

## Lektori vélemény

Az EKF egy elnyert Baross pályázati program keretében arra vállalkozott, hogy a szálloda menedzser képzés területén olyan innovációkat valósítson meg, melynek nyomán az intézmény képzése az adott szakterületen hatékonyabb, a munkaerő-piac igényeinek jobban megfelelő lesz. Az oktatási színvonal emelése, a gyakorlatorientáltság fokozása érdemben növeli majd elsősorban a régióban a szakmailag felkészült turisztikai szakemberek számát, s ezáltal a régió idegenforgalmi vonzerejét.

A magyar oktatásügy és felsőoktatás a sorozatos oktatási reformok közepette is igazán megérett az átgondolt, értelmes oktatási innovációra, ha szeretné versenyképességét legalább megőrizni a világ felsőoktatásában. Az európai térség globális versenyképességét növelni akaró célkitűzések kiemelt szerepet tulajdonítanak a felsőoktatásnak. Kérdés, hogy képesek leszünk-e létrehozni saját versenyképes felsőoktatásunkat, vagy végleg lemaradunk a felsőoktatás globálissá válásával fokozódó versenyben? E folyamatba talán a legnagyobb problémát a piaci orientáció hiánya okozza. „A piacorientált egyetemen a piac vált a legfőbb rendező erővé” – ez tette igazán sikeressé az amerikai felsőoktatási rendszert. (Berács: Oktatási HUB a láthatáron. Vezetés-tudomány, 2006. 11. sz.)

Ne feledjük: Magyarország a modern piacgazdaság kezdő lépéseit teszi csupán. Hosszabb idő szükséges ahhoz, hogy a felsőoktatás intézményei is piacorientált szervezetekként működjenek. A felsőoktatás a rendszerváltás után súlyos fejlesztési problémákkal küzdött és versenyképessége jelentősen visszaesett. „A felsőoktatás fejlesztése nélkülözte a szakszerű előkészítő munkát, különösen a prognosztizálást.” (Polonyi-Tímár: Competitio, 2006. március.) Ez vezetett a magyar felsőoktatás torz képzési struktúrába történő drasztikus tömegesedéséhez.

Másrészt a bolognai folyamatból eredő átalakítások elértek arra a szintre, hogy érdemes az eddigi tapasztalatok összegzésével a képzéskorszerűsítést a helyes mederbe terelni. Végül a szűkebb régióink helyzete, lehetséges fejlesztési irányai különleges súlyt adnak a turisztikai fejlesztéseknek. Az Észak-magyarországi régió különleges adottságaira alapozva a turizmus fejlesztése az elmaradottság mérséklésének, a regionális különbségek csökkentésének első számú eszköze. A régió elmaradottsága, hátrányos helyzete közismert. Észak-Magyarország egy főre jutó GDP-je az országos átlagnak mindössze kétharmada, az Európai Unió átlagának pedig pontosan egyharmada. A régió a munkanélküliek számát tekintve az első helyen áll a magyarországi régiók rangsorában, ugyanakkor az ezer lakosra jutó működő-tőke értékét

tekintve a rangsorban az utolsó. A GDP-n belül a régióban a turizmus ágazat részaránya növekedett, 5-6%-ot ér el, mely még mindig alacsonyabb az országos értéknél annak ellenére, hogy a vonzerők, a turisztikai értékek alapján kiemelkedő jelentőségű régióról van szó. (Észak-magyarországi régió turizmusfejlesztési stratégiája, 2007-2013.) A régió elmaradottságát mutatják az alábbi, a vendégfogadó képességet tükröző adatok is: „Az ország kereskedelmi szálláshelyei férőhelyeinek 11,1%-át adta az észak-magyarországi régió 2005-ben, míg a kereskedelmi szálláshelyek bevételeinek csupán 5,5%-át. ... Kirívó a szálloda nyújtotta kereskedelmi szálláshelyek aránya, amely az észak-magyarországi régióban mindössze 19,3% (az országos átlag 33,5%).” (Szilágyi Ferencné: Az idegenforgalom alakulása Észak-Magyarországon. Területi statisztika, 2006/5. sz.) A turisztikai ágazatok fejlesztése reális kitörési pont lehet e régió számára, a sokrétű, több elemű, egyedi jellegű adottságokra alapozva. A régió kiemelkedő vonzerői (az észak-magyarországi régió turizmusfejlesztési stratégiában szereplő vonzerő leltár alapján):

- három világörökségi helyszín (Hollókő, Aggteleki cseppkőbarlang, Tokaj-hegyaljai történelmi borvidék),
- négy borvidék (mátrai, bükkaljai, egri, tokaj-hegyaljai),
- gyógy- és termálfürdők, klimatikus gyógyhelyek,
- nemzeti parkok,
- hegyvidékek,
- kastélyszállók (a régió Magyarország kastélyszállóinak egynegyedével rendelkezik). (Hollóné Kacsó Erzsébet: EKF Turizmus-vendéglátás szak szakindítási dokumentum, 2007.)

Nem véletlen, hogy az észak-magyarországi régió állami felsőoktatási intézményeinek (Miskolci Egyetem, Károly Róbert Főiskola, Eszterházy Károly Főiskola) mindegyike képez turisztikai szakembereket BA szakon, a Károly Róbert Főiskola MA szakon is (Turizmus-menedzsment), vagyis a régión belül is erőteljes verseny uralkodik a felsőoktatási intézmények piacán. Eger, amely a régió régóta jelentős turisztikai központja, igyekszik e területen meglévő kedvező környezeti feltételeit oktatási innovációkkal kiaknázhatóbbá tenni, vagyis csak helyeselhető a projekt célkitűzése.

Mindemellett tudnunk kell, hogy a felsőoktatás sajátos szolgáltatást nyújt, s ennyiben az egyensúlytalanság természetes is. „... a munkaerőpiac – szemben néhány más piaccal – számos olyan sajátossággal rendelkezik, amely jelentős illeszkedési problémát okozhat. ... E

sajátosságok többféleképpen fogalmazhatók meg, ezek közül az elemzők a következőket szokták kiemelni:

- A munkaerőpiac heterogenitása. Ez annyit jelent, hogy az empirikus munkaerőpiacokon számos olyan piaci szegmens található, amelyek között a mobilitás csekély, vagy éppen zérus.
- A munkaerőpiac rugalmatlansága. Ez a piacnak arra a sajátosságára utal, hogy egyrészt az árak elég merevek. ... – például, mert a bérmeghatározásban a jogrendnek és a különféle szintű bértárgyalásoknak nagy a szerepe –, másrészt mind a kínálati, mind a keresleti oldalon viszonylag lassú alkalmazkodás figyelhető meg (az alkalmazkodás hosszú időt vesz igénybe).
- A munkaerő-piac kevésbé átlátszó, azaz a piac mindkét oldalán nagy az információhiány. A fenti sajátosságok következtében – ha az egyensúly fogalmát „piactisztító” értelemben használjuk – a munkaerőpiacon valamilyen mértékű egyensúlytalanság mindig jelen van.” (Galasi Péter – Varga Júlia: Hallgatói létszám és munkaerőpiac. FKI, Budapest, 2006.)

A munkaerő-piaci egyensúlytalanság magyarországi mértéke és természete viszont szükségessé teszi a téma mélyebb elemzését, a problémák oldásához vezető utak keresését.

A projekt megvalósítói a szálloda-menedzser képzés területére koncentrálnak megvizsgálták több hazai és külföldi szálloda gyakorlatát (olyan szállodákét, amelyek gyakornokokat, friss diplomás fiatalokat foglalkoztatnak), tanszállodákat látogattak meg keresve a legjobb gyakorlatot megvalósító helyeket, interjúkat készítettek a szálloda menedzsment területén dolgozó szakemberekkel és végül tapasztalataikat összegezve és elemezve igyekeznek feltárni a képzésfejlesztés lehetőségeit a szálloda irányítás alábbi feladataira koncentrálnak:

- szobafoglalás,
- munkaszervezés,
- programszervezés,
- szállodai kommunikáció,
- vendégkapcsolat-építés,
- vendégelégedettség-mérés,
- adatvédelem.

E területek kiemelése tapasztalt, nagy gyakorlattal rendelkező szállodai szakemberek véleményével egyezően történt.

A kutatás természetesen szakirodalmi áttekintéssel kezdődött, hogy elméletileg megalapozhassák az empirikus vizsgálatokat. Ez a téma szempontjából különös jelentőségű, hiszen Magyarországon lassan évtizedekben mérhető az az elvileg elfogadhatatlan szakmai „szétszakítottság”, ami az oktatás-irányítás, oktatási intézmények és a gazdasági szféra között fennáll. (A lehetséges okokról bővebben lásd: Zám: Az Eszterházy Károly Főiskola friss diplomásai és a munkaerőpiac – Bologna folyamat. Konferenciakötet, EKF., 2007.)

Az **I. fejezetben** a szerzők a világos és egyértelmű problémafelvetés mellett rögzítik a munkaerő tudományos alapú kiválasztásának történetét, melyből megtudhatjuk, hogy az ember a munkafolyamat passzív elszenvedőjéből milyen állomásokon keresztül vált motivált kompetens szakemberré. E rövid történeti áttekintés szükséges ahhoz, hogy megismerhessük a kompetencia alapú képzés lényegét és megértsük a mai zavarodottság okait. „A XIX. századi tekintélyelvű, az ismétlés és begyakorlás módszereit előtérbe állító iskola után megjelentek a cselekvés pedagógiájára és a konstruktív tanulás szemléletre építő módszereket alkalmazó iskolák, míg eljutottuk napjaink kognitív indíttatású kompetencia alapú oktatásáig, mely kifejezetten kedvez az oktatás és a munka világának együttműködésére alapozó, gyakorlatorientált oktatási módszerek alkalmazásának.” (Vas, 2010.)

Igen, a szerzőnek igaza van, ha képesek vagyunk az elméletet a gyakorlatban „apró pénzre váltani” és elhinni, hogy a gyakorlat is lehet az elmélet alakítója. Sajnos ennek a felismerésnek nem lehettünk tanúi több közelmúltbeli oktatási reform megvalósításában.

Magyarországon az ún. kompetencia alapú képzés még most kezdi szárnyait bontogatni. (Első kísérletnek az Országos Képzési Jegyzékről szóló 1/2006. (II.17.) OM rendeletben foglaltakat tartom.) S mindjárt itt az első buktató: mi is az a kompetencia? A szerző/k nagyon is érzi e folyamatban ezeket a különleges pontokat, amelyek a téma kidolgozásában kulcskérdések lehetnek. Nem véletlenül szánnak különös figyelmet a kompetencia fogalom tisztázására. Megfelelő irodalmi háttérrel alátámasztva nagyon helyen rávilágítanak arra, hogy „attól függően, hogy milyen megközelítésben értelmezik a kompetencia fogalmát, a definíciókat négy nagyobb csoportba sorolhatjuk:

- hétköznapi jelentéstartalom,
- pedagógiai-pszichológiai megközelítés,
- bürokratikus használat,
- munkaerő-piaci értelmezés.” (Kézirat, 24. oldal.)

A különböző definíciók – bár az adott területek szempontjából – érthetőek és sokszor természetszerűleg indokoltak is, mégis lássuk be, sokszor megnehezítik a valódi kompetencia

alapú képzések elterjedését. Így különösen értékelhető, hogy a szerzők már a bevezető első fejezetben közlik saját kompetencia értelmezésüket, ami alapján a vizsgálataikat folytatják, amelyre elemzésüket alapozzák, s ami alapján a projektcél szerint az oktatási innovációkra javaslatukat megteszik.

Különböző tudományterületek (főként a neveléstudomány és pszichológia) már egészen elmélyülten foglalkoznak a kompetenciák és kompetencia alapú képzések elméleti kérdéseivel, de kevés olyan tanulmány található, amely a gyakorlati alkalmazásról szólna. A projekt megvalósítói erről az oldalról kívánják a kérdést megközelíteni a Munkaerő-piaci igényeket figyelembe vevő szakképzés címet viselő alfejezettel. Áttekintik a hagyományos, a kompetencia és teljesítmény-alapú képzési modellek főbb különbségeit, s ez utóbbira koncentrálnak ismertetik a kompetenciák kialakításának gyakorlati módszereit (SAT, DACUM, SCID) a humán erőforrás fejlesztés területén. A kompetencia alapú képzés szempontjából viszont a leglényegesebb kérdés azok standardizálhatóságának problematikája, amivel a szerzők igyekeznek szembenézni.

Az általános, de a téma szempontjából nagyon is célzott bevezető után a szerzők rátérnek a konkrét szállodai munkaszervezésre, hiszen a szállodai irányítás munkaköreit kívánják azonosítani, s e munkakörökben elvárható tevékenységeket meghatározni.

A **II. fejezet** a Munkaszervezés a szállodában címet viseli, melyben négy alfejezet kapott helyet. Közülük az első (közel 20 oldal terjedelemben) A szállodai munkaszervezés elmélete, amely a munkaszervezés fogalmi tisztázásán kívül a szervezetek kialakításának, működésének befolyásoló tényezőit taglalja. Ismerteti a legfontosabb munkaértékelési módszereket és normákat. A II/1. alfejezet ezen pontjai (1.1-től 1.4-ig) valóban a témához szorosan kapcsolódó kérdések. Az 1.5. alfejezetrész A vezető alkalmassága és feladatkörei a munkaszervezés tekintetében címen nem illeszkedik tartalmilag az alfejezetbe. Egyrészt a vezetői alkalmasságról nem szól, a feladatkörök felsorolása pedig e helyen zavaró, hiszen azok úgymint azonosításra kerülnek később a munkakörelemzéseknek nevezett fejezetrész kapcsán. Ráadásul, ha a vezető feladatköréiként az irányítás minden területét felsoroljuk – nem téve különbséget a különböző szintű vezetők és a különböző funkcionális területek vezetői között (mint ahogyan azt a szerző/k e tartalomnál teszi/k) – akkor az elméletileg sem fogja segíteni a munkaszervezés gyakorlati feladatainak meghatározását. Nem szükségtelen persze az egyes szakterületek vezetőinek munkaszervezési feladatait számba venni, de azt nem a fenti fejezetrészben és nem funkcionális és irányítási szintek figyelmen kívül hagyásával.

A munkaszervezés a szállodákban második alfejezete (II/2.) a Munkaszervezés gyakorlata. A szállodai munkaszervezést általánosan befolyásoló tényezők mellett nagy súlyt fektettek a szerzők a szállodai munkabeosztással kapcsolatos szervezési feladatokra, azok nehézségeire. Hiányolják, hogy e területen nincs, a munkát segítő szállodai szoftver, amelyre a vizsgált szállodák szakemberei szerint is nagy szükség lenne, hiszen nagyon sok tényező együttes figyelembe vételére lenne szükség az igazán jól működő szállodai munkabeosztáshoz. A szálloda egy folyamatos üzem, ahol a dolgozók munkára történő beosztásának a Munka Törvénykönyv előírásai szerint sokféle kötöttségnek kell megfelelni (pl. szabadságolás, többletmunka elrendelése, szabadnapok kiadása, nappali és éjszakai munkarend stb.). Ezen kívül is sok olyan tényező van, amit célszerű figyelembe venni (pl. családi háttér, bejárás stb.) a konkrét munkabeosztásoknál. A szállodák egyébként sem a kiegyenlített munkafolyamataikról híresek, hiszen a feladatok egy jelentős része munkacsúcsokat eredményez bizonyos időszakokban, míg máskor az általában szokásosnál is kevesebb a feladat. Vagyis a szálloda költséghatékony gazdálkodása megköveteli, hogy a mindenkor feladatok függvényében történjen a dolgozók munkabeosztása. Ez valóban folyamatos szervezést, nagy odafigyelést és körültekintést követelő feladat.

Dicséretes és előremutató, hogy a tanulmány szerzői rögzítették a szállodai beosztást készítő vezetőkkel történt interjúk tapasztalatait, amelyek e területen szükséges munkaszervezés főbb elemeit összegzik. Ennél tovább is léptek, hiszen azon törvények vonatkozó paragrafusait is összegyűjtötték, amelyek a szállodai munkabeosztás törvényi kereteit jelentik. Ez egy ma még hiányzó munkabeosztást támogató szoftver alapja lehet, de nagy segítség az oktatás gyakorlatorientáltabbá tételében is. Emellett törekedtek arra is, hogy a szállodai munkabeosztásnál felmerülő sajátos problémákat „csokorba” szedjék.

A II/2. alfejezet 2.3.-2.10. pontjainál a szállodai munka kiemelt területeit azonosították, s e területekhez tartozó munkakörök meghatározását végezték el a szerzők:

#### **Vizsgált munkaterületek**

– back office terület

#### **Vizsgált munkakörök**

– szállodai igazgató

– gazdasági vezető

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| – front office terület* | – értékesítési vezető/front office menedzser                                |
| – housekeeping*         | – gazdaasszony<br>– szobaasszony  |
| – étterem*, konyha      | – étteremvezető<br>– konyhafőnök/főszakács<br>– felszolgáló<br>– teremfőnök |
| – drinkbár              | – pultos  |

Gyakornokokat a vizsgált szállodákban általában a \*-gal jelölt területeken alkalmaztak.

A tanulmányban néhány terület számozása logikailag zavaró. Véleményem szerint például a rendezvényeket nem kellene külön kiemelni szervezési szempontból, hiszen az a fenti munkaterületekhez csatlakozik és az ott azonosított munkakörökben megoldható. Azokhoz képest nem más munkaterület és nem igényel az eddigiekben meghatározott munkakörökhöz képest új munkakört. Ennél is zavaróbb megoldások pl. a 2.5.5., 2.6.1., 2.6.2. pontok ismerettartalmának elhelyezése. Véleményem szerint célszerű lenne egységesíteni az alfejezethez tartozó tartalmak felépítését például a következő módon:

- szervezési szempontból azonosított munkaterület főbb jellemzői,
- a területre vonatkozó speciális előírások (ha vannak),
- az azonosított terület munkavállalóira vonatkozó speciális szabályok (ha vannak),
- a munkaterület azonosítható munkakörei.

A II/3. alfejezet, az Irodalomjegyzék, ami nyilvánvalóan csak a tanulmány egésze, vagy az egyes fejezetek végén szerepelhet, de semmiképpen sem önálló alfejezetként.

A II/4. alfejezet Mellékletek címen került az anyagba, amit javaslok az anyag tartalmi részeként nem mellékletként szerepeltetni.

A tanulmányban az egyes azonosított munkakörökben elvégzendő feladatok felsorolása megtörténik (ami tartalmilag helyes és munkaszervezési szempontból elengedhetetlen), de nevezük munkakörelemzésnek, mert nem az.

Az egyes munkakörökben azonosított feladatszoportok a munkaköri leírások elkészítésének és a munkaszervezésnek alapidokumentumait képezik. E fejezetnél sem keverendők össze az egyes munkakörök feladatai a szállodai munkaterületek speciális feladataival! A 4.11., a 4.12. és a 4.13. pontban felsorolt feladatokat bizonyosan valamely munkakörben dolgozók végzik, így azt ott kell szerepeltetni!

A **III. fejezet** A szobafoglalás rendszere, informatikai támogatottsága címet viseli. A szerző ebben a fejezetben két szállodai szoftvert hasonlít össze (HostWare, FIDELIO). E szoftverekkel ismerkedhetnek meg az EKF Turizmus-vendéglátás BA és Idegenforgalmi szakmenedzser szakos FSZ hallgatók, de a megkérdezett hazai szállodák szakemberei is e két kiemelt szoftvert használják és ajánlják. Egerben és az észak-magyarországi régióban a 2 és 3 csillagos szállodák között a HostWare az elterjedtebb.

Nagy segítség lehet a szállodai szakemberek és a képzés számára, hogy e tanulmány nemcsak a fent említett két szoftver használatát írja le és főbb jellemzőit hasonlítja össze, hanem kitér a piacon található néhány egyéb szoftver (Flexis, Hotel 3000, Hotel System Reception, Visual Hotel) rövid bemutatására is.

A tanulmány **IV. fejezete** a Hatósági ellenőrzések a szállodában címet viseli. A szálláshelyek működésének engedélyezése során és működés közben is több hatóság részéről történik ellenőrzés. A vizsgálatok célja, hogy a szálláshely a hatályos jogszabályoknak megfelelően a vendégek megelégedettségére működjön. A folyamatosan változó jogszabályi keretek, a sokszor teljesíthetetlennek tűnő kritériumrendszer és több esetben a tapasztalatlanság, vagy a fel nem ismert szállodai érdekek komoly kihívás elé állítják a szállodamenedzsereket.

A tanulmány készítői a beszerzendő engedélyek között vizsgálták az önkormányzat szálláshely működésére vonatkozó engedélyezési eljárását, annak rendeleti hátterét, a benyújtandó dokumentumokat. Külön foglalkoznak a fizetendő idegenforgalmi adó és más helyi adók kérdéseivel, melyeket önkormányzati rendeletek szabályoznak.

Az ANTSZ a szállodák közegészségügyi viszonyainak ellenőrzését első fokú hatóságként végzi; engedélyei, ellenőrzései a szálloda működés alapvető feltételei. Nagy előny, hogy a tanulmány szerzői a téma vizsgálatát az ellenőrök tapasztalataival is kiegészítették, sőt ahol azt szükségesnek tartották, javaslatokat fogalmaztak meg arra nézve is, hogy az ellenőrzések során mit célszerű és mit nem célszerű tenni a szállodai személyzetnek.



Részletesen elemzi a tanulmány az APEH funkcióját, ellenőrzéseinek jogszabályi háttérét, ellenőrzési alapelveit, az adózó és az adóhatóság jogait és kötelezettségeit. Szól az adóhatósági ellenőrzésekkel kapcsolatos javasolt „tíz parancsolatról” is.

Ugyancsak részletesen elemzi a tanulmány a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal élelmiszerlánc-biztonsági ellenőrzéseit, a Tűzoltóság, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Vám- és Pénzügyőrség, az Országos Munkavédelmi- és Munkaügyi Főfelügyelőség, valamint a Kereskedelmi és Ipar Kamara Nemzeti és Szakképzési Felnőttképzési Intézet vizsgálatait.

Miután a program célkitűzéseinek megfelelően olyan szállodákat vizsgáltak, amelyek hallgatókat is fogadtak gyakorlatra, vagy maguk is tanszállodaként működnek, így fontos, hogy a tanuló/hallgató szerződésekkel kapcsolatos jelentési kötelezettségekről, az ezzel összefüggő ellenőrzésekről is szó essen. Ezt a tanulmány szerzői körültekintően meg is tették. Emellett az ellenőrzések kapcsán hasznos és megvalósítható javaslatokat fogalmaztak meg az oktatásra vonatkozóan. E fejezethez tartozó irodalomjegyzék különösen nagy értéket képvisel, hiszen felsorolja mindazokat a jogszabályokat, rendeleteket, melyek alapján a hatósági ellenőrzések folynak. Végül a mellékletekben azokkal a fontos nyomtatványokkal ismerkedhet meg az olvasó, amelyek a működési engedély kérelem beadásához, az idegenforgalmi adó bevallásához és a gyakorlatok (tanulók/hallgatók) foglalkoztatásához kellenek.

Csak dicsérni lehet a projekt irányítóinak azt a döntését, hogy a szállodairányításban, a szállodamenedzser képzésben ilyen szerepet szán a hatósági ellenőrzéseknek. Ezzel a tanulmány egy teljes fejezete foglalkozik, terjedelmében az anyag közel egynegyedét adja, sehol nem találok még e terület ilyen összefoglaló leírásával. Különösen értékelhetik ezt az összegzést a terület kezdő vállalkozói, akik így tudatosan készülhetnek a megfelelő engedélyek beszerzésére, a rendszeres ellenőrzésekre. De éppen az ellenőrzések leírásának összefoglalása, rendszerben történő tárgyalása, azok jogszabályi alapjainak, jogkövetkezményeinek ismertetése miatt biztosan értékelni tudják a már működő szállodák szakemberei is. Az oktatás területén pedig hiánypótló e vállalkozás. A hallgatók ezzel sehol, semmilyen tantárgy keretében nem találkoztak eddig, ugyanakkor gyakorlati képzésük fontos része kell hogy legyen.

A tanulmány **V. fejezete**, a Vendégkapcsolat építés, szállodai kommunikáció címet viseli. A szerzők e fejezetben röviden összefoglalják a szállodai kommunikáció legfontosabb fajtáit, a

szóbeli és írásbeli kommunikáció szállodai gyakorlathoz kapcsolható formáit és eszközeit. Végül e bevezető rész tartalmazza a vendéglátásban kiemelt szerepet játszó testbeszéd, nonverbális kommunikáció jellemző jeleit.

Az üzleti élet minden területén fontos, hogy tisztában legyünk az illem, etikett, protokoll alapvető írott és íratlan szabályaival, de aki a vendéglátás területén dolgozik, annak különösen elengedhetetlen, hogy a kulturált viselkedés mindennapi cselekedeteiben természetessé váljon. E tanulmány szerzői ezzel tökéletesen tisztában is vannak és nagy előny, hogy a téma kifejtésénél szinte teljes mértékben a szállodai gyakorlatban szükséges kommunikációra építenek.

Az oktatásban a tananyagfejlesztés terén célszerű végiggondolni javaslataikat is, hiszen jól látják: a nonverbális kommunikáció szerepét Magyarországon még kevesen érzékelik, az idegen nyelvi kommunikáció gyenge színvonalú. Sőt, ennél tovább is kell menni, hiszen a szállodák nemcsak különböző anyanyelvű, de nagyon eltérő kultúrájú vendégek fogadására is jó színvonalon kell hogy megfeleljenek.

A tanulmány **VI. fejezete** a Programszervezés címet viseli. Végiggondolva a szállodairányítás különböző munkaterületeit, bizonyosan felvetődik bennünk, mit keres a téma e tanulmány fejezetei között? Ha a logikai összetartozás nem is közvetlen, azért lássuk be: igazán jól az a szálloda tud működni, amely programokat tud kínálni vendégeinek. Saját szervezésben, még inkább másokkal együttműködve, vagy legalább a térség programkínálatát jól ismerve ajánlani tud vendégei számára élmény dús programokat. Ezért tartom igazán jó ötletnek, hogy a tanulmány szerzői e fejezet mellett döntöttek. Hiszen ahhoz, hogy jó szívvel és kellő információk birtokában tudjunk vendégeinknek programokat ajánlani, nyilvánvalóan ismerni kell a térség adottságait. Ez a hallgatók gyakorlati felkészítése szempontjából elengedhetetlen. E fejezet kidolgozói bemutatják Észak-Magyarország és szűkebben Eger és környéke fontos idegenforgalmi vonzerőit. Közülük két területet emelnek ki: a bort illetve a térség természeti és épített örökségét. Természetesen egyéb vonzerőket is bevonhattak volna, de hát mind a projekt konkrét célja, mind a terjedelmi okok gátat szabtak a bővítésnek. Az pedig nem kétséges, hogy e két területtel a térség legfontosabb turisztikai vonzerejét, programot adó elemét emelték ki.

Különösen hasznos, hogy ezeken a területeken visszatérő jelleggel megrendezésre kerülő programok helyszíneit, időpontjait és konkrét elérhetőségét is rögzíti az anyag, vagyis igazán hasznos a pályakezdők és a pályán lévők szempontjából egyaránt.

A **VII. fejezet** a Vendéglégedettség mérése a szállodai gyakorlatban címmel került a tanulmányba. Nagyon fontosnak tartom, hogy a projekt célkitűzése kapcsán ezt a területet is vizsgálják a program kidolgozói. Egyrészt a minőségfejlesztés ma már minden szervezet elengedhetetlen feladata, s még inkább így van ez egy erőteljes hazai és nemzetközi piaci versenynek kitett szolgáltató területen. Másrészt a szálloda menedzsment olyan területéről van szó, amelyről talán a legkevesebbet tudnak a gyakorló szállodai szakemberek is. Például jó kérdőívet szerkeszteni nem könnyű feladat – mint ahogyan az a tanulmányban példaként bemutatott kérdőívekről is kiderül –, több tudományterületről feltételez megfelelő színvonalú ismereteket és nagy gyakorlatot igényel.

Helyes, hogy a kérdőívtervezés/szerkesztés alapvető szabályait összegyűjtötték a szerzők és rávilágítottak a fogyasztói elégedettség-mérés problémáira.

Néhány javaslatot is tettek az oktatásra vonatkozóan, ami önmagában is jelzi, hogy érdemes átgondolni a különböző tárgyak ez irányú tartalmait és jobb koordinációval – úgy vélem – lehetséges hatékonyabb megoldást találni.

A **VIII.** és egyben a tanulmány utolsó fejezete az Adatkezelés, adatbiztonság, az adatbázishoz való hozzáférés szabályozása. Nagyon fontos, időszerű témát vizsgál a szerző, amire – úgy gondolhatnánk –, különösen a kezdő, gyakorlatlan szállodai dolgozók figyelmét kell felhívni. Meggyőződésem, hogy gyakran a hosszabb gyakorlattal rendelkező szakemberek sem tulajdonítanak megfelelő figyelmet az adatkezelés és –hozzáférés, valamint az adatbiztonság kérdéseire. Mind a szállodai gyakorlat, mind az oktatás számára fontos, hogy ismerjék a nyilvános információk kezelésének, a személyhez fűződő jogok érvényesítésének alapelveit éppúgy, mint a szellemi tulajdon védelmével összefüggő kérdéseket.

### **Összegzés:**

Időszerű, a képzés tantervi-tartalmi és a szállodairányítás gyakorlata szempontjából hasznos területeket vizsgálnak a tanulmány szerzői a projekt céljának megfelelően.

Jelentősen emelné e munka értékét, ha a szerzők a vizsgálat körét és módszereit ismertetnék, e nélkül ugyanis több olyan megállapítás, amelyet a szállodai gyakorlatra vagy a szállodai szakemberek véleményére alapoznak, nem lehet meggyőző. Természetesen az oktatás tartalmi, tantervi kérdéseiben sem lehet változtatásokat eszközölni, ha nem ismerjük e

területen legalább néhány ország szokásos gyakorlatát és nem tudjuk, hogy megállapításaink hazai viszonylatban is mennyire általánosíthatók.

A másik, számomra hiányzó tartalom, a képzés területe. Ha azzal a céllal végezzük munkánkat, hogy a gyakorlat oldaláról megalapozott oktatási innovációkra tegyünk javaslatot, akkor elengedhetetlen, hogy szóljunk a képzés jelenlegi rendszeréről. Milyen szinten képez a magyar felsőoktatás szállodamenedzsereket? Mik lehetnek a vizsgálat során felmerült problémák okai? Mi az, amit a felsőoktatásnak célszerű „orvosolni” és mi az, ami nem az ő feladata? Úgy vélem, a fentebb említettek viszonylag könnyen pótolhatók.

A tanulmány szövegszerű kisebb módosításait az anyagban megtettem.

**Összességében** egy szakmailag jó színvonalú és nagyon hasznos – bizonyos területeken pedig hiánypótló (III., IV., VIII. fejezet) – munka eredményét vehetjük kezünkbe.

Eger, 2010. november 30.