartás által erősen meghatározott. Mindennek ellenére érdemes megvizsgálni, hol, mely területeken lehet a munkavállaló önállóságát növelni, hol kaphatnak nagyobb szabadságot, kreativitást a dolgozók, amely hosszabb távon mind a dolgozói elégedettséget, mind a hatékonyságot tekintve meghozhatja gyümölcsét.
- Egy foglalkozás szakmai minősítése, a professzionalizáció folyamata hogyan befolyásolja a munkaterület attraktivitását, vonzerejét? Érdemes megvizsgálni, hogy egy újonnan kialakuló, szakmásodó terület vonzóbb-e a munkavállalók számára, a kijárt karrierútvonalak hiányában jelent-e nagyobb karriermobilitási lehetőséget? Vagy éppen ellenkezőleg a kiszámíthatatlansága miatt, kevésbé vonzó terület?
- Milyen karriermobilitásra van lehetőség a vizsgált turisztikai munkakörökben?
- Mennyiben tér el a turizmus más területein (pl. a turisztikai fejlesztésekkel foglalkozók, tanácsadók esetében) a professzionalizáció folyamata?

6. FÜGGELÉK

6.1.KÉRDŐÍV A GYÓGY- ÉS WELLNESS FÜRDŐKHÖZ

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

Kérem biztosítson számomra egy a fürdőt és szolgáltatásait bemutató katalógust!

1. A gyógy-, wellnessfürdő hivatalos neve:
2. Nyitás időpontja:
3. A fürdő tulajdonosa:
4. Jelenlegi dolgozók száma:
5. Dolgozók száma (Kérem adja meg a pontos számot):
 - ☐ Teljes munkaidő:.....
 - ☐ Részmunkaidő (Szezonális) :
 - ☐ Részmunkaidő (egész év):
 - ☐ Egyéb:

II. EGÉSZSÉG ÉS WELLNESS MUNKAKÖRÖKKEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓ

Kérem adja meg az Ön fürdőjében nyújtott egészség és wellness turisztikai munkaköröket¹⁷!

Egészség és Wellness Turizmus Munkakörök	A dolgozók száma az adott munkakörben	Szervezeti Terület (ágazat)/Osztály
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK AZ EGÉSZSÉG ÉS WELLNESS TURISZTIKAI MUNKAKÖRÖKBEN

1. A munkakör megnevezése:
2. A részleg, amihez tartozik:
3. Határozza meg a munka szintjét *(Kérjük, jelölje be a megfelelőt)*:
 - ☐ Alkalmazott
 - ☐ Középvezető
 - ☐ Felsővezető

¹⁷ Amennyiben lehetséges adjon egy szervezeti ábrát, amely a wellness turisztikai munkakörök egymáshoz való viszonyát mutatja. Kérem csak azokat a pozíciókat listázza, amelyek esetében a vendégekkel való közvetlen kapcsolattartás az alkalmazottak normál munkakörének része. (Például ne említse a műszaki alkalmazottakat, konyhai vagy takarító személyzetet, valamint a felsővezetést.)

II. ELVÁRÁSOK ÉS SZÜKSÉGES KÉPESÍTÉSEK

4. A formális képesítés szintje(i), típusa(i), amely(ek) az adott munkához szükséges(ek)! (pl. főiskolai diploma, gyógytornász szakon. Kérem, pontosan nevezze mszintet és a fokozatot is):

.....

További speciális elvárás:

5. Milyen kompetenciák szükségesek ehhez a munkához? Mennyire fontosak az alábbiakban felsorolt képességek, ismeretek és tapasztalatok a munka végzéséhez? Milyen nehéz munkaerőt találni ezekkel a képességekkel? (Kérem, értékelje a képességek, ismeretek fontosságát az alábbi két szempontból, ahol az 1 a legmagasabb, 5 a legalacsonyabb érték)

Tapasztalat, képzettség, képességek	Fontosság (1 legfontosabb, 5 legkevésbé fontos)	Nehézség (1 a legkönnyebb-, 5 a legbonyolultabb)
Jó idegen nyelvtudás		
Korábbi munkatapasztalat ebben a munkakörben, területen		
Külföldi munkatapasztalat		
Jó kommunikációs képesség		
Alkalmazkodóképesség		
Problémamegoldó képesség		
Konfliktuskezelő képesség		
Csapatszellem- csapatmunka		
Döntéshozó képesség		
Önmenedzsment (időbeosztás, pontosság, rugalmasság, stb.)		
Projekt-menedzsmentben és turisztikai folyamatokban való jártasság, pl., rendezvényszervezés, marketing, számlázás		
Az egészségturizmus alapelveinek megértése, mint pl.: wellness, sport-rekreáció, táplálkozás-ismeretek, stb..		
A saját képességek és eredmények bemutatásának képessége		
Informatikai ismeretek		
Egyéb :		

6. Milyen további képzéseket, tréningeket javasolna a hiányok megoldásához?

.....

III. EGYÉB JELLEMZŐK

A következőkben azt szeretném feltérképezni, hogy milyen jellemzői vannak az Egészség és Wellness turisztikai munkaköröknek.

7. Kérem, írja le, hogy mennyire rugalmas a munkaideje az adott munkakörben dolgozónak. A következő állításokból melyek igazak az adott munkára?

- ☐ A munkaidő nem rugalmas, a kezdő és befejező időpont szigorú és megváltoztathatatlan.
- ☐ Részben rugalmas a munkaidő néhány megkötéssel

- ☐ Teljesen rugalmas, a dolgozó dönt a kezdés és befejezés idejéről
8. Mennyi a heti munkaideje az adott munkakörben dolgozónak? munkaórák száma/hét
9. A normál munkaidőnél hosszabb munkavégzést hogyan rendezik a dolgozóval? *(Kérjük, válassza a legjellemzőbbet)*
- ☐ Lecsúszthatja a többletórákat
- ☐ Kifizetik a többletórákat
10. Melyik állítás igaz erre a munkára a következők közül? *(Kérjük, válassza a legjellemzőbbet)*
- ☐ A dolgozó maga oszthatja be a munkarendjét, az elvégzendő munkák sorrendjét
- ☐ A dolgozónak egy meghatározott munkarendet, munkaidőt kell követnie
11. Az adott munkakör csapatmunkán alapul vagy inkább önálló munkavégzésen?
- ☐ Főként csapatmunka
- ☐ Főként egyéni munka
- ☐ E kettőnek a keveréke, kb. fele-fele arányban
12. A munkakört betöltő felelős-e mások munkájáért? Kell-e irányítania másokat?
- ☐ Igen ☐ Nem
- Ha igen, akkor kb. hány alkalmazottat irányít?
13. Hogyan kell beszámolnia felettesének az elvégzett tevékenységéről?
- ☐ Írásban
- ☐ Rendszeres találkozókon
- ☐ Egyéb módon, és pedig: havi értekezlet keretében
14. Milyen rendszeresen kell beszámolnia felettesének?
- ☐ Naponta
- ☐ Hetente
- ☐ Havonta
- ☐ Negyedévente (Kb. 3 havonta)
15. Kinek kell beszámolnia? *(kérem, soroljon fel mindenkit, akinek be kell számolni elvégzett munkájáról)*
16. Ki ellenőrzi a munkavégzést és a minőségét? *(Több válasz is lehetséges)*
- ☐ a munkavállaló maga
- ☐ a kollégái, munkatársai
- ☐ vendégek/látogatók
- ☐ középvezetők
- ☐ felsővezetők

Köszönöm az együttműködést!

6.2. INTERJÚVÁZLAT A KARRIERUTAKRÓL¹⁸

Orientáció, belépés a wellness szektorba

1. Milyen hivatalos végzettséggel rendelkezik? Kérem, nevezze meg a legmagasabb végzettségét, a végzés évét. *(Azt is nevezze meg, ha folyamatban van az oktatás).*
2. Milyen nyelvtudással rendelkezik? Milyen nyelveken képes beszélgetni? Kérem nevezze meg a nyelvtudás szintjét (alacsony, közepes, magas). *(Ne a nyelvvizsgálóhoz kösse a választ, hanem a tudáshoz.)* A felsorolt nyelvek közül, melyiket használja a munkája során? Melyik a legfontosabb a munkájához? *(Kérem értékelje az egyes nyelveket egy ötfokú skálán))*

Nyelv	Szint (Alacsony-Közepes-Magas)		Fontossága a munka szempontjából (1-5 skálán, 1 a legfontosabb)
	Írásbeli	Szóbeli	

4. Hogyan kezdett el a wellness szektorban dolgozni? *(például diákként)*
5. Miért kezdett el a wellness szektorban dolgozni? Kérem értékelje az alábbi állításokat egy ötfokú skálán, ahol az 1 a legjellemzőbb állítást takarja, 5 a legkevésbé jellemző az Ön esetében.

Azért választottam a wellness területén munkát, mert:	Jellemző (1-5, 1 a legjellemzőbb)
(1) Túl keveset kerestem az előző munkahelyemen.	
(2) Egyszerűen csak ott akartam hagyni az előző munkahelyemet.	
(3) Jobb megélhetést, magasabb életszínvonalat kerestem.	
(4) A wellness szektor jó fizetési feltételeket kínált.	
(5) Jobb munkakörülmények között szerettem volna dolgozni.	
(6) Érdekesebb munkát kerestem.	
(7) Használni szerettem volna nyelvtudásomat.	
(8) Olyan munkát kerestem, ami a végzettségemnek, iskolázottságomnak, képességeimnek megfelelő.	
(9) Olyan munkát kerestem, ahol emberekkel tudok foglalkozni.	
(10) Kellemes környezetben szerettem volna dolgozni.	
(11) A wellness szektor imázsa vonzott.	
(12) A családban és/vagy a barátok között vannak, akik a wellness területén dolgoznak.	
(13) Munkanélküli voltam és munkára volt szükségem.	
(14) Nem láttam semmilyen előrelépést az előző munkahelyemen.	
(15) Nem találtam máshol munkát.	

¹⁸ Az interjúnak területi korlátok miatt csak a professzionalizációt érintő kérdései kerültek bele a disszertációba.

Fejlődési pálya, karrier vizsgálata

A következő táblázatban a munkába állás (az első munkahely) óta eltelt idő alatti munkahelyekről és pozíciókról szeretném kérdezni, beleértve a jelenlegit is. *(Időrendben feljegyzésre kerül, hol dolgozott az interjúalany, akkor is, ha más szektorban. A munkahelyhez kapcsolódóan a munkaköre, a munkavégzés ideje és a munkahely váltásának az oka is szerepel. Ha a munkahely nem változott, de a munkakör igen, vagy ha valaki szabadúszó volt (pl. idegenvezető), és nem kötődött egy munkahelyhez sem, akkor az is feljegyzésre kerül a táblázatban.)*

6. Melyek azok az események, fordulópontok a szakmai munkája során, amelyek befolyásolták szakmai karrierjét?
7. Mennyire motiválták az alábbi tényezők, amikor a **jelenlegi munkahelyét, munkakörét** választotta? Kérem értékelje az egyes tényezőket fontosságuk szempontjából egy ötfokú skálán, ahol az 1 a legfontosabb tényezőt jelöli.

Ösztönző, motiváló tényezők	Fontosság (ötfokú skálán, 1 a legfontosabb)
(1) Jövedelem/fizetés	
(2) Egyé ösztönzők, bonuszok	
(3) A lakóhely és a munkahely távolsága	
(4) Munka feletti kontroll, önállóság/autonómia	
(5) Rugalmasság	
(6) Szakmai kihívás, változatos feladatok	
(7) Munkaidő/munkaidő-beosztás	
(8) Munka biztonsága	
(9) Kellemes munkakörnyezet	
(10) Oktatás, továbbképzés lehetősége	
(11) Karrierlehetőségek, előrelépés	
(12) Munkaelégedettség	
(13) Munkával járó társadalmi státusz	

8. Milyen továbbképzési lehetőségeket, tréningeket kínált jelenlegi munkahelye az elmúlt évben? Kérem nevezze meg a továbbképzés témáját, időtartamát (formáját) *(pl. egy napos konfliktuskezelési tréning, vagy 2 hónapos masszőr továbbképzés)*.
9. Az oktatás házon belül vagy kívül történt? Az oktatást a menedzsment tartotta vagy külső szakemberek tartották?
10. Elégedett-e a továbbképzések gyakoriságával és minőségével?

Jövőre vonatkozó elképzelések

11. Hogyan látja saját lehetőségeit a wellness területén? A jövőben ebben az ágazatban kíván-e dolgozni vagy ideiglenes megoldásnak tekinti?
12. Van-e a jelenlegi munkahelyén előrelépési lehetősége? Ha igen, milyen munkakört, pozíciót foglalna el szívesen? Ha nem, milyen korlátokkal, gátló tényezőkkel szembesül az előmenetele szempontjából?
13. Milyen szakmai céljai vannak rövidtávon (1 éven belül)? És hosszú távon (5 év távlatában)?

14. Mit tesz szakmai céljai megvalósítása érdekében? Hogyan irányítja a karrierjét? Kérem jelölje meg, melyik állítás igaz Önre, milyen stratégiát alkalmaz a karrierje érdekében?

Karrierstratégiákkal kapcsolatos állítások	Kérem jelölje meg (+) ha alkalmazza a stratégiát.
(1) Folyamatosan tájékozódik, érdeklődik az előrelépési lehetőségekről kollégáitól és a szervezeten belül más forrásokból	
(2) Bízom a munkáltatómban, hogyha jól végzem a munkámat, előléptetésre számíthatok.	
(3) Egyértelmű karrier célkitűzéseim vannak.	
(4) Ismereteim bővítéséhez hajlandó vagyok pénzügyi áldozatokat is hozni.	
(5) Az előrelépéshez felhasználok szakmai kapcsolataimat.	
(6) Minden alkalmat, lehetőséget kihasználok, hogy részt vegyek a vállalat által kínált oktatásokon, továbbképzési lehetőségeken.	
(7) Folyamatosan mozgásban vagyok, változtatom a pozícióimat/munkahelyemet, hogy tudásomat fejlesszem és gyakorlati tapasztalatokat szerezzek.	
(8) Folyamatosan javítom, fejlesztem képességeimet és tudásszintemet.	
(9) Nem várom meg, hogy szóljanak az előrelépési lehetőségekről, hanem elébe megyek.	
(10) A karrierem első helyen szerepel, prioritást élvez minden mással szemben.	
(11) Jobb munkalehetőségért, munkafeltételekért elköltöznék más településre, helyre.	

15. Ön szerint a karrierlehetőségek megegyeznek a nők és a férfiak esetében? Kérem indokolja választát.

Személyi tényezők

Neme: ☐ nő ☐ férfi

Születési éve:

Családi állapota: ☐ házas ☐ egyedülálló
☐ elvált ☐ élettársi kapcsolatban él

Gyermekek száma:

Fürdő neve:

E-mail címe:

Interjú időpontja:

Munkahely (neve és helyszíne)	Munkakör, beosztás	Munkavégzés időtartama (től- ig évszám)	Munka megszerzésének módja*	Miért változtatott munkát? (Fő ok, okok megnevezése)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

*Munka megszerzése: ismerős szolt, szakmai kapcsolat révén, megpályázta az állást, belső előléptetés stb.

6.3. KÉRDŐÍV AZ RENDEZVÉNYSZERVEZÉS PROFESSZIONALIZÁCIÓJÁRÓL

A kérdőív célja a rendezvényszervezés szakmai professzionalizációjának vizsgálata, a rendezvényszervezéshez szükséges kompetenciák, elvárt képességek és képzési igények feltérképezése, a rendezvényszervezői munkakör jellemzőinek megismerése.

Általános információk a rendezvényszervezési munkaköréről

1. A rendezvényszervező cég hivatalos neve:

.....

2. Fő tevékenységi profil:

- | | |
|---|--|
| ☐ konferenciaszervezés | ☐ esküvőszervezés |
| ☐ fesztiválszervezés | ☐ egyéb |

3. Tevékenység kezdete (évszám):

4. Jelenlegi dolgozók száma (összesen):

5. Dolgozók száma (*Kérem, adja meg a pontos számot*):

- | | |
|---|--|
| ☐ Teljes munkaidő:..... | ☐ Részmunkaidő (Szezonális) : |
| ☐ Részmunkaidő (egész év): | ☐ Egyéb: |

Elvárások és szükséges képesítések

6. A dolgozók iskolai végzettsége (*Kérem, adja meg a pontos számot*):

- | | |
|--|--|
| ☐ alapfokú iskolai végzettség:.....db | ☐ felsőfokú humán végzettség:db |
| ☐ középfokú iskolai végzettség:db | ☐ felsőfokú reál végzettség:db |

7. Az OKJ bizonyítványok típusai (pl.: idegenvezetői bizonyítvány 1 db):

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| ☐db | ☐db |
| ☐db | ☐db |

8. A rendezvényszervező cég alkalmazottai által beszélt nyelvek és az adott nyelveken, nyelvi szinteken tudók száma (*Kérem, ne csak a megszerzett nyelvvizsga bizonyítványok számát és típusát vegye figyelembe*):

- | | | | |
|---|----|---|----|
| ☐ angol alapfok | fő | ☐ német alapfok | fő |
| ☐ angol középfok | fő | ☐ német középfok | fő |
| ☐ angol felsőfok | fő | ☐ német felsőfok | fő |
| ☐ olasz alapfok | fő | ☐ alapfok | fő |
| ☐ olasz középfok | fő | ☐ középfok | fő |
| ☐ olasz felsőfok | fő | ☐ felsőfok | fő |

9. A rendezvényszervezőként dolgozók tanultak-e iskolai keretek között rendezvényszervezési ismereteket? Ha igen, hol?

.....
.....
10. 2007-es évben az Önök rendezvényszervező cége mekkora összeget fordított továbbképzésre? Ft

11. 2007-es évben az alkalmazottak milyen továbbképzéseken, tréningeken vettek részt?

Tréning, továbbképzés megnevezése	Képzésen résztvevők száma

12. Milyen képzéseket, tréningeket javasolna a rendezvényszervezői munkavégzéséhez?
.....

13. Vannak-e hiányzó képzési területek?

14. Honnan/hogyan szerzi meg az Önök rendezvényszervező cége a naprakész szakmai ismereteket? (Több válaszlehetőség is megjelölhető!)

- | | |
|---|--|
| ☐ tanulmányutakon való részvétel | ☐ szakmai konferenciákon való részvétel |
| ☐ tréning, továbbképzés | ☐ szakmai szervezetek találkozói |
| ☐ szakmai lapok, folyóiratok | ☐ egyéb, éspedig: |

15. Milyen kompetenciák szükségesek a rendezvényszervezői munkához? Mennyire fontosak a felsorolt képességek, ismeretek és tapasztalatok a munka végzéséhez? Milyen nehéz munkaerőt találni ezekkel a képességekkel? *(Kérem értékelje a képességek, ismeretek fontosságát az alábbi két szempontból, ahol az 1 a legmagasabb, 5 a legalacsonyabb érték)*

Tapasztalat, képzettség, képességek	Fontosság (1 legfontosabb, 5 legkevésbé fontos)	Nehézség (1 a legkönnyebb-, 5 a legbonyolultabb)
Jó idegen nyelvtudás		
Korábbi rendezvényszervezői munkatapasztalat		
Külföldi rendezvényszervezői munkatapasztalat		

Tapasztalat, képzettség, képességek	Fontosság (1 legfontosabb, 5 legkevésbé fontos)	Nehézség (1 a legkönnyebb-, 5 a legbonyolultabb)
Jó kommunikációs képesség		
Interkulturális képesség		
Alkalmazkodóképesség		
Problémamegoldó képesség		
Konfliktuskezelő képesség		
Csapatszellem- csapatmunka		
Döntéshozó képesség		
Önmenedzsment (időbeosztás, pontosság, rugalmasság, stb.)		
Projekt-menedzsmentben és turisztikai folyamatokban való jártasság, pl., marketing		
A saját képességek és eredmények bemutatásának képessége		
Informatikai ismeretek		
Kapcsolati tőke		
Kreativitás		
Egyéb :		

Rendezvényszervezői munka jellemzői

16. Mennyi a heti munkaideje a rendezvényszervezési munkakörben dolgozónak?

..... munkaórák száma/hét

17. Melyik állítás igaz a rendezvényszervezői munkára? *(Kérjük, válassza a legjellemzőbbet!)*

- ☐ A dolgozó maga oszthatja be a munkarendjét, az elvégzendő munkák sorrendjét
- ☐ A dolgozónak egy meghatározott munkarendet, munkaidőt kell követnie

18. Hogyan kell beszámolniuk az alkalmazottaknak az elvégzett tevékenységéről?

- ☐ Írásban
- ☐ Rendszeres találkozókon
- ☐ Egyéb módon, és pedig:

19. Milyen rendszeresen kell beszámolniuk az alkalmazottaknak?

- ☐ Naponta
- ☐ Hetente
- ☐ Havonta
- ☐ Negyedévente (kb. 3 havonta)

20. Ki ellenőrzi az alkalmazottak munkavégzését és annak a minőségét? *(Több válasz is lehetséges)*

- ☐ a munkavállaló maga
- ☐ a kollégái, munkatársai
- ☐ rendezvényen résztvevő látogatók
- ☐ vezető(k)

Informatikai eszközökkel való ellátottság

21. Milyen rendezvényszervezést támogató szoftver(ek)e)t használnak Önök?

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ Word | ☐ Microsoft Project |
| ☐ Excel | ☐ Visio |
| ☐ Excess | ☐ egyéb, éspedig: |
| ☐ Internet | ☐ egyéb, éspedig: |
| ☐ Intra net | |

Rendezvényszervezői kapcsolatok

22. Az Önök rendezvényszervező cége tagja-e hazai, vagy nemzetközi szervezeteknek?

Ha igen,
melyeknek?.....

23. Munkájuk során kapcsolatba kerülnek más, hazai és/vagy külföldi rendezvényszervezőkkel?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ hazai | ☐ külföldi |
|--------------------------------|-----------------------------------|

Ha igen, ennek oka(i):

- | | |
|--|--|
| ☐ kompetencia megosztás | ☐ egyéb, éspedig:..... |
| ☐ eszközhiány | ☐ egyéb, éspedig: |
| ☐ munkaerőhiány | |

Köszönjük az együttműködést!

6.4. FŐKOMPONENS-ELEMZÉS STATISZTIKAI TÁBLÁI

6.4.1. Kommunalitás

	Initial	Extraction
Jó idegen nyelvtudás fontossága	1,000	,640
Korábbi munkatapasztalat fontossága	1,000	,626
Külföldi munkatapasztalat fontossága	1,000	,569
Jó kommunikációs képesség fontossága	1,000	,784
Interkulturális képesség fontossága	1,000	,525
Alkalmazkodóképesség fontossága	1,000	,800
Problémamegoldó-képesség fontossága	1,000	,804
Konfliktuskezelő képesség fontossága	1,000	,752
Csapatszellem, csapatmunka fontossága	1,000	,802
Döntéshozó képesség fontossága	1,000	,687
Önmenedzsment fontossága (időbeosztás, rugalmasság, pontosság stb.)	1,000	,687
Turisztikai folyamatokban való jártasság fontossága	1,000	,744
Egészségturisztikai alapelvek megértésének fontossága (pl. wellness, sport-rekreáció, táplálkozás-ismeretek)	1,000	,702
Saját képességek és eredmények bemutatásának fontossága	1,000	,576
Informatikai ismeretek fontossága	1,000	,682

Extraction Method: Principal Component Analysis.

6.4.2. Rotálás előtti variancia

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,423	36,155	36,155	5,423	36,155	36,155
2	2,673	17,820	53,975	2,673	17,820	53,975
3	1,199	7,994	61,969	1,199	7,994	61,969
4	1,084	7,228	69,198	1,084	7,228	69,198
5	,860	5,730	74,928			
6	,803	5,352	80,280			
7	,567	3,782	84,063			
8	,518	3,455	87,517			
9	,444	2,962	90,479			
10	,315	2,103	92,582			
11	,305	2,033	94,615			
12	,261	1,737	96,351			
13	,206	1,370	97,722			
14	,195	1,303	99,025			
15	,146	,975	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

6.4.3. Rotálás utáni variancia

Total Variance Explained

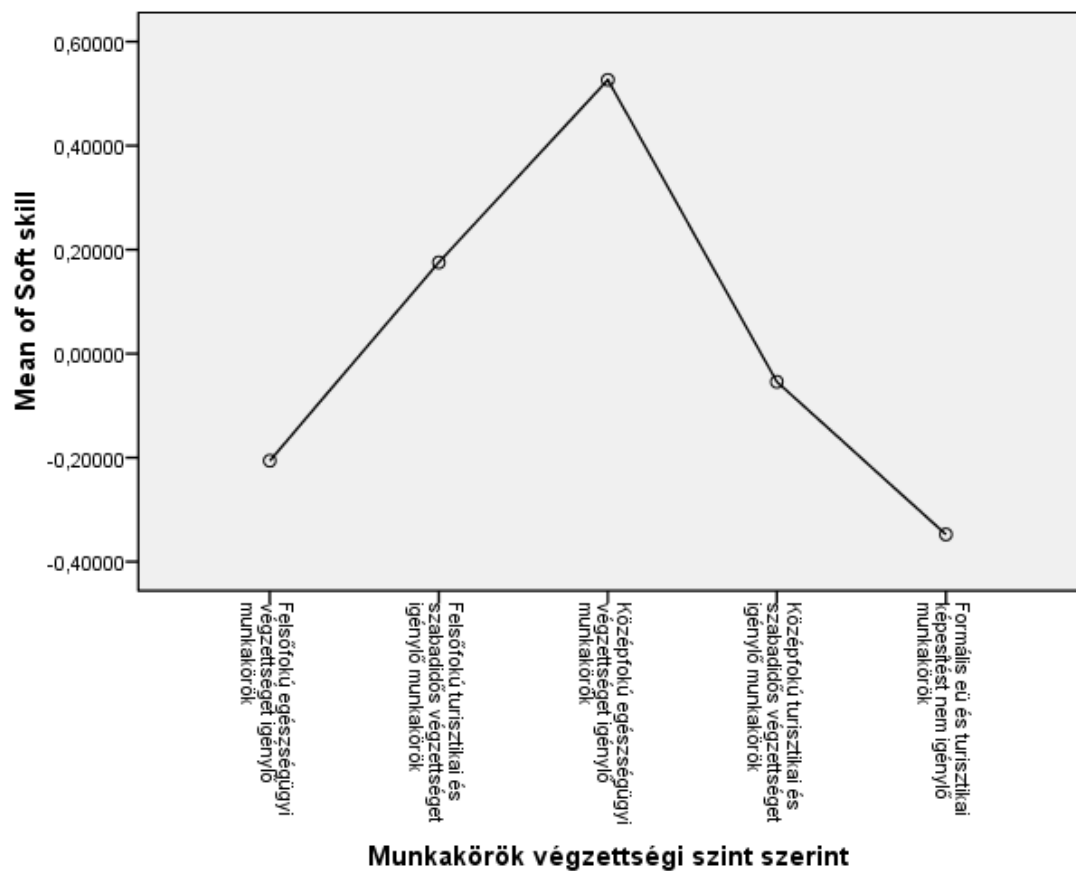
Component	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,423	36,155	36,155	3,677	24,516	24,516
2	2,673	17,820	53,975	2,696	17,974	42,490
3	1,199	7,994	61,969	2,078	13,851	56,341
4	1,084	7,228	69,198	1,929	12,857	69,198

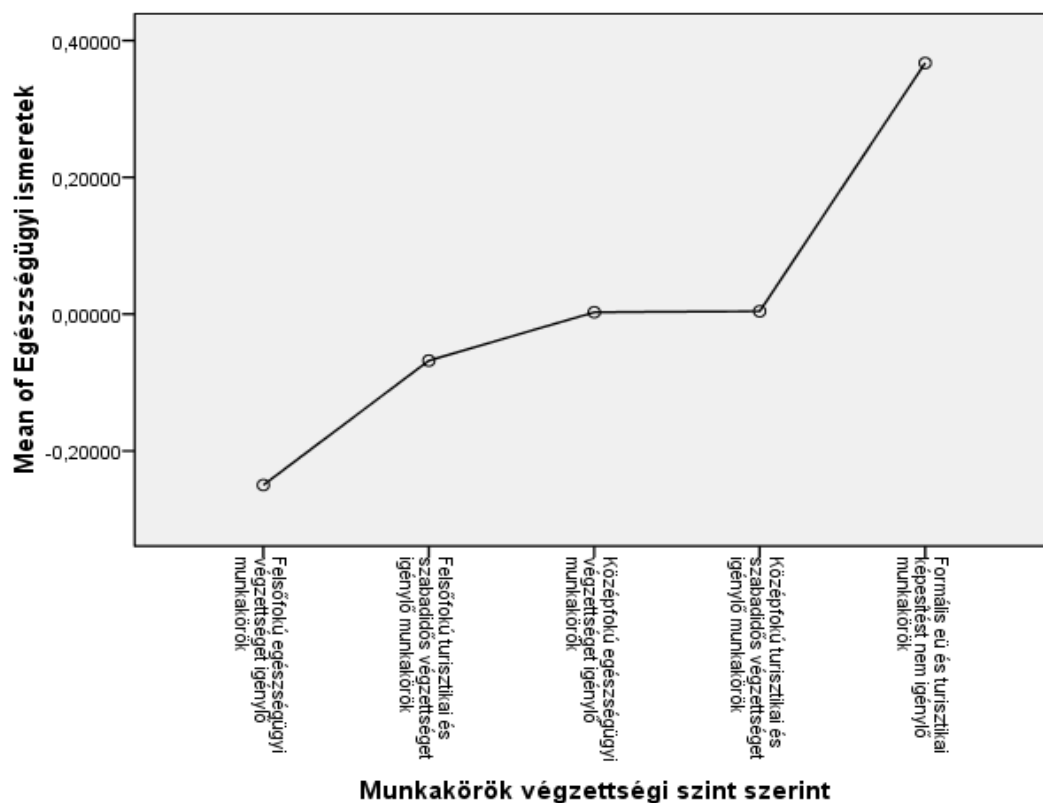
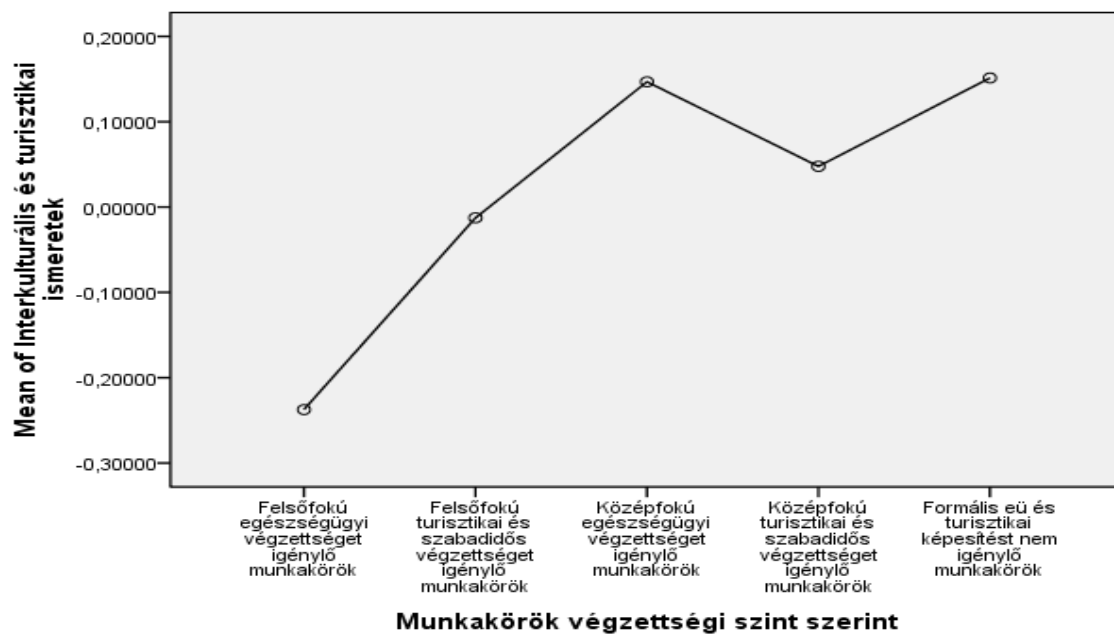
Extraction Method: Principal Component Analysis

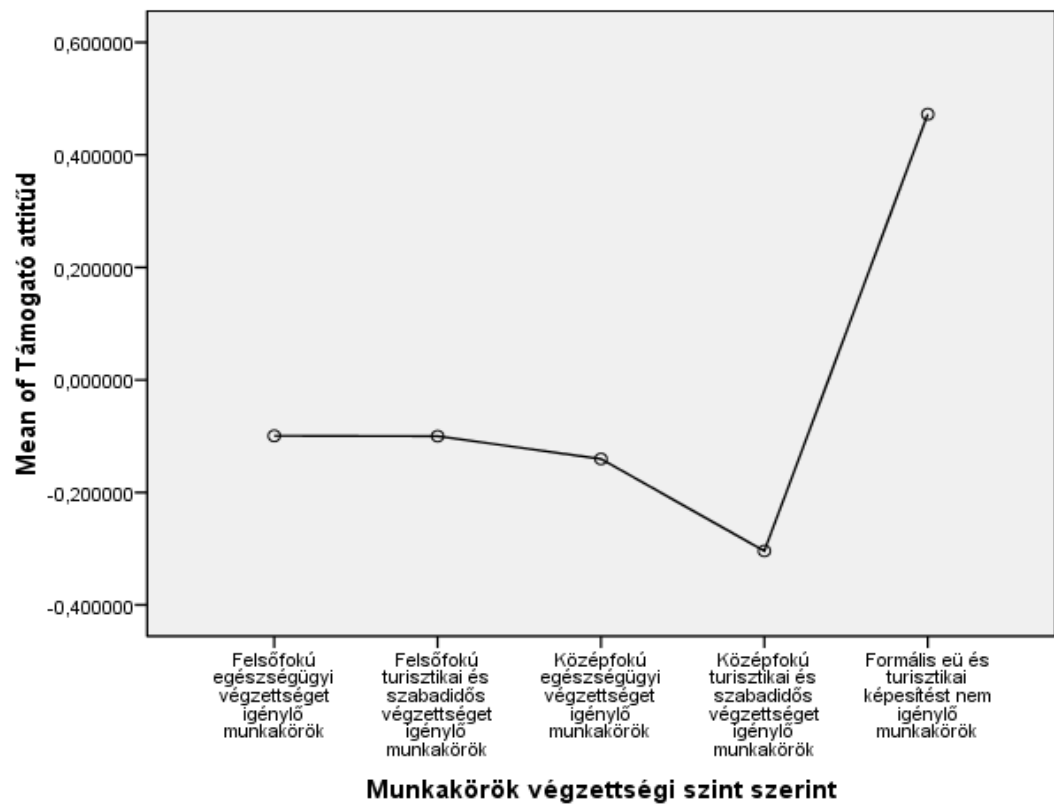
6.5. VARIANCIA-ELEMZÉS STATISZTIKAI TÁBLÁI, ÁBRÁI

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Soft skill	Between Groups	27,545	4	6,886	7,599	,000
	Within Groups	227,455	251	,906		
	Total	255,000	255			
Interkulturális és turisztikai ismeretek	Between Groups	6,921	4	1,730	1,751	,139
	Within Groups	248,079	251	,988		
	Total	255,000	255			
Egészségügyi ismeretek	Between Groups	12,736	4	3,184	3,299	,012
	Within Groups	242,264	251	,965		
	Total	255,000	255			
Támogató attitűd	Between Groups	17,621	4	4,405	4,658	,001
	Within Groups	237,379	251	,946		
	Total	255,000	255			







6.6. EGÉSZSÉGTURISZTIKAI MUNKAKÖRÖK STATISZTIKAI TÁBLÁI

6.6.1. Soft skill főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

6.6.2. Interkulturális és turisztikai ismeret főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

6.6.3. Egészségügyi szakismeret főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

6.6.4. Támogató attitűd főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

6.6.5. Heti munkaidő munkakörök végzettségi szintje szerint

6.6.6. Munkakörök rugalmassága végzettségi szintje szerint

6.7. WELLNESS SZÁLLODA ÉS KRITÉRIUMRENDSZERE

2002-ben a hazai szálláshelyek wellness szolgáltatásairól önbesorolást végeztek a Magyar Turizmus Rt., a Magyar Wellness Társaság és a Magyar Szállodaszövetség által felállított kritériumrendszer alapján. A kritériumrendszer az egyes szolgáltatásokat hét nagy csoportba osztotta, meghatározva, hogy egy létesítménynek az egyes csoportokon belül hányféle szolgáltatást szükséges nyújtania.

1. Fürdők világa (minimum egyféle szolgáltatás)
 - uszoda, pezsgőfürdő, élményfürdő, gyermekmedence
2. Szaunák és gőzfürdő (minimum kétféle szolgáltatás)
 - finn szauna, frigidarium, bioszauna, hammam, infrasauna, tepidarium, gőzfürdő, török fürdő, aromakabin, római fürdő, caldarium, szeráj
3. Szépség és stílus (minimum ötféle szolgáltatás)
 - algás arc- vagy testpakolás, mikromasszázs és iontoforézis, AHA-s kíméletes bőrfiatalítás, reflexterápia, aromaterápia, smink- és stílustanácsadás, bőrápolási tanácsadás, termékadás, SPA-kezelés, enzimpeeling alkalmazása, szemkörnyéki masszázs, fényvédelmi képesség mérése, szolárium, egyéb fényterápia, fitohormonok, növényi hatóanyagok használata, szőrtelenítés egyszer használatos gyantával, hideg-meleg bőrvasaló (hatóanyagcsapda), testtekercselés, hidratáció- és faggyúelemzés, ultrahangos arckezelés, hypoallergén arckezelés, ultrahangos testkezelés, infrakezelés, mélymeleg kezelés, vákuumos kezelés, interferenciás alakformálás, vitaminos arc- és testkezelés, iszappakolás és tengeri só alkalmazása, wellnesskezelés és masszázs, kozmetikai arckezelés, festések
 - egyéb (kritériumon felül): hajápolás és fodrászat, pedikűr és lábápolás, manikűr, kézápolás, műköröm
4. Terápia és relaxáció (minimum ötféle szolgáltatás)
 - Terápiák: akupunktúra és akupresszúra, izzasztó pakolás, ayuverda terápia, kiropraktika, Bach-terápia, Kneipp-terápia, BETA-teszt, kolon-hidroterápia és léböjt, köpölyözés, életmód-, táplálkozási tanácsadás, mágnesterápia, fülakupunktúra, Mayr-féle hasi kezelés, gyógyfüves fürdő, neuráalterápia, gerinctorna, axigénterápia, illóolajos fürdő, sóbarlang/sókamra, Kleopátrafürdő, száraz testledörzsölés, íriszdiagnosztika, Voll-teszt, iszappakolás

- Relaxáció: Alexander-módszer, nyirokmasszázs, algapakolás, tibeti mézes masszáz, aromaterápia, penzel-masszázs, faterápia, Shiatsu masszáz, Feldenkrais-módszer, sportmasszázs, fényterápia, hangterápia, talpmasszázs, svédmasszázs, kineziológia, thai masszáz, légzésterápia, Youmeiho-masszázs, La phyto masszáz, meditáció, La stone masszáz

5. Gasztronómia:

- Alapkövetelmény: reform- és vegetáriánus ételek, ezen felül (minimum egyféle) gourmet kínálat, gyógyteák, frissen préselt gyümölcslevek, biobor

6. Sport és aktivitás

- Alapkövetelmény: kardio és izomerősítő gépek
- Szabadidős tevékenységek, szabadidősportok, alternatív mozgás-programok (minimum kétféle): asztalitenisz, vitorlázás, golf, jóga, gyalogtúra, Luna-jóga, kerékpárkölsönzés/túra, Pilates, lovaglás, Qi gong (Csikung), szörfözés, Tai chi, tenisz, Wai tan gong
- Aerobik jellegű tréningek (minimum egyféle): callanetics, stretching, kick-boksz, Tae-bo, spinning, vízi gimnasztika (aquafitness), aerobik, step-aerobik

7. Közösségi programok (minimum kétféle szolgáltatás)

- Kulturális programok, kreatív alkotóműhely, tánc, közös kirándulás, közös játékok

2003. november 27-én lépett hatályba a kereskedelmi és fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról szóló IKIM-rendeletet módosító 54/2003. (VIII.29.) sz. GKM-rendelet, mely többek között meghatározta a wellness szálloda fogalmát is:

Wellness szálloda: azt a szálláshelyet illeti meg ez a név, amelyik megfelel a minimum háromcsillagos szállodákra előírt követelményeknek, az egyes szállodai szaktevékenységeket, illetőleg a szálloda által nyújtott szolgáltatásokat az erre vonatkozó szakképzettséggel rendelkező személyekkel látja el, az egészséges életvitelhez szükséges gasztronómiai, sport-, relaxációs, ill. wellness szolgáltatásokat nyújt, valamint közösségi programlehetőségeket biztosít, továbbá megfelel a rendelet mellékletében szereplő feltételeknek, nevezetesen:

- minimum egy beltéri fürdőmedencével,
- kétféle szauna- vagy gőzfürdő- létesítménnyel rendelkezik;

- az arc-, test-, kéz-, láb- és hajápolási szolgáltatások közül legalább négyféle lehetőséget nyújt; legalább hatféle masszázs-, relaxációs és egyéb közérzetjavító-vizes és száraz-szolgáltatást kínál;
- gasztronómiai kínálatában szerepelnek a régióra jellemző, hagyományőrző magyar, továbbá reform- és vegetáriánus étel- és italajánlatok;
- rendelkezik kardiogépekkel is felszerelt fitnessteremmel és sportedzővel, sportoktatóval vagy testnevelő tanárral;
- minimum négyféle szabadidős sportolási vagy keleti mozgásprogramot kínál és további minimum egyféle aerobik jellegű tréninget;
- minimum háromféle közösségi kulturális, zenei, művészeti programot nyújt, ill. folyamatosan ajánlja a környéken fellelhető lehetőségeket;
- nappali és délutáni műszakban gondoskodik legalább egy wellness- vagy azzal egyenértékű végzettségű dolgozóról.

A rendelet is alátámasztja, hogy a wellness hotelek egyik fő jellemzője a választék komplexitása, amely a fenti lehetőségek programcsomagokká való összeállítását jelenti. A változatosság teszi lehetővé, hogy a vendégek a pihenésen és szálláson kívül a test és a lélek ápolásának korszerű és hagyományos módszereivel is kapcsolatba kerüljenek. Személyre szabott edzésprogrammal, orvosi állapotfelméréssel, táplálkozási és életvezetési tanácsadással elégíthetők ki a megnövekedett igények. Ez az emelt szintű szolgáltatási színvonal és a személyre szabott szolgáltatások a wellness hotelek fő ismérvei. A nyújtott szolgáltatások köre és minősége alapján a wellness szállodákat 1-5 csillagos kategóriákba soroljuk.

Az ötcillagos wellnessintézményeknek rendelkezniük kell mind a hét – szolgáltatáscsoport – követelménnyel (külön kiemelt hangsúlyt kapva a gyógyvizek, termálfürdők, szaunák, uszodák), mindezt luxusszinten, példamutató személyi feltételekkel: pszichológus, orvos, személyi tréner, dietetikus, részvételével.

A négycsillagos wellnessintézmény az, ahol a gyógyvizek, termálfürdők, kivételével fennáll a többi szolgáltatásra a lehetőség, luxus közeli szinten. Személyi feltételei között szerepel: felsőfokú végzettségű szakember, dietetikus, terápiát vezető szakértő, személyi tréner, edző. Fogyatékosok számára – csökkentett mértékben – rendelkezik megfelelő létesítményekkel.

A *háromcsillagos wellnessintézményben* van body-building és fitnessterem, szauna, uszoda, fittségi vizsgáló és tanácsadó helyiség, a szépségkultúra alapvető igényeit kiszolgáló helyiségek. A terápiák közül két-hárommal kell rendelkeznie. Fogytékosok számára minimális adottságokkal rendelkezik.

A *kétcsillagos wellnessintézményben* az alapvető szolgáltatásokat kell biztosítani: fitness- és body building terem kardiogépekkel, szauna, gőzfürdő, pezsgőfürdő, fittségi vizsgálathoz alkalmas helyiség hetente bejáró orvossal, beauty farm, korszerű táplálkozás és a terápiák közül legalább 1-2 követelménynek megfeleljen.

Az *egycsillagos wellnessintézmény* csak átmenetileg működhet, egy éven belül el kell, hogy érje a kétcsillagos szintet, különben a wellness nevet nem használhatja.

6.7.1. Egyéb wellness létesítmények kritériuma

A Magyar Wellness Társaság az egészséges és környezetbarát életszemlélet támogatása érdekében hivatalos standardokat állított fel a wellness terem működtetésének személyzeti, szolgáltatási és tárgyi infrastruktúra igényére vonatkozóan²⁰.

Eszerint „a wellness edzőtermeket az különbözteti meg a testépítő kluboktól, aerobikstúdióktól és fitnesstermektől, hogy olyan eszközökkel, szolgáltatásokkal és személyzettel állnak látogatóik rendelkezésére, mely minden korosztályú és egészségi állapotú, speciális célcsoportba (időskorúak, a preventív életvitelt folytatók, kismamák, túlsúlyos személyek, magas vérnyomásban vagy más szív- és érrendszeri megbetegedésben szenvedők, ízületi vagy mozgásszervi panasszal rendelkezők, műtét utáni rehabilitációra szoruló személyek stb.) tartozó, testmozgásra és kikapcsolódásra vágyó vendég számára személyre szabott, kontrollált és sérülésektől mentes sportolási lehetőséget nyújtanak.”

²⁰ A wellness terem minden korosztályú és egészségi állapotú testmozgásra és kikapcsolódásra vágyó vendég számára (kiemelten figyelve a speciális célcsoportba tartozókra) személyre szabott, kontrollált és biztonságos sportolási lehetőséget biztosít.

A wellness termek által nyújtandó alapszolgáltatások a következők:

- Fizikális-kondicionális állapotfelmérés és táplálkozási tanácsadás lehetősége a teremben (szív- és keringési rendszer állapotának felmérése, terheléses EKG, általános erő- és állóképesség, illetve a főbb ízületek mozgékonyságának vizsgálata)
- Orvos által végzett fizikai állapotfelmérés és szakember által végzett táplálkozási tanácsadás (ideális testsúly, napi energiaszükséglet stb.) lehetősége legalább heti 1 alkalommal, meghatározott és közzétett időpontban a wellness teremben, vagy egy, a teremmel együttműködő orvos/dietetikus rendelőjében
- Személyre szabott komplett edzéstervezés az edzői vagy orvosi állapotfelmérések eredményeinek függvényében

7. HIVATKOZÁSOK JEGYZÉKE

- Abbott, A. (1988): *The System of Professions: An Essay on the Division of Labour*. Chicago University Press, Chicago & London
- Airey, D.; Nightingale, M. (1981): Tourism Occupations, Career profiles and Knowledge. *Annals of Tourism Research* 8/1. pp. 52-68
- Airey, D.; Frontistis, A. (1997): Attitudes to careers in tourism: an Anglo Greek comparison. *Tourism Management* 18/3. pp. 149-158
- Allsop, J.; Mansurov, V.; Saks, M. et al (2004): The Anglo-American and Russian sociology of professions. Comparison and perspectives. In Svensson, L. G. (ed) Professions: Continental European and Anglo-american approaches (Thematic Issue) *Knowledge, Work and Society* Vol2, No2, pp. 23-48
- Arcodia, C. V.; Reid, S. L. (2003): Professionalising Event Practitioners: The Educational Role of Event Management Associations. In Weber, K. *Advances in Convention, Exhibition & Event Research*, Convention and Expo Summit, Hong Kong
- Arcodia, C. V.; Reid, S. L: Goals and Objectives of Event Management Associations http://espace.library.uq.edu.au/eserv/UQ:10178/ca_sr_jcem_5_1.pdf
- Ardell, D. (2008): A wellness-mozgalom. In *Gyógy + Wellness, a Magyar Turizmus Rt. Kiadványa*, Budapest
- Atkinson, J. (1994): *Flexibility, uncertainty and manpower management*. University of Sussex, Institute for Employment Studies, Sussex
- Auster, C. (1996): *The Sociology of Work*. Thousand Oaks: Pine Forge Press, California
- Országos Egészségturizmus Fejlesztési Stratégia (2007) Aquaprofit Kft., Budapest
- Barna, I.; Székelyi, M. (2002): *Túlélőkészlet az SPSS-hez. Többváltozós elemzési technikáról társadalomkutatók számára*. Typotex Kiadó, Budapest
- Babbie, E. (2003): *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Balassi Kiadó, Budapest
- Bánki, E. et al (2004): *Magyar Fürdőalmanach*. Magyar Fürdőszövetség, Budapest
- Baum, T. (2006): *Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure. An International Perspective*. International Thomson, London
- Baum, T. (2007): *Human resources in tourism: still waiting for change*. In *Tourism*

Beaulieu, A.F.; Love, C. (2004): Characteristics of a meeting planner: attributes of an emerging profession. *Journal of Convention and Event Tourism*. Vol.6., No.4, pp. 95-124

Beck, U.; Brater, M. (1977): Problemstellungen und Ansatzpunkte einer Subjektbezogenen Theorie der Berufe. In Beck, Ulrich, Brater, Michael (eds) *Die soziale Konstitution der Berufe. Materialien zu einer subjektbezogenen Theorie der Berufe*. Band 1, Aspekte, pp. 5-62

Beck, U.; Brater, M.; Daheim, H. (1980): *Soziologie der Arbeit und der Berufe. Grundlagen, Problemfelder, Forschungsergebnisse*. Rowohlt Taschenbuchverlag GmbH, Hamburg

Beck, U. (1986): *Risikogesellschaft*. Suhrkamp, Frankfurt a. Main

Beck, U. (2003): *A kockázat-társadalom*. Andorka Rudolf Társadalomtudományi Társaság-Századvég, Budapest

Bell, D. (1976) *The Cultural Contradictions of Capitalism*, London: Heinemann

Berács, J. (2009) A felsőoktatás nemzetközivé válása Magyarországon. BCE-NFKK, TKA-BTH, NBB, Conference paper, Budapest

Bieger, T. (2002) Market segmentation by motivation. The case of Switzerland, *Journal of Travel Research*, Vol. 41 (1), pp. 68-76

Boorstin, D. J. (1964): *The image. A guide to pseudo-events in America*. New York, Harper

Boudon, R.; Cherkaoui, P.; Lecuyer, M. (ed.) (1998): *Szociológiai Lexikon*. Corvina, Budapest

Bourgeault, I. L.; Darling, E. (2008): Collaborative care and professional boundaries: maternity care in Canada. In Kuhlmann, E.& Saks, M. (eds) *'Rethinking professional governance: International directions in health care'*, Policy Press, Bristol, pp. 95-110

Boyce, A. (2008): Professionalism meets entrepreneurialism and managerialism. In: Kuhlmann, E.& Saks, M. (eds) *'Rethinking professional governance: International directions in health care'*, Policy Press, Bristol, pp 77-95.

Broadbent, J.; Dietrich, M.; Roberts, J. (1997): "The end of the professions?", in J. Broadbent, M. Dietrich, J. Roberts (eds) *The end of the profession*. Routledge, London, pp.1 - 13.

- Bryman, A. (1988): *Quantity and quality in social research*. London, Sage
- Bull, A. (1991): *The Economics of Travel and Tourism*. Pitman Publishing, London
- Burns, E. (2006): *Developing post-professional perspectives for studying contemporary professions and organizations*. Durban World Sociology Congress, RC52 research group presentation. <http://www.mngt.waikato.ac.nz/ejrot>
- Burns, P. M. (1993): Sustaining tourism employment. *Journal of Sustainable Tourism*. Vol.1., No.2, pp. 81-96
- Burrell, G.; Morgan, G. (1979): *Sociological paradigms and organizational analysis: elements of the sociology of corporate life*. Heinemann, London
- Bücher, K. (1990): Munkaegyesítés és munkaközösség; A munkamegosztás típusai. In: Szántó Zoltán (szerk.) *A munkamegosztás gazdaságsszociológiai elmélete*. Aula. pp. 31–39., pp. 63–69.
- Caplow, T. (1954): *The Sociology of Work*. University of Minnesota Press, Minneapolis
- Castells, M. (2000): The Transformation of Work and Employment: The networkers, Jobless and Fleximers (Ch. 4) In: Manuell, Cassels *The rise of the network society*. Blackwell Publishing, UK, pp. 216-354
- CEDEFOP study (1998): Transparency of vocational qualifications. Relationship between labour mobility and qualifications in the tourism sector
- Clark, P. (2001): Editorial. *Active Learning in Higher Education*, Vol 2, p 5-7
- Clark, M.; Riley, M.; Wilkie, E. et al (1998): *Researching and writing dissertations in tourism and hospitality*. International Thomson Business Press, London
- Cohen, L.; Manson, L.; Morrison, K. (2000): *Research Methods in Education*. Collier Macmillan, London
- Cohen, E. (1972): Towards a Sociology of International Tourism, *Social Research* 39 (2), pp. 164-182
- Cohen, E. (1974): Who is a Tourist?: A Conceptual Clarification, *Sociological Review*, Vol. 22 (4), pp. 527-555
- Cohen, E. (1979): A Phenomenology of Tourist Experiences. *Sociology*, Vol. 13, No2. pp. 179-201
- Coxon, M.P.M.; Jones, C.L. (1978): *The images of occupational prestige. A study in social cognition*. MacMillan, London

- Cresswell, J. W. (1994): *Research Design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage, Thousand Oaks, CA
- Crompton, R. (2006) *Employment and family: The reconfiguration of work and family life in the contemporary societies*. Cambridge: Cambridge University Press
- Cukier-Snow, J.; Wall, G. (1993): Tourism employment: perspectives from Bali. *Tourism Management*, Vol.14, No.3., pp. 195-201
- Czakó, N.; Gösi Zs. (2008) Fejlesztési és képzési trendek a Képési Benchmark felmérés alapján, *Munkaügyi Szemle* 2008/52/4 , pp. 90-100.
- Daheim, H. (1967): Berufsoziologie. In König, René (eds) *Handbuch der empirischen Sozialforschung*. Stuttgart, Band 8. pp. 1-83
- Dahle, R. (2008): Free riders in a fluid system: gender traps in agency nursing in Norway. In Kuhlmann, E, Saks, M. (eds) *'Rethinking professional governance: International directions in health care'*, Policy Press, Bristol, pp. 173-187
- Delamont, S. (1989): *Knowledgeable Women*. Routledge, London
- Diamond, J. (1977): Tourism's role in economic development: The case re-examined. *Economic Development & Cultural Change*, Vol.25, No.3. pp. 539-553
- Dr. Ákoshegyi, Gy.; Dr. Németh, I. (2009) *Fürdők Kézikönyve. Tervezés-építés-üzemeltetés*. Sárovari Nyomda, Sárovar
- Durkheim, E. (1986): *A társadalmi munkamegosztásról*. MTA Szociológia Kutató Intézet, Budapest
- Durkheim, E. (1997): A munkamegosztás funkciója. In: Lengyel György – Szántó Zoltán (szerk.) *Gazdasági rendszerek és intézmények szociológiája*. Aula, Budapest, pp. 223-243.
- Duyvendak, W., Knijn, T., Kremer, M. (2006): *Policy, People, and the New Professional*. Amsterdam University Press, Amsterdam
- Eadington, W.R; Smith, V. L. (1992): Introduction : The emergence of alternative forms of tourism. In Smith, V. L. Eadington, W.R (eds) *Tourism Alternatives: Potentials and Problems in the Development of Tourism*. Chichester, Wiley. pp. 1-12
- Etzioni, A. (1969): *The semi-professions*. Free press, New York
- Ettrich, F. (2007): "Szabadon lebegő értelmiség" és "új osztály" Mannheim Károly kordiagnózisa. *Világosság*, 2007/7-8, pp.175-190

- Evetts, J. (1999): Professions: changes and continuities. *International Review of Sociology*, Vol. 9., No. 1., pp. 35-85
- Evetts, J. (2002): New directions in state and international professional occupations: discretionary decision-making and acquired regulations. *Work, employment and society*. Vol. 16., No.2., pp. 341-353
- Evetts, J. (2003): The Sociological Analysis of Professionalism. *International Sociology*, Vol. 18, No. 2, pp 395-415.
- Evetts, J. (2003): The Sociology of Professional Groups: new questions and different explanations. In Gadea, C. (ed) *Professions and Knowledge Knowledge, Work and Society*, Vol. 1, No. 1, pp 33-56.
- Evetts, J.; Wilson, K. (2005): Different interpretations of professionalism: the professionalization of foster care in the UK. In Divay, S. (ed) *Welfare and caring professions. Knowledge, Work and Society*, Vol 3., No 2., pp. 59-80
- Evetts, J. (2006): Short note: The Sociology of Professional Groups. *New Directions. Current Sociology*, Vol 54., No 1., pp 133-143.
- Evetts, J. (2008): New Professionalism and New Public Management: changes, continuities and consequences. ESA Research Network on 'sociology of professions' Interim Meeting, University of Aarhus, Denmark 5-7 June, 2008
- Ékes, I. (2009): Az atipikus munka és jövője. *Munkaügyi Szemle*, 2009. 53/1, pp. 66-71
- Fazekas, K. (2002): Munkaerőpiaci tükrök. MTA Közgazdaságtudományi Kutatóközpont. Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest
- Falus, I. (2008): *Az empirikus kutatás gyakorlata: adatfeldolgozás és statisztikai elemzés*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest
- Feleki, F. (2000): Munkahelyi tapasztalatok a szakmai felsőoktatásban frissen végzett munkavállalókról. *Turizmus Bulletin* IV. évf. 2 sz.
- Formádi, K. (2000): Turista-tipológia a magyar lakosság utazási szokásai alapján. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, szociológia szakdolgozat
- Formádi, K.; Mayer, P. (2002): *Bevezetés a turizmus rendszerébe társadalomtudományi megközelítésben*. Veszprémi Egyetem, Veszprém
- Formádi, K. (2006): *Karrierutak a wellness turizmusban*. Tézis-tervezet
- Formádi, K. (2008): Egészségturisztikai szakmák vizsgálata, *Turizmus Bulletin*, 2008/02

Formádi, K.; Gadár, L.; Mayer, P. (2009): *A Pannon Egyetemen végzettek szakmai életútja - a kezdetek. A 2007. és 2008. évi végzettek felmérése.* Pannon Egyetem, Veszprém

Formádi, K. (2008): From Health to Tourism: Being mobile in the Wellness Sector. In: Kuhlmann, E. Saks, M. (eds.) *Rethinking professional governance: International directions in health care*", The Policy Press, Bristol, pp. 187-201.

Formádi, K; Mayer, P. (2008): Work and private life in rural tourism, In: University of Wroclaw (edt.), *Conditions of the Foreign Tourism Development in Central and Eastern Europe.* Vol. 10. pp. 387-397, Wroclaw, Lengyelország

Formádi, K, Raffai, Cs. (2009): New Professionalism in the Event Sector and its Impact in Hungary, In: Baum, T. Smith, K (eds.) *People and Work in Events and Conventions*, Ch. 7, CABI Publication, London, pp. 75-93

Formádi, K. (2009): New discourse of professionalism: case of event management, In: Celuch, K.; Davidson, R. (eds.) *Advances in business tourism research.* ATLAS Publication, Netherlands, pp. 17-29

Formádi, K; Priszinger, K. (2009): Conscious or trendy? Consumer's selection criteria in health-related tourism, In: *The role of tourism in the regional economics.* Vol. 2. Wyzsza Szkola Handlowa, Wroclaw, pp. 198-206

Formádi K.; Mayer, P.; Priszinger, K. (2009): Fashions and trends in wellness tourism in Central Europe, In *The role of tourism in the regional economics.* Vol. 2. Wyzsza Szkola Handlowa, Wroclaw, pp. 189-197

Formádi, K (2007): *Job cluster in the health and wellness tourism sector. Comparative analyses on HWT jobs.* Making Tourism Work: an Initiative for the Wellness and Tourism Sector, *Leonardo Project Paper*

Felsőoktatási felvételi tájékoztató (2009): Felvi könyvek, Budapest

Franklin, A.; Crang, M. (2001): The trouble with tourism and travel theory? *Tourist Studies* Vol.1. No.1., pp. 5-22

Frey, M. (2000): Munkaidőrendszerek rugalmassá válása. *Közgazdasági Szemle*, No 47/12 pp. 1008-1028

Freidson, E. (1970): *The profession of medicine.* Dodd, Mead, New York

Freidson, E. (1986): *Professional Powers.* The University of Chicago Press, Chicago

Freidson, E. (1994): *Professionalism Reborn. Theory, Prophecy and Policy.* Polity

Press, Cambridge

Freidson, E. (2001): *Professionalism. The Third Logic*. Polity Press, Cambridge

Fullagar, S. (2002): Narratives of travel: Desire and the movement of feminine subjectivity. *Leisure Studies*, Vol.21, No.1, pp. 57-74

Gabe, J.; Bury, M.; Elston, M. (2004): *Key concepts in medical sociology*. Sage, London

Gelencsér, K. (2003): Grounded theory. *Szociológai Szemle*, 2003/1. pp. 143-154

Getz, D. (1997): *Event Management and Event Tourism*. Cognizant, New York

Getz, D. (2007): *Event studies, theory, research and policy for planned events*. Elsevier, Amsterdam

Getz, D. (2008): Event Tourism: Definition, evolution and research. *Tourism management*, Vol. 29., pp 403-428

Giddens, A. (1990): *The Consequences of Modernity*. Stanford University Press, Stanford

Giddens, A. (1996): *In Defence of Sociology*. Polity Press, Cambridge

Gilbert, N (ed.) (1993): *Researching Social Life*. Sage, London

Glaser, B.G.; Strauss, A.L. (1967): *The discovery of grounded theory*. New York, Aldine

GKI Gazdaságkutató Rt. (2004): *A turizmus makrogazdasági szerepe*. GKM Turisztikai Hivatalának megrendelésére készített tanulmány, Budapest

Goeldner C. R.; Ritchie, J. R. B. (2008): *Tourism principles, practices, philosophies*. John Wiley

Guerra, D. (1994): *Occupations in the tourist sector. A comparative analysis in nine community states*. Berlin, CEDEFOP

Guerrier, Y. (1987): Hotel managers' careers and their impact on hotels in Britain. *International Journal of Hospitality Management* 6/3, 121-130.

Hall, R. (1994): *Sociology of Work. Perspectives, Analyses and Issues*. Pine Forge Press, London

Hamilton-Smith, E. (1987): Four-kinds of tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol.14, No.3. pp. 332-334

- Hanlon, G. (1998): Professionalism as Enterprise: service class politics and the redefinition of professionalism. *Sociology*, Vol 32, No 1, pp 43-63
- Harris, V. (2004): Event management: a new profession', *Event Management*, Vol 9., pp 103-109
- Henriksson, L. (2001): Gendering theories of professions – five narratives. In Gonon, P.; Haefeli, K.; Heikkinen, A et al. (eds) *Gender Perspectives on Vocational Education*, Peter Lang, Bern
- Héra, G.; Liget, Gy. (2006): *Kutatás módszertana*. Osiris, Budapest
- High Level Group Report on Tourism and Employment (1998): DGXXIII Brussels: European Commission
- High Level Group Report on Tourism and Employment (HLG) (1999): Enhancing tourism's potential for employment. *Official Journal of the European Community*, Brussels. European Commission. C178/3-13
- Hjalager, A.; Steen, A. (2001): Tourism employment: contingent work or professional career? *Employee Relations* 23/2 pp. 115-129
- Household, Work and Flexibility (2001) 5. EU Framework Programme, <http://www.hwf.at/>
- Horváth, Z. (2007): A turizmus szerepe a foglalkoztatáspolitikában a Balaton régió településein, *Turizmus Bulletin* XI. évf. 4. sz. pp. 20-29
- Hughes, E. (1958): *Men and Their Work*. New York: Free Press.
- Jafari, J. (2000): *Encyclopedia of tourism*. Routledge, London
- Jancsik, A. (2002): *A turizmus gazdaságtana*. Veszprémi Egyetem, Veszprém
- Jancsik, A. (2003): *A magyarországi turizmusoktatás perspektívái*. SZVT XVII. Országos Turizmus Fórumon elhangzott előadás, 2003. február 28.
- Jandala, Cs. (1992): *A turizmus közgazdasági elemzésének módszerei*. KIT, Budapest
- Jandala, Cs. (1997): Az oktatás, mint a turizmus minőségének kritériuma. *Turizmus Bulletin*. I. évf./ 4. sz
- Jandala, Cs. (1999): Turizmus oktatás. Nemzetközi kitekintés. (kézirat)
- Johnson, P. (1972): *Professions and Power*. Macmillan, London
- Juhász, M. (2009): A munka természetének változása. *Munkaügyi Szemle*, Vol. 53, No.1, pp. 24-30

- Kátay, Á.; Rácz, T. (2007): *The contribution of education and training to the professional development of Hungarian tourism students*. Conference Paper, 3rd International Conference on "Tourism Future Trends", 2007. Okt. 6.
- Kleisz, T. (2008): A professziók előtti kihívások. *Munkaügyi Szemle*, 2008. Vol 52, No 4, pp. 51-60
- Kleisz, T. (2002): Professzió-diskurzus. *Tudásmenedzsment* 2002. Vol2, No2.pp. 28-50
- Klemm, K.; Steinecke, A. (1993): *Berufe im Tourismus*. Bertelsmann Verlag, Bielefeld
- Kohli, M. (1993): A foglalkozási életút intézményesülése és individualizálódása. *Replika* 9-10, pp. 161-187
- Kohli, M. (1990): Társadalmi idő és egyéni idő. Az életút a modern társadalom szerkezetváltozásában. In Gellérné, Lázár, M. *Időben élni. Történeti-szociológiai tanulmányok*. Akadémiai Kiadó, Budapest, pp. 175-212
- Koncz, K. (2000): *Karriermenedzsment*. BKÁE, Budapest
- Koncz, K. (2008): A munka és a magánélet egyensúlya az európai uniós követelmények fényében. *Munkaügyi Szemle*, Vol 52, No 1 , pp. 4-5
- Kontogeorgopoulos, N. (1998): Accommodation Employment Patterns and Mobility. *Annals of Tourism Research* Vol 25, No 2. pp. 314-339
- Kovács, Zs. (ed.) (2010): *200x szakma*. Mérei Ferenc Fővárosi Pedagógiai és Pályaválasztási Tanácsadó Intézet Szakképzési Tájékoztató kiadványa. Budapest
- Köves, T. (2007): A nem létező szakma. *Napi Gazdaság* melléklete. 2007. április
- Köves, T. (2007): Tizenöt éves a MARESZ. *Napi Gazdaság* melléklete. 2007. december
- Központi Statisztikai Hivatal (2005): *Munkaerő-piaci helyzetkép, 2004*. KSH, Budapest
- Központi Statisztikai Hivatal (2006): *Magyarország Turizmus Szatellit Számlái (első eredmények)*, Központi Statisztikai Hivatal, Budapest
- Kuczi, T. (2009): Dolgozzunk és/vagy élvezzük az életet? *Kritika: társadalomelméleti és kulturális lap*. 2009. október, pp.15-19.
- Kuhlmann, E. (2003): „Gender differences, gender hierarchies and professions: an embedded approach to the German dental profession”. In Blattel-Mink, B.; Kuhlmann, E. (eds) *Health professions, gender and society: Shifting relations in times of institutional and social change*. *International Journal of Sociology and Social Policy*,

Special issue 23, (4/5), pp. 80-96

Kuhlmann, E. (2004): Post-modern times for professions: The fall of the „ideal professional” and its challenges to theory. In Svensson, G. Lennart (ed) Professions: Continental European and Anglo- american approaches. (Thematic Issue) *Knowledge, Work and Society* Vol2, No2, pp. 69-90

Kultgen, J. (1988): *Ethics and Professions*. University of Pennsylvania Press, Philadelphia

Krakov, S. (2000): Partitioning seasonal employment in the hospitality industry *Tourism Management* Vol 21. pp. 461-471

Krause, E. (1971): *The Sociology of Occupations*. Little Brown and Company, Boston.

Kvale, S. (1996): *Interviews*. Sage, London

Ladkin, A. (1999): Life and work history analysis: the value of this research method for hospitality and tourism. *Tourism Management* Vol 20, pp. 37-45

Ladkin, A.; Riley, M.; Szivas, E. (2002): *Tourism employment*. Channel View Publications, Clevedon

Lash, Scott (2003) Reflexivity as Non-linearity. *Theory, Culture and Society* Vol.20. Nr.2. pp. 49-57

Laky, T. (1997): *Atipikus foglalkoztatási formák*, ISM, Budapest

Laky, T. (2001): *Atipikus foglalkoztatási formák*. Struktúra - Munkaügyi Kiadó, Munkatudományi tanulmányok, Budapest

Laky, T. (2002): *A munkaerőpiac keresletét és kínálatát alakító folyamatok*. Foglalkoztatási Hivatal, Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest

Larkin, G. (1983): *Occupational Monopoly and Modern Medicine*. Tavistock, London

Larson, M.S. (1977): *The Rise of Professionalism. Sociological Analysis*. University of California Press, Berkeley

Leiper, N. (1979): The framework of tourism. Towards a definition of tourism, tourists, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, Vol.6., No.4. pp. 390-407

Leiper, N. (1990): Tourist attraction systems. *Annals of Tourism Research*, Vol. 17. No.3. pp. 367-384

Leiper, N. (1993): Defining Tourism and Related Concepts: Tourist, Market, Industry and Tourism System. In *VNR'S Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, Van Nostrand

Reinhold, New York, pp. 539-558

Leiper, N. (1999): A conceptual analysis of tourism-supported employment which reduces the incidence of exaggerated, misleading statistics about jobs. *Tourism Management* Vol. 20, pp. 605-613

Lengkeek, J. (2001): Leisure experience and imagination. *International Sociology*, Vol. 16., No.2. pp. 173-184

Lengyel, Gy.; Szántó, Z. (1997): *Gazdasági rendszerek és intézmények szociológiája*. Aula Kiadó, Budapest

Liljegren, A. (2007): Professions and micro level professionalism: the case of social work. Presentation at the 8th ESA Conference, Glasgow, Scotland 3-6. Sept. 2007

Lury, C. (2004): *Brands. The logos of the global economy*. Routledge, New York

Makó Cs.; Simonyi Á. (2003): *A munka és a párbeszéd új paradigmái*. Munkaügyi Kutatások Szakmai Műhelye. OFA, Budapest

Mannheim, K. (1996): *Ideológia és utópia*. Atlantisz, Budapest

Matthiesson, A.; Wall, G. (1982): *Tourism: economic, physical and social impacts*. Longman, London

Marx, K. (1962): Szükséglet, termelés és munkamegosztás. In *Gazdasági-filozófiai kéziratok 1844-ből*, Kossuth Kiadó, Budapest, pp. 79-93

Marx, K. (1973): *A tőke*. I. kötet. Budapest

Mayer, P. (2003): Turizmus marketing alapjai. Veszprémi Egyetemi Jegyzet, Veszprém

Mayer P. (2009) A termékintegráció üzleti modelljei a turizmusban. in *Gazdálkodás, Verseny, Vállalkozás*, Vol. 1. Nr.1, SZVT, Budapest

McCabe, S. (2005): Who is a tourist? *Tourist Studies*, Vol. 5. No.1, pp. 85-106

Michalkó, G. (2007): *A turizmuselmélet alapjai*. Turizmus Akadémia, Székesfehérvár

MKIK Gazdaság- és Vállalkozáselemző Intézet (GVI) (2008): *Diplomás pályakezdők és egyetemi, főiskolai karok vállalati szemszögből*. Publicitas, Budapest

Montagna, P. (1977): *Occupations and Society. Toward a Sociology of Labour Market*. John Wiley, New York

Morley, C. L. (1990): What is tourism? *Journal of Tourism Studies*, Vol.1. No.1, pp.3-8.

Mundruczó, M. (1996): Tourism and tourism education in Hungary; In Richards, G. (ed.): *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality*; ATLAS, Tilburg

University Press, Tilburg, pp.47-55

Nagy, G. (2007): Képzések a minőségi fejlődésért. *Napi Gazdaság* melléklete. 2007. április

Nemeskéri, Gy. (2008): A tudás menedzselése. *Munkaügyi Szemle* 2008. Vol52, No4, pp. 4-6

Németh, Gy.; Papp I. (2003): *Szolgáltatásmenedzsment*. Aula Kiadó, Budapest

OECD (1967): *Tourism Development and Economic Growth*. OECD, Paris

Parkin, F. (1979) : *Marxism and Class Theory: A Bourgeois Critique*. Tavistock, Cambridge

Parsons, T. (1951): *The social system*. Free Press, New York

Parsons, T. (1988): A társadalmi rendszerről. *Szociológiai Füzetek* 45, Budapest

Parsons, T. (1991) (ed. Turner, B): *The Social System*. Routledge, London

Pokol Béla (1987): *Modern Polgári Társadalomelméletek*, Gondolat, Budapest. pp. 153-230

Puckó, L.; Rácz, T. (2002): *A turizmus hatásai*. Aula Kiadó, Budapest

Raj, R.; Walters, P., Rashid, T. (2009): *Event managment: an integrated and practical approach*. Sage, London

Répáczky, R. (2009): A munkaerő-kölcsönzés sajátosságai és lehetőségei. *Munkaügyi Szemle*, 2008, Vol.53., No.1. pp. 31-35

Réthy S. (2000): A magyar turisztikai oktatásban jelenleg használt oktatási módszerek és taneszközök felmérése. *Turizmus Bulletin* IV. évf. 2. sz.

Rifkin, J. (1995): *Das Ende der Arbeit und ihre Zukunft*. Campus, Frankfurt am Main.

Riska, E. (2001): *Medical Careers and Feminist Agendas: American, Scandinavian and Russian Women Physicians*. Aldine de Gruyter, New York

Riley, M.; Szivas, E. (1999): Tourism employment during economic transition, *Annals of Tourism Research*, Vol26, No4, pp. 744-771

Ritzer, G. (2004): *The McDonaldization of society*. Sage, London

Ryan, C. (1995): *Researching Tourist Satisfaction: Issues, Concepts, Problems*. Routledge, London

Sajtos, L., Mitev, A. (2007): *SPSS kutatási és adatelemzési kézikönyv*. Alinea Kiadó,

Budapest

Saks, M (1995): *Professions and the Public Interest*. Routledge, London

Saks, M. (2003): The Limitations of the Anglo-American Sociology of the Professions: critique of the current Neo-weberian Orthodoxy. In Gadea, Charles (ed): *Professions and Knowledge. Knowledge, Work and Society*. (Thematic Issue) 1/1

Sechrest, L., Sidani, S. (1995): Qualitative and quantitative methods: Is there an alternative? *Evaluation and Program Planning*, Vol 18 (1), No 11, pp. 77-87

Shaw, G.; Williams, A. M. (1994): *Critical issues in tourism: a geographical perspective*. Blackwell, Oxford

Sheldon, P. (1989): Professionalism in Tourism and Hospitality. *Annals of Tourism Research* 16. pp. 492-503

Sík E. (2008): Rejtőzködő gazdaság. In Kolosi, T.; Tóth István Gy. (ed) *Társadalmi riport 2008*, Budapest, pp. 239-252

Smith, V. L. (1990): *Hosts and Guests*. University of Pennsylvania Press, Philadelphia

Smith, S. (1988): Defining tourism. A supply-side view. *Annals of Tourism Research* Vol15, No2, pp. 179-190

Staubmann, H. (2000): Cselekvéseméleti rendszerelmélet – Talcott Parsons. In Morel, J. et al. (ed.) *Szociológia-elmélet*. Osiris, Budapest, pp. 157-180

Jacobsen, J. K. S. (2000): Anti-tourist attitudes: Mediterranean Charter Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 27. No.2. pp. 284-300

Strauss, A. L. (2001): *Professions, work and careers*. Transaction Publisher, Piscataway, NJ

Strauss, A; Corbin J. (1998): *Basics of qualitative research*. Sage, London

Sturgeon, S., Martin, M.G.F, Grayling, A.C. (1997): Ismeretelmélet. In Grayling, A. C. (ed) *Filozófiai Kalauz*, Akadémiai Kiadó, Budapest, pp. 21-72

Szociológiai füzetek (1985): *Válogatás Talcott Parsons cselekvéseméleti írásaiból*. 38 füzet, Budapest

Tashakkori, A.; Teddlie, C. (1998): *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Sage, London

Tassiopoulos, D. (2005): *Event Management: a professional and developmental approach*. Juta Academic, Lansdowne

- UNWTO (1989): *The Hague Declaration of Tourism*. WTO-OMT, Madrid
- UNWTO (1997): *Introduction to TEDQUAL: a Methodology for Quality in Tourism Education and Training* (WTO Tourism Education & Training) (WTO Tourism Education & Training), World Tourism Organization, Madrid
- UNWTO (1995): Concepts, definitions and classifications for tourism statistics. WTO-OMT, Madrid
- Urry, J. (1990): *The Tourist Gaze: Leisure and Travel in Contemporary Societies*. Sage, London
- Urry, J. (1995): *Consuming places*. Routledge, London
- Vajda, T. (2009): *Mész vagy maradsz? Turizmus szakos hallgatók pályán maradásának vizsgálata*. Humán Erőforrás menedzser szakdolgozat, Veszprém
- Van der Wagen, L. (2007): *Human Resource Management for Events*. Elsevier, London
- Voß, G.; Pongratz, H. (1998): Der Arbeitskraftunternehmer: Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*/1. pp. 131-158
- Voß, G.; Pongratz, H. (2001): From employee to „entreployee“ – towards a „self-entrepreneurial“ work force? *Sozialwissenschaftliche Informationen*, pp. 42-52
- Völgyessy, P. (1995): *Pályaismeret* (jegyzet), Gödöllő
- Watson, T. (1995): *Sociology of Work and Industry*. Routledge, London
- Weber, M. (1982): *A protestáns etika és a kapitalizmus szelleme*. Gondolat, Budapest
- Webster New World Dictionary (2005)
- Wrede, S. (2008): Educating generalists: flexibility and identity in auxiliary nursing in Finland. In Kuhlmann, E.& Saks, M. (eds) *'Rethinking professional governance: International directions in health care'*, Policy Press, Bristol, pp. 127-140
- Wilensky, H. L. (1964): *The professionalization of everyone?* American Journal of Sociology Vol. 70. pp. 137-158
- Witz, A. (1992): *Professions and Patriarchy*. Routledge, London

7.1. INTERNETES HIVATKOZÁSOK

Arcodia, C. V.; Reid, S. L: Goals and Objectives of Event Management Associations
http://espace.library.uq.edu.au/eserv/UQ:10178/ca_sr_jcem_5_1.pdf

Educatio, Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft.: <http://www.educatio.hu/>

EIRO - European Industrial Relations Observatory on-line, Munkaidőfejlesztések 2008
<http://translate.google.hu/translate?hl=hu&langpair=en|hu&u=http://www.eurofound.europa.eu/eiro/studies/tn0903039s/tn0903039s.htm>

Európai Szociális és Gazdasági Bizottság véleménye a munkaidő megszervezéséről,
EUR-Lex 52004AE0964, 07/12/2004

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52004AE0964:HU:HTML>

Felsőoktatási Statisztikai Adatok 2008

<http://www.okm.gov.hu/miniszterium/statisztika/oktatasi-statisztikak>

Folklórfesztiválok Magyarországi Szövetsége honlapja: www.cioff.hu

Heerwagen, J.H; Kelly, K.; Kapschroer, K. (2006): The changing nature of organization, work and workplace (2006.08.02.),
<http://www.wbdg.org/resources/chngorgwork.php>

ICEG European Center (2006): Turizmus munkaerőpiaca Magyarországon. Ágazati elemzés www.icegec.hu/hun/.../2006_osz.../agazati_turizmus_2006_okt.pdf

InforMed egészségügyi portál: www.informed.hu

KSH közlemény a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszeréről (1993):
<http://www.testman.hu/leirasok/FeorTeljes.htm>

Iskolafejlesztési Alapítvány, Utazás és Turizmus Program:

<http://ifa.hu/utazasturizmus/index.html>

Központi Statisztikai Hivatal www.ksh.hu

Magyar Kongresszusi Iroda tanulmányai: <http://www.hcb.hu/downloads/study18.doc>

<http://www.hcb.hu/downloads/study20.doc>

Magyar Fesztiválszövetség honlapja: www.fesztivalszovetseg.hu

Magyar Kiállítás és Vásárszervezők Szövetsége honlapja: www.mkvsz.hu

Magyar Művészeti Fesztiválok Szövetsége honlapja: www.artsfestivals.hu

Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetsége honlapja: www.maresz.hu

Magyar Szállodaszövetség honlapja: www.hah.hu

Magyar Wellness Társaság honlapja: <http://www.wellnesstarsasag.hu/index.html>

Oktatási Évkönyv, Oktatási és Kulturális Minisztérium:
<http://www.okm.gov.hu/miniszterium/oktatasi-statisztikak/oktatasi-evkonyv-2008>

Országos Felsőoktatási Felvételi Központ <http://www.felvi.hu>

Országos Képzési Jegyzék, OKJ besorolás: <http://www.szakkepesites.hu/>,
<http://okj2006.hu>

Sík E.; Nagy I. (2001): *Rugalmas munka, rugalmas család?*

http://www.hwf.at/downloads/open_area/publications/forum_publications_08.pdf

Spa&Wellness II. Egészségturisztikai Szakkiállítás, Konferencia és Vásár honlapja:

<http://www.spahungary.hu>

UNWTO, az ENSZ Világturisztikai Szervezet honlapja: <http://www.unwto.org>

UNWTO Department of Education and Knowledge Management TedQual(Tourism Education Quality): <http://ekm.unwto.org/english/tedqual.php>

Szabadtéri Színházak Szövetsége honlapja: www.szabadteriszinhazakszov.hu

UNWTO (Wellness Magazin, II. évfolyam, 7. szám: Wellness - képzés felsőfokon.
Interjú Zopcsák Lászlóval

Wellness Panoráma, a Turizmus Panoráma különkiadása, 2002. november 29.

Wellness – kényeztessük aktívan testünk, lelkünk (Mihalovics Réka):
http://www.mozduljvelunk.hu/wellness/well/sp_olvastad.php4?id=698

World Travel and Tourism Council - WTTC (2009): The Impact of Travel & Tourism on Jobs and the Economy: www.wttc.org

8. A SZERZŐ TÉMÁBAN MEGJELENT PUBLIKÁCIÓI

Formádi, K. (2009) *New discourse of professionalism: case of event management*, In: *Advances in business tourism research*. ATLAS Publication, Netherlands, pp. 17-29

Formádi, K., Raffai, Cs. (2009) *New Professionalism in the Event Sector and its Impact in Hungary*, In eds Baum, T. Smith, K People and Work in Events and Conventions, Ch. 7, CABI Publication pp. 75-93

Formádi, K., Gadár, L., Mayer, P. (2009) *A Pannon Egyetemen végzettek szakmai életútja – a kezdet, a 2007. és 2008. évi végzettek felmérése*. Veszprém

Formádi, K.; Priszinger, K. (2009) *Conscious or trendy? Consumer's selection criteria in health-related tourism* In Marak, J., Wyrzykowski, J. (ed.): *Tourism Role in Regional Economy, Vol. II*. Wyzsza Szkola Handlowa, Wroclav, pp. 198-206

Formádi K, Mayer, P, Priszinger K. (2009) *Fashions and trends in wellness tourism in Central Europe*. In Marak, J., Wyrzykowski, J. (ed.): *Tourism Role in Regional Economy, Vol. II*. Wyzsza Szkola Handlowa, Wroclav, pp. 189-197

Formádi, K. (2009) Personal career strategies in the wellness sector, *Perspectives of seaside Tourism: Challenges for Science and Business*. Conference Paper, Klaipeda, Litvánia

Formádi, K, Mayer, P. (2009) Employee's value anticipation in event management. *Journal of Tourism Challenges and Trends*. Vol.2. No.2. pp.115-128

Formádi, K., Mayer P (2009) Employment as a factor of value creation in tourism, *Competitiveness in Tourism. Veszprémi Egyetem, Veszprém* (megjelenés alatt)

Formádi, K. (2008) From Health to Tourism: Being mobile in the Wellness Sector. In eds Kuhlmann, E. Saks, M. *Rethinking professional governance: International directions in health care*", The Policy Press, Bristol, pp. 187-201

Formádi, K. (2008) *Wellness szakmák vizsgálata*, Turizmus Bulletin 2008/2

Formádi, K, Mayer, P. (2008) *Work and private life in rural tourism*, In: edt. University of Wroclaw, Conditions of the Foreign Tourism Development in Central and Eastern Europe. Vol. 10. Wroclav, Lengyelország, pp. 387-397

Formádi, K. (2007) *Job cluster in the health and wellness tourism sector*. Comparative analyses on HWT jobs. Making Tourism Work: an Initiative for the Wellness and Tourism Sector. *Leonardo Project Paper*

10. táblázat Egészségturisztikai munkakörök jellemzői

Egészségturisztikai munkakörök	Munkaköri leírás
Balneoterápiás-, reumatológus, rehabilitációs orvos	Humán testi- lelki betegségek, fizikai sérülések, rendellenességek diagnózisával, kezelésével, megelőzésével foglalkozik széleskörű eszközöket alkalmazva. (ISCO- 08 2230)
Pszichológus	Modern orvoslás tudományos alapelveire alapuló szakvizsgálatokat, diagnosztikai technikákat alkalmaz humán betegségekre és sérülésekre. (ISCO- 08 2212)
Gyógytornász (fizioterapeuta)	Felméri, végrehajtja a rehabilitációs programokat, javítja vagy helyreállítja az emberek mozgásfunkcióit, kezeli a fájdalmakat, sérüléseket, testi problémákat. Terápiák és technikák széles körét alkalmazza (mozgatás, ultrahang, lézer, melegítés stb.) (ISCO- 08 2264)
Hidroterapeuta/ elektroterapeuta, thermoterapeuta/ kinoterapeuta /hangterapeuta	Kliens állapotának felmérése, kezelések megtervezése, koordinálása, gyógyulás elősegítése céljából különféle technikák alkalmazása, hő-, fény, hang-, vizes- és elektromos kezelések elvégzése (általában fizioterapeutával együttműködve) (ISCO-08 3255)
Dietetikus, táplálkozásszakértő	Felméri, megtervezi és végrehajtja az élelmiszerek egészségre gyakorolt hatását javító táplálkozási programokat. (ISCO- 08 2265)

Egészségfejlesztő-wellness terapeuta	Egyénre szabott megelőző, egészségfejlesztő, wellness programok összeállítását, megszervezését és kivitelezését végzi. Életmód, szépségápolási és táplálkozási tanácsadást folytat, egészségfejlesztő turisztikai-, sport és rekreációs programok szervez, lebonyolít.
Wellness tanácsadó (életmódtanácsadó)	Közérzetjavítás, testi-lelki tünetek, kezelések enyhítésére szolgáló életmódvezetési tanácsokat nyújt, preventív programokat, rekreációs tervet állít össze.
Wellness és spa menedzser	Wellness központok, létesítmények alkalmazásában álló üzletvezetők, menedzserek, akik gazdálkodástervezéssel foglalkoznak, a wellness területén dolgozókat irányítják, motiválják, programcsomagokat dolgoznak ki. (Jellegében hasonlít az egészségügyi menedzserhez ISCO-08 1342)
Fitness-aerobik oktató (fitness instruktor, sportoktató)	Fitness programok tervezését, kialakítását végzi, sportkézségek fejlesztése céljából, ennek keretében csoportos tornákat szervez, személyes oktatást biztosít (ISCO-08 342)
Animátor (gyerekanimátor)	Wellness létesítmények, szállodák sportos, szórakoztató és aktív kikapcsolódást célzó programjait szervezi, bonyolítja.
Egészségturisztikai munkakörök	Munkaköri leírás
Wellness tréner (rekreációs terapeuta)	Egészségturisztikai foglalkozású szakember, bizonyos problémák, rendellenességek kezelésére egyéni rekreációs tervet, életmódprogramot készít. (ISCO-08 3259)

Masszőr (gyógy- és sportmasszőr)	A test lágy szöveteinek (izmok, inak, ínszalagok) masszázsa testi-lelki egészség megőrzése, regenerálódása céljából, pl. sérülése kezelése, stresszcsökkentés. (ISCO-08 3255)
Egészségügyi technikus (orvosi technikus)	Sérülések, állapotfelmérés diagnózisa és kezelése céljára szolgáló technikai berendezések tesztelése, üzemeltetése (ISCO-08 3211)
Egészségügyi (szak)asszisztens (gyógyászati asszisztens, ápoló)	Testi vagy szellemi betegségben szenvedő emberek kezelését, gondozását végzi, jellemzően más egészségügyi dolgozó vagy orvos utasítása alapján. (ISCO- 08 2221).
Fitness-wellness asszisztens	Munkája többretű, fitness és wellness központok menedzserasszisztensi feladatait, kiegészítő jelleggel tanfolyamokat, programokat szervez, közönségkapcsolati, recepciós feladatokat is elláthat.
Kozmetikus, wellness-kozmetikus, pedikűrös, manikűrös	Kliensek igényeinek megfelelően kozmetikai kezelések elvégzése, a közérzet- és a külső megjelenés javítása céljából. (ISCO-08 5142)
Szauna személyzet, szaunamester	Szauna rendben tartása, páratartalmának beállítása, működtetése a feladata Tájékoztat a szaunázás szabályairól, kiadja a szaunalepedőt.
Fürdőszemélyzet, úszómester	Fő feladata a fürdőzők felügyelete, élményelemek megfelelő használatának ellenőrzése, a medencék vízállapotának ellenőrzése meghatározott időközönként.

Wellness recepció (vendégkapcsolatokért felelős)	Személyesen, telefonon vagy elektronikus eszközök segítségével tájékoztatja a klienseket az igénybe vehető szolgáltatásokról, regisztrálja a vendégigényeket és az alapján összeállítja pl. a masszázs beosztást. (ISCO-08 4226)
---	--

11. táblázat Egészségturisztikai munkakörök és azokhoz kapcsolódó elvárások, végzettségi szint és terület szerint a vizsgálatba bevont országok alapján

	Egészségturisztikai munkakörök	Formális kritériumok	Speciális elvárások
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Balneoterápiás-, reumatológus, rehabilitációs orvos	Orvosi egyetemi diploma	Alternatív gyógymódok, akupunktúra
	Pszichológus	Orvosi egyetemi diploma vagy pszichológusi egy. diploma	
	Gyógytornász	Gyógytornászi egyetemi diploma	
	Hidroterapeuta/ elektroterapeuta, thermoterapeuta/ kinoterapeuta /hangterapeuta	Egyetemi vagy főiskolai diploma	
	Dietetikus, táplálkozászakértő	Főiskolai dietetikus diploma	
	Egészségfejlesztő- wellness terapeuta	Gyógytornász diploma, kiegészítő OKJ képzés	
	Wellness tanácsadó	Gyógytornász diploma, kiegészítő OKJ képzés (illetve van egy érettségihez kötött felsőfokú OKJ képzés)	

Felsőfokú turisztikai /szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Wellness és spa menedzser	Felsőfokú akkreditált	
	Fitness-aerobik sportoktató, sportoktató	Sportmenedzseri egyetemi /főiskolai diploma vagy bizonyítvány	
	Animátor	Sportmenedzseri vagy turisztikai egyetemi /főiskolai diploma	
	Wellness tréner (rekreációs terapeuta)	Sportmenedzseri egyetemi vagy főiskolai diploma	
Középfokú egészségügyi	Masszőr	Bizonyítvány	Speciális masszázsismeret (Shiatzu, Ayurveda, talpmasszázs stb.)
	Egészségügyi technikus	Egészségügyi technikus bizonyítvány	
	Egészségügyi asszisztens	Egészségügyi bizonyítvány	
Középfok tur./sz.	Fitness-wellness asszisztens	Bizonyítvány	
	Kozmetikus, wellness-kozmetikus	Bizonyítvány (kozmetikus, pedikűr, manikűr)	

Formális képe­ sítést nem igénylő m.	Szauna személyzet, szauna mester	Nincs formális elvárás	Elsősegélynyújtás, úszásoktatás, életmentés
	Fürdőszemélyzet, úszómester	Nincs formális elvárás	Elsősegélynyújtás, úszásoktatás, életmentés
	Wellness recepció	Nincs formális elvárás	Nyelvismeret és számítógép használata, jó kommunikációs és eladási készség, részletekre kiterjedő figyelem

6.6.1. Soft skill főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

Munkakörök végzettségi szint szerint		Alkalmazkodók. fontossága	Problémamegold. fontossága	Konfliktusk. fontossága	Döntéshozó k. fontossága	Kommunikáció fontossága
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,51	1,60	1,76	1,78	1,32
	N	78	78	78	78	77
	Std. Deviation	1,054	,917	,900	1,040	1,006
	Variance	1,110	,840	,810	1,082	1,012
Felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,88	1,98	2,15	2,25	1,54
	N	40	40	40	40	39
	Std. Deviation	1,181	,947	1,231	1,214	1,189
	Variance	1,394	,897	1,515	1,474	1,413
Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	2,39	2,41	2,41	2,34	1,91
	N	59	59	59	59	58
	Std. Deviation	1,565	1,353	1,341	1,139	1,328
	Variance	2,449	1,832	1,797	1,297	1,764
Középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,56	1,70	2,11	2,19	1,38
	N	27	27	27	27	26
	Std. Deviation	,934	1,031	,934	1,241	,852
	Variance	,872	1,063	,872	1,541	,726
Formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök	Mean	1,80	1,52	1,73	2,20	1,58
	N	60	60	60	60	60
	Std. Deviation	,879	,770	1,177	1,162	,809
	Variance	,773	,593	1,385	1,349	,654
Total	Mean	1,83	1,83	1,99	2,11	1,55
	N	264	264	264	264	260
	Std. Deviation	1,200	1,067	1,154	1,151	1,077
	Variance	1,440	1,138	1,331	1,325	1,159

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Alkalmazkodók. fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	28,504	4	7,126	5,271	,000
	Within Groups		350,163	259	1,352		
	Total		378,667	263			
Problémamegold. fontossága * * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	30,825	4	7,706	7,433	,000
	Within Groups		268,505	259	1,037		
	Total		299,330	263			
Konfliktuskezelés fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	19,876	4	4,969	3,899	,004
	Within Groups		330,109	259	1,275		
	Total		349,985	263			
Döntéshozó k. fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	12,902	4	3,225	2,489	,044
	Within Groups		335,689	259	1,296		
	Total		348,591	263			
Kommunikáció fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	12,365	4	3,091	2,738	,029
	Within Groups		287,882	255	1,129		
	Total		300,246	259			

6.6.2. Interkulturális és turisztikai ismeret főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

Munkakörök végzettségi szint szerint		Interkult. fontossága	Kfi tapasztalat fontossága	Projekt menedzsment fontossága	IT fontossága	Nyelvtudás fontossága
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,88	3,01	2,56	2,22	1,81
	N	78	78	77	78	78
	Std. Deviation	1,093	1,446	1,230	1,286	1,163
	Variance	1,194	2,091	1,513	1,653	1,352
Felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	2,10	3,12	2,45	2,70	2,10
	N	40	40	40	40	40
	Std. Deviation	1,105	1,505	1,413	1,344	1,194
	Variance	1,221	2,266	1,997	1,805	1,426
Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	2,12	3,08	3,07	3,05	2,51
	N	59	59	59	59	59
	Std. Deviation	1,146	1,601	1,541	1,455	1,180
	Variance	1,313	2,562	2,375	2,118	1,392
Középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	2,00	2,93	2,85	2,74	1,81
	N	27	27	27	27	27
	Std. Deviation	1,109	1,328	1,134	1,375	1,075
	Variance	1,231	1,764	1,285	1,892	1,157
Formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök	Mean	2,28	3,85	3,26	2,53	2,18
	N	60	60	58	60	60
	Std. Deviation	1,136	1,287	1,470	1,420	1,049
	Variance	1,291	1,655	2,160	2,016	1,101
Total	Mean	2,07	3,23	2,84	2,60	2,09
	N	264	264	261	264	264
	Std. Deviation	1,120	1,475	1,404	1,397	1,161
	Variance	1,253	2,176	1,971	1,951	1,348

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Interkulturális k. fontosság * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	5,718	4	1,430	1,143	,337
		Within Groups	323,914	259	1,251		
		Total	329,633	263			
Külföldi tapasztalat fontosság * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	30,923	4	7,731	3,698	,006
		Within Groups	541,440	259	2,091		
		Total	572,364	263			
PM fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	25,415	4	6,354	3,339	,011
		Within Groups	487,144	256	1,903		
		Total	512,559	260			
IT fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	24,578	4	6,144	3,257	,013
		Within Groups	488,661	259	1,887		
		Total	513,239	263			
Nyelvtudás fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	19,114	4	4,779	3,689	,006
		Within Groups	335,519	259	1,295		
		Total	354,633	263			

6.6.3. Egészségügyi ismeret főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

Munkakörök végzettségi szint szerint		Egészségügyi alapok fontossága	Munkatapasztalat fontosság
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,53	1,85
	N	78	78
	Std. Deviation	1,003	1,239
	Variance	1,006	1,534
Felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,69	2,12
	N	39	40
	Std. Deviation	1,030	1,244
	Variance	1,061	1,548
Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,88	2,47
	N	59	59
	Std. Deviation	,672	1,369
	Variance	,451	1,874
Középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	2,00	2,04
	N	27	27
	Std. Deviation	1,144	1,372
	Variance	1,308	1,883
Formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök	Mean	2,15	2,45
	N	60	60
	Std. Deviation	,971	1,156
	Variance	,943	1,336
Total	Mean	1,82	2,19
	N	263	264
	Std. Deviation	,974	1,284
	Variance	,949	1,650

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Eü alapok fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	15,025	4	3,756	4,149	,003
		Within Groups	233,576	258	,905		
		Total	248,601	262			
Munkatapasztalat fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	18,852	4	4,713	2,941	,021
		Within Groups	415,054	259	1,603		
		Total	433,905	263			

6.6.4. Támogató attitűd főkomponens és a munkakörök végzettségi szint szerint

Munkakörök végzettségi szint szerint		Csapatmunka fontossága	Önmenedzsment Fontossága	Self-marketing fontossága
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,38	1,35	1,73
	N	78	78	78
	Std. Deviation	,970	,803	,949
	Variance	,941	,645	,901
Felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,62	1,30	2,00
	N	40	40	40
	Std. Deviation	1,148	,648	1,062
	Variance	1,317	,421	1,128
Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,54	1,58	1,80
	N	59	59	59
	Std. Deviation	1,039	1,004	,886
	Variance	1,080	1,007	,786
Középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	Mean	1,11	1,11	2,19
	N	27	27	27
	Std. Deviation	,320	,320	,962
	Variance	,103	,103	,926
Formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök	Mean	1,83	1,82	2,42
	N	60	60	60
	Std. Deviation	1,107	1,172	,979
	Variance	1,226	1,373	,959
Total	Mean	1,53	1,47	1,99
	N	264	264	264
	Std. Deviation	1,020	,918	,992
	Variance	1,041	,843	,985

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Csapatmunka fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	12,277	4	3,069	3,040	,018
	Within Groups		261,481	259	1,010		
	Total		273,758	263			
Önmenedzsment fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	13,704	4	3,426	4,264	,002
	Within Groups		208,111	259	,804		
	Total		221,814	263			
Self-marketing fontossága * Munkakörök végzettségi szint szerint	Between Groups	(Combined)	19,403	4	4,851	5,244	,000
	Within Groups		239,563	259	,925		
	Total		258,966	263			

6.6.5. Heti munkaidő munkakörök végzettségi szintje szerint

Heti munkaidő

	Mean	N	Std. Deviation	Variance
Munkakörök végzettségi szint szerint				
Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	39,56	78	3,278	10,743
Felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	38,01	40	8,015	64,237
Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	39,15	58	3,832	14,684
Középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	38,52	27	3,344	11,182
Formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök	39,25	59	6,430	41,348
Total	39,06	262	5,154	26,561

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Heti munkaidő * The country where the spa is located	Between Groups	(Combined)	649,154	6	108,192	4,391	,000
		Within Groups	6283,294	255	24,640		
		Total	6932,448	261			

Heti munkaidő

The country where the spa is located	Mean	N	Std. Deviation	Variance
Ausztria	36,27	51	7,200	51,843
Csehország	39,40	21	1,091	1,190
Németország	39,32	22	3,198	10,227
Görögország	40,00	51	,000	,000
Magyarország	39,33	39	1,965	3,860
Olaszország	37,41	17	7,203	51,882
Románia	40,66	61	6,424	41,263
Total	39,06	262	5,154	26,561

6.6.6. Munkakörök rugalmassága végzettségi szintje szerint

Munkakörök végzettségi szint szerint * Mennyire rugalmas a munkaideje Crosstabulation

			Mennyire rugalmas a munkaideje			
			A munkaidő nem rugalmas, a kezdő és befejező időpont szigorú és megváltoztathatatlan	Részen rugalmas a munkaidő néhány megkötéssel.	Teljesen rugalmas, a dolgozó dönt a kezdés és befejezés idejétől	Total
Munkakörök végzettségi szint szerint	Felsőfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	% within Munkakörök végzettségi szint szerint	61,6%	35,6%	2,7%	100,0%
		% within Mennyire rugalmas a munkaideje	34,9%	23,2%	22,2%	29,2%
	Felsőfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	% within Munkakörök végzettségi szint szerint	38,9%	50,0%	11,1%	100,0%
		% within Mennyire rugalmas a munkaideje	10,9%	16,1%	44,4%	14,4%
	Középfokú egészségügyi végzettséget igénylő munkakörök	% within Munkakörök végzettségi szint szerint	62,1%	37,9%	,0%	100,0%
		% within Mennyire rugalmas a munkaideje	27,9%	19,6%	,0%	23,2%
	Középfokú turisztikai és szabadidős végzettséget igénylő munkakörök	% within Munkakörök végzettségi szint szerint	25,0%	62,5%	12,5%	100,0%
		% within Mennyire rugalmas a munkaideje	4,7%	13,4%	33,3%	9,6%
	Formális egészségügyi és turisztikai képesítést nem igénylő munkakörök	% within Munkakörök végzettségi szint szerint	47,5%	52,5%	,0%	100,0%
		% within Mennyire rugalmas a munkaideje	21,7%	27,7%	,0%	23,6%
	Total	% within Munkakörök végzettségi szint szerint	51,6%	44,8%	3,6%	100,0%
		% within Mennyire rugalmas a munkaideje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%