

Mondok Anita

A felsőfokú turizmusoktatás stakeholdereinek ellentmondó elvárásai a fejlesztendő kompetenciák terén

Anita Mondok: Tourism Competencies Development – Contradictory Perceptions of Stakeholders

Abstract

Tourism and hospitality sector has an important role in the national economy as it has high labour intensity, generates foreign currency income and improves the local economy by multiplier effect. Tourism labour market employs a wide range of employees from non-qualified to high-qualified people. Tourism tertiary educators in Hungary continue their operation by national-level legislation, and accreditation and students who complete tourism courses (should) be capable of professional occupation. The post-Bologna system offered more opportunities in tourism and hospitality education; two distinguished courses were available on the educational market to educate hospitality or tourism experts. After 2006, by launching Bologna system, institutions are allowed to commence just one, Tourism and Catering bachelor programme. A questionnaire-based survey was conducted among graduating bachelor students with tourism and catering major, tutors teaching tourism and catering students and actors of tourism market, who going to be the employers of tourism graduates. The main aim of the research was to explore the personal or organizational expectations of stakeholders for professional competence development as a result of tourism and catering bachelor-level education. The vast majority of students stated that their primary aim is to gain professional competencies in tourism and hospitality to be able to fulfil managerial positions or to continue their studies on master-level. Although generic competences as communication skills in foreign languages, social sensitivity, problem solving or creativity have salient influence on job performance, students did not believe that they would be essential. However, these factors were thought to be the most crucial by tutors and tourism service providers despite the fact that generic skill development is not in focus in tourism and catering bachelor-level education in Hungary. Not just the educational institutions but tourism companies providing work placement for students were considered to be an appropriate basis for competencies development that raised the question of monitoring and assessment. The findings can be profitable for all stakeholder group or policy decision makers in bachelor-level curriculum development.

Keywords: tourism and catering, bachelor-level education, stakeholder, competencies

ÖSSZEFOGLALÓ

A turizmus és vendéglátás ágazat jelentős szerepet tölt be a nemzetgazdaságban magas munkaerő-intenzitása, külföldi valutabevétel-generáló képessége, s multiplikatív hatása révén, amellyel az egyes desztinációkban a helyi gazdaság teljesítményére is pozitív hatást fejt

ki. A turisztikai munkaerőpiac széles körben alkalmaz munkaerőt a képzetlentől a magas képzettségi szinttel rendelkezőkig. A turisztikai felsőoktatás rendszere hazánkban nemzeti szinten szabályozott, s az akkreditáció okán a turisztikai felsőfokú oktatásban végzetek elismert szakmai végzettséggel kerülnek a munkaerőpiacra. A Bologna-rendszer

bevezetése előtt két főiskolai szintű turisztikai képzés indítására volt az intézményeknek lehetőségük, az Idegenforgalom-szálloda és Vendéglátó és szálloda szakokat 2006-ban váltották az egybevont Turizmus-Vendéglátás alapképzésekre. Jelen cikk egy kérdőíves kutatás eredményeit kívánja bemutatni, amelyet a Turizmus-Vendéglátás alapszak képzési sajátosságainak érintettjeinek - végzős Turizmus-Vendéglátás szakos hallgatók, a szak oktatói illetve turisztikai szakemberek, akik a végzősök leendő munkáltatói - véleményét vizsgálta. A kutatás fő célja az érintettek személyes és szervezeti elvárásait a turizmus-vendéglátás területén folyó alapképzés során fejlesztendő kompetenciákra vonatkozóan. A hallgatók többségének véleménye azt tükrözi, hogy a képzéstől elsősorban olyan kompetenciák fejlesztését várják, amelyek képessé teszik őket menedzseri pozíciók betöltésére vagy mesterszintű képzésben való továbbtanulásra. Habár olyan generikus kompetenciák, mint a kommunikáció idegen nyelven, szociális érzékenység, problémamegoldó képesség vagy kreativitás, jelentős mértékben befolyásolják a turisztikai munkavégzés során nyújtott teljesítményt, a hallgatók nem vélték különösen fontosnak. A fent említett kompetenciákat mind az oktatók, mind a turisztikai szakemberek elengedhetetlennek értékelték, noha eme kompetenciák fejlesztése nincs a bachelor szintű turisztikai oktatás fókuszában Magyarországon. Nem csak a turisztikai képző intézmények, hanem a turisztikai vállalkozások is szakmai gyakorlati lehetőséget nyújtanak a hallgatók számára, a hallgatók mindkét helyszínt fontosnak vélték a kompetenciafejlesztés szempontjából. A kapott eredmények mindhárom érintetti kör számára hasznosak lehetnek, illetve segíthetnek a képzési program felelőseinek illetve az intézményi döntéshozóknak a szak fejlesztésében.

Kulcsszavak: turizmus-vendéglátás, alapképzés, stakeholder, kompetencia

A KUTATÁS HÁTTERE

A kutatás célja annak a nullhipotézisnek vizsgálata, mely szerint „a turizmusoktatás stakeholderjeinek eltérő elvárásai vannak a végzett hallgatók számára a turisztikai szektorban történő sikeres munkavégzés szempontjából szükséges kompetenciák tekintetében, s ezen érdekelletét konfliktust eredményez a munkaerő-piaci alkalmazásra felkészítő Bsc képzések esetében a képzési idő alatt fejlesztendő készségek és képességek területén”.

A kutatás ideje, menete valamint a kutatásba bevontak köre

A felsőfokú turizmusoktatás egyik stakeholder-csoportja a képzésben részt vevő hallgatók, akik saját és/vagy családjuk által a képzésre fordított anyagi javak és idő felhasználásával piacképes, a későbbi elhelyezkedésüket segítő tudáshoz és képzettséghez kívánnak jutni. A jelen hallgatói a jövőben szakmai ismeretük felhasználásával akár oktatóként vagy munkáltatóként is megjelenhetnek a turisztikai felsőoktatás piacán.

A hallgatói elvárások felmérésére a képzési ciklus végén járók alkalmasak, akinek már tapasztalatuk van nem csak a képzési, hanem a gyakorlati félév tekintetében is, hiszen realisabb képet kapnak arról, hogy az intézmény által szervezett formában biztosított tudás- és készségfejlesztés mennyiben felel meg jövőbeni karriercéljaiknak. Ez alapján kutatásomban a záróvizsgát tevő hallgatók képviselik a hallgatói stakeholder-csoportot. A hallgatók elvárásainak primer felmérésre egyszeri írásbeli megkérdezést alkalmaztam strukturált, anonim kérdőív segítségével.

A hallgatók kérdőíves megkérdezése 2014. 01. 25. és 06. 16. között zajlott, amely a 6+1 képzési és gyakorlati félév-struktúrával rendelkező Turizmus-vendéglátás alapszak esetében két záróvizsga időszaknak felel meg. A Szolnoki Főiskola oktatójaként az intézmény záróvizsgát tevő hallgatóival a kérdőívet írásbeli formában, a záróvizsga napjain, 2014. 01. 31-én és 06. 16-án tölttettem ki. A szakon vagy elődszakjain záróvizsgát tevő összesen 86 végzős közül 67 hallgató vállalta a kérdőív kitöltését, amely mindegyike mind a formai, mind a logikai

ellenőrzést követően feldolgozhatónak minősült.

A kérdőíves kutatás időszakában a kérdőív az Unipoll által működtetett online kérdőív-lekérdező alkalmazás segítségével is elérhető volt, amely hallgatói kitöltésének ösztönzésére a Turizmus-vendéglátás alapszak képzésében részt vevő magyar intézmények Turizmus tanszékei vezetői (17 fő) számára írt felkérő levélben kértem a kollegákat. A kérdőív 2014. 02. 15-ig volt elérhető a kutatás eredeti időzítése szerint, ám az alacsony kitöltési arány miatt a kutatás meghosszabbítására volt szükség március 15-ig. A 127 kitöltött kérdőívből 105 volt feldolgozható a formai és logikai ellenőrzést követően, így összesen egy 172 elemből álló minta értékelésére nyílt mód a megkérdezés eredményeképpen.

A primer kérdőíves kutatás második stakeholder-csoportját a képző intézmények jelentik, amelyek a turisztikai felsőszintű képzést bonyolítják. E csoport esetében nehéz mérlegelési folyamatot követően döntöttem úgy, hogy az intézményi döntéshozók helyett megkérdezésemet elsősorban az oktatásban részt vevő kollégák körére irányítom. Abból indultam ki, hogy a kompetencia-fejlesztés nem az előírt tanterveken, hanem azok szakmai megvalósításán, azaz az oktatáson múlik elsősorban. Emellett azt is számításba vettem, hogy a felsőoktatási intézmények döntéshozói (tanszékvezetők, intézetvezetők, oktatási rektorhelyettesek ill. dékánok, rektorok) maguk is rendelkeznek oktatói múlttal, így a két nézőpontot együttesen képviselik. A szak oktatóinak megkérdezése 2014. 01. 25. és 2014. 03. 15. között zajlott, amely oktatói terhelés szempontjából kedvező időszak: az őszi félév vége és a tavaszi félév kezdete közötti átmeneti periódus, amikor tapasztalatom szerint kevesebb munkaterhelés nehezedik az oktatóra, mint a szemeszter oktatási időszakban. A kérdőív az Unipoll által működtetett online kérdőív-lekérdező alkalmazás segítségével volt elérhető, amely kitöltésének ösztönzésére a Turizmus-vendéglátás alapszak képzésében részt vevő

magyar intézmények Turizmus tanszékei vezetői (17 fő) számára írt felkérő levélben kértem a kollegákat. A Szolnoki Főiskola Turizmus tanszékének dolgozóit személyes levélben kértem a kérdőív kitöltésére. Az 58 kitöltött kérdőívből 53 volt feldolgozható a formai és logikai ellenőrzés lefuttatása után.

Az érintettek szakmai körét a turizmus területén működő profitorientált és nonprofit vállalkozások adják. Kutatásomban e körbe a szálláshely-szolgáltatók, a vendéglátók, az utazásközvetítés vállalatai, a turisztikai attrakciók üzemeltetői valamint az állami irányítású turisztikai szervezetek illetve TDM szervezetek tartoznak. A turisztikai szolgáltatások nyújtása (kínálati oldal) valamint a turizmus fejlesztése (adottságok és turisztikai kínálat fejlesztése illetve promotálása) a turizmus piacának azonos, keresleti oldalán állnak, így a kutatásban azonos súllyal kerül a válaszadók véleménye figyelembe vételre. A turisztikai munkáltatók nézőpontjának megismerésére összeállított kérdőívet személyes, telefonos és emailes kapcsolatfelvételt követően juttattam el 185, Magyarországon működő turisztikai egység, vállalkozás és szervezet felső- vagy középszintű vezetői számára. A kérdőív hossza illetve a kérdéscsoportok komplexitása szükségessé tette a kitöltők számára a kapcsolatfelvételt megelőző részletes tájékoztatás nyújtását, valamint a kitöltés közbeni segítségnyújtás biztosítását.

A lekérdezés 2014. 01. 15. és 2014. 06.16. között került sor, s a kontaktszemélyek által vállalt kitöltés ellenére mindössze 23 kérdőívet sikerült személyesen kitöltetnem, illetve 30 darabot emailben megküldve kaptam kézhez a kontaktszemély elfoglaltságára való hivatkozással. Az emailben megküldött kérdőívek közül 2 hiányos volt, így ezek kizárásra kerültek a kutatásból.

A válaszok kódolása és rögzítése illetve a statisztikai módszerekkel történő elemzése Microsoft Excel szoftver segítségével történt.

A minta jellemzői

A 172 kutatásba bevont hallgató 84,3%-a (145 fő) Turizmus-vendéglátás alapszakra volt

tanulmányait fejezte be a záróvizsga letételével, emellett a bachelor szak elődszakjain, az Idegenforgalmi és szálloda és Vendéglátó és szálloda főiskolai szintű szakokon is 15 illetve 12 fő graduált. A minta képzési formára vonatkozó megoszlása is megfelel a munkahelyi tapasztalatoknak, 120 fő nappali tagozatos (69,8%), 35 fő levelező (20,3%) és 17 fő (9,9%) távoktatás tagozatos választott a kérdőívben feltett kérdésekre. Szakirányt tekintve Egészségturizmus, rekreáció, Szállodamenedzsment és Vendéglátás-menedzsment specializációjú hallgatók vettek részt a legtöbben a kutatásban.

Az 53 oktató válaszadó több aspektust képvisel az intézményen belül. Egy dolgozó egyszerre több pozíciót is betölthet, egy személyben képviselheti a döntéshozói és végrehajtói szerepeket (a kutatási mintában 53 oktató, 57 pozíciót tölt be). A kutatás témájának szempontjából nem zártam ki a gyakorlatszervező által kitöltött kérdőívet, mert a kompetencia-fejlesztéshez kapcsolódó gyakorlati tapasztalata értékes válaszokkal járult hozzá eredményeimhez. Minél több időt tölt az oktató munkakörében, annál szélesebb tapasztalattal, oktatásmódszertani ismeretekkel és készségekkel rendelkezik, így mind a szak, mind a hallgatók megítélése könnyebb feladatot jelent számára, markánsabb véleménnyel rendelkezik a vizsgált témáról. A minta esetében azt az eredményt kaptam, hogy a kutatásba bevontak kevesebb időt töltöttek a turisztikai oktatásban, mint más területen történő felsőoktatásban, vagyis a turizmus interdiszciplináris volta miatt a nem e területre szakosodott oktatók is megtalálják helyüket eme tudományterület oktatásában. A minta dominánsan 0-5 év és 6-10 év turisztikai területen oktatási tapasztalattal rendelkező kollégákból áll. Több mint 20 évnyi felsőoktatási tapasztalattal egyik válaszadó sem rendelkezett. A kompetenciafejlesztés szempontjából vizsgálódó az oktatók korábbi munkatapasztalata, amelyet oktatási tevékenysége során a megfelelő oktatási módszertan kiválasztásában és a fontosnak tartott kompetenciák fejlesztésében is

alkalmazni tud. Mind a korábbi, mind az oktatói munkával párhuzamosan folytatott más munkatevékenység esetén úgy vélem, e szinergiák fennállnak. A kutatásba bevontak közel 40%-a korábban vagy jelenleg is turisztikai területen dolgozik, amely a kompetenciafejlesztés számára megfelelő alapot biztosít. A kizárólag felsőoktatás területén munkatapasztalattal rendelkező oktatók (a minta 28,3%-a) felsőoktatás területén eltöltött idő szempontjából igen heterogén csoport, 0-5, 6-10, 11-15 és 16-20 év tapasztalattal is rendelkeznek.

Az 51, turisztikai vállalkozást képviselő válaszadó a turizmus több területét öleli fel, magában foglalva a profitorientált szolgáltató szektor mellett a nonprofit TDM-ek és állami turizmusfejlesztési szervezetek képviselőit is. Egy szolgáltatónak több profilja is lehet, nagyon gyakori a szállodai szálláshely-szolgáltatás mellett vendéglátás és rendezvényszervezési szolgáltatások nyújtása is (a kutatásban részt vevő 51 szervezet összesen 97 profilt képviselt). Az egyéb profilok között egy falusi szállásadás, egy látogatóközpont és négy wellness- és fürdőszolgáltatás szerepelt. A turizmus piacának jelentős részét képviselő szállásadás és vendéglátás a minta esetében is jelentős részt képvisel, összesen 32 kutatásba bevont vállalkozás foglalkozik valamely vagy mindkét tevékenységi körrel. A kutatási téma szempontjából nagy jelentősége van a munkahelyi gyakornokokkal kapcsolatos tapasztalatoknak. A kutatásba bevont vállalkozások közül négy nem fogad rendszeresen gyakornokot különböző okok miatt (nincs kellő kapacitás, korábbi rossz tapasztalatok, csak igazgatói engedéllyel, szükség esetén). Mivel azonban eme munkaadónak is van vagy volt közvetlen kapcsolata valamely képzési szinten turizmus-vendéglátás szakmai képzésben részt vevő diákkal vagy hallgatóval, válaszaikat nem zártam ki a kutatásból.

A KUTATÁS FŐBB EREDMÉNYEI

A Turizmus-vendéglátás szak tartalmának hallgatói megítélése

A Turizmus-vendéglátás szak számára a 15/2006. (IV. 3.) az alap- és mesterképzési szakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló OM rendelet által meghatározott kompetenciák fontosságának hallgatói értékeléséhez az alapszak esetében a rendelet által részletezett ismereti és kompetencia-kör összevonásra került az átláthatóbb és könnyebben értelmezhető kérdőív összeállításához. Az ismeretek között meghatározott 10 jellemző valamint az ismereteken alapuló kompetenciák (6 db) összevonásával 8 kompetencia került a kérdőívben meghatározásra, emellett a rendeletben definiált személyes készségek változatlanul kerültek átvételre (4 db).

A hallgatók a személyes kompetenciák fejlesztését tartják a legfontosabbnak, amelyeket a munkaerő-piacon más foglalkoztatási területen vagy a mindennapi életben is hasznosítani tudnak. Kiemelendő az idegen nyelvi kompetenciák magas fontosságú megítélése, ennek ellenére sokan a nyelvvizsga hiánya miatt nem jutnak a végzést követően diplomához. A kapott eredmények szerint a hallgatók tisztában vannak a nyelvismeret fontosságával és szükségszerűségével, mégsem sikerül az a szak nyelvi kritériumainak megfelelniük (amely már a felvételi idején is ismert). Habár az együttműködési készséget ítélték átlagosan a legtöbben nagyon fontosnak, a tanult vagy tapasztalati úton megismertek gyakorlati alkalmazásának készsége kompetencia jellemezhető a legalacsonyabb szórással, azaz a válaszadók egységesen fontosnak ítélték meg. A legnagyobb szórást a 11. helyre rangsorolt „képesek a turizmusban specifikus tárgyalási, prezentációs, információszerezési és meggyőzősi technikák alkalmazására” kompetencia mutatta, inkább lényegtelen és nagyon fontos megítélés között megoszló válaszokkal. Egyéb válaszlehetőség megjelölésével ketten éltek, a problémamegoldó képességet tartva fontosnak.

A hallgatók képzés tartalmára vonatkozó általános megítélését akképpen mértem fel, hogy szükségesnek tartanak-e valamely

területen, tartalmi elembe vagy oktatási körülményben változtatást. A kérdés erősen megosztotta a válaszadókat, magas szórással és az értékelési skála minden értékével jellemezve fejezték ki véleményüket. A hallgatói megítélés alapján a legnagyobb szükség a változtatásra a nyelvi képzés hatékonyságán illetve a gyakorlati képzés arányán van, bár ez utóbbi mutatja a legnagyobb szórásértéket. Inkább nem szükségszerű a válaszadók szerint a tananyag elméleti összetételének valamint az oktatók szakmai felkészültségének változtatása. A nyelvi oktatás hatékonyságának javítása – mint leginkább szükségszerű beavatkozás – összhangban áll az első kérdéscsoportban kapott eredményekkel: a hallgatók a nyelvoktatás hatékonyságának javításával (ez történhet például óraszám-növeléssel, nyelvi szint szerinti csoportbontással, nyelvi labor kiépítésével, oktatási módszertan változtatásával) úgy vélik, hogy a szak általános megítélése javítható lenne.

A tanultak gyakorlati alkalmazása kompetencia eléréséhez a válaszadók a jelenlegi oktatási rendszerben változtatásokat tartanak szükségesnek a gyakorlati képzés arányának növelésével. Miáltal a külföldi gyakorlatok és részképzések segítenek a nyelvi kompetenciák megszerzésében, alacsonyabb szórással, változtatást tartva szükségesnek jellemezték e területet a kutatásba bevont hallgatók. A legkevésbé szükséges az oktatók szakmai felkészültségének javítása, vagyis nem az oktatott tananyag, hanem a módszertan változtatásának igénye jelenik meg a kapott válaszokban.

A kompetenciák OM rendeleten alapuló megjelenítése mellett szükségesnek vélem azok részletes kibontását és a stakeholder-csoport véleményének megismerését azok hiányáról és a képző- vagy gyakorlóhelyi fejleszthetőség lehetőségéről. A kompetenciafejlesztés más módon zajlik tantermi és munkakörülmények között, amely megoldások más és más kompetenciák fejlesztésénél lehetnek hatékonyak. A vizsgálatba bevont hallgatók az alapképzés során átlagosnál magasabb fokúnak

ítélik meg a vezetői pozíció betöltéséhez és az értelmiségi létehez leginkább szükséges kompetenciák hiányát.

Az idegen nyelv ismerete – amelyet a fentiek alapján a hallgatók fontosnak vélnek - itt is fejlesztendő kompetenciaként került azonosításra, amely javítása - a válaszok alapján - főképp a képző intézményben lehetséges. A válaszadók véleménye azt tükrözi, hogy a kompetenciafejlesztést a vendégorientáció, az alkalmazkodó képesség, az önálló munkavégzés képessége valamint a szervezési készség esetén tartják a megkérdezettek elsősorban lehetségesnek a gyakorlóhelyen. Közel azonos mértékben jelenik meg a mintában a kompetencia-fejlesztés lehetősége az intézményben és a képző helyen a kommunikációs készség szóban, a logikus gondolkodás képessége valamint a logikus gondolkodás képessége tekintetében. Nagy arányban vélik úgy a kutatásba bevontak, hogy a képző intézmény lehet elsősorban helyszíne a tudományos módszerek ismerete, a gazdasági alapszférák ismerete és a részletesebb turizmus-vendéglátás szakmai ismeretek kompetenciáknak. A szakmai gyakorlóhely a nevesített 21 kompetenciából 15 esetében jelenik meg 50%-nál nagyobb arányban a válaszokban, mint kompetencia-fejlesztésre alkalmas helyszín. Ez azt jelenti, hogy a képző intézményen kívül, az intézmény elsődleges szakmai kontrollján kívül eső szervezetet tartanak a válaszadók alkalmasnak arra, hogy a szakma folytatásához szükséges kompetenciák fejlesztésében részt vegyen. Ez az eredmény jól alátámasztja a duális képzés lehetőségét a turizmus-vendéglátás szakmacsoport területén.

A gyakorlóhely fontos szerepet tölt be a hallgatói kompetenciák fejlesztésében. Ennek okán szükségesnek ítélem meg a gyakorlat során tapasztaltakról is megkérdezni a hallgatókat, hiszen a szakmai gyakorlóhely színvonala és a gyakornokkal szembeni attitűdje befolyásolja a kompetenciafejlesztés hatékonyságát. A gyakorlóhelyre vonatkozó pozitív megállapításokkal a válaszadók inkább egyetértettek, mint a negatívokkal, amelyből a gyakorlással kapcsolatos inkább pozitív

tapasztalat állapítható meg. Habár a válaszadók megítélése szerint a gyakorlat közepesen járult hozzá ahhoz, hogy megfelelő munkát találjanak a végzés után, ám e kijelentés megítélését is magas szórás jellemezte. A legkevésbé értettek egyet a megkérdezettek azzal az állítással, hogy a gyakorlóhelyen semmilyen konkrét munkafeladatot se kaptak, így csak eltelt a gyakorlati idő, tehát a gyakorlat során jellemzően turisztikai szakmai jellegű vagy egyéb nemű munkát végeztek a kutatás alanyai. Ez egyértelműen segít a szakmai és személyes kompetenciák fejlesztésében valamint a tanult ismeretek gyakorlati átültetésében. Emellett azonban azt is ki kell emelni, hogy a válaszadók megítélése szerint a gyakorlóhelyen inkább nem kaptak szakmai segítséget, s a munkavégzés során a gyakorlóhely kihasználta a gyakorlatot töltő hallgató helyzetét. Noha a „learning by doing” módszer („*Tapasztalás közbeni tanulás*”). Gibbs (1998) megközelítése a gyakorlati tanulás és tanítás terén világossá tette, hogy egy probléma felismerése és elemzése még nem jelent élményt, a reflektív folyamat kulcsa a cselekvés. A cselekvést is le kell írni és meg kell érteni, mi történt annak folyamán, így javítva a későbbi hasonló cselekvési tevékenységet) hatásos az elméleti ismeretek gyakorlatba átültetésében, szakmai iránymutatás és segítségnyújtás elengedhetetlen a helyes rögzülés illetve a pozitív megerősítés okán.

A hallgatók végzést követően diplomájuk vagy záróvizsga-igazolásuk birtokában a munkaerő-piac kínálati oldalán jelennek meg. Ebből fakadóan a szakon szerezhető végzettség megítélését is szükségesnek tartottam felmérni különböző szempontok szerint.

A válaszadók a Turizmus-vendéglátás alapszakon szerzett végzettséggel betölthető szakmák körét inkább megfelelőnek ítélik, csakúgy, mint a szak társadalmi megítélését vagy a végzettség külföldön való elfogadottságát munkavállalás esetén. Ennél gyengébb megítélésű a diploma magyar munkaerő-piaci elfogadottsága vagy annak lehetősége, hogy a végzettség alapján vezető pozíciót tölthet be a munkát kereső volt

hallgató. Kifejezetten jól hasznosíthatónak vélik a válaszadók a képzés során választott szakirányt, e tényező megítélése a legkedvezőbb a kérdéscsoportban. Magas szórás mellett vélik úgy a válaszadók, hogy a végzettség birtokában elérhető átlagos munkabér jellemzően kissé rossz, amely az egyedüli tényező a vizsgáltak közül, amely skálaközép (3,5) alatti értékkel jellemezett. A gyakorlat során a hallgatóknak lehetőségük volt szakjuk munkaerő-piaci lehetőségeit megtapasztalni, a válaszok azt tükrözik, hogy a végzős hallgatóknak közel reális képük van a munkaerő-piaci körülményekről.

A záróvizgát tett hallgatók végzést követő szándékának vizsgálata jelentette a hallgatói kérdőív utolsó szakmai kérdéscsoportját. Megvizsgáltam, hogy a képzési és gyakorlati időszakot követően a hallgatók mennyire elégedettek szak- és szakirány-választásukkal valamint milyen elhelyezkedésre és továbbképzésre vonatkozó szándékuk van. Az eredmények alapján megállapítható, hogy a válaszadók jellemzően inkább elégedettek szak- és szakirány-választásukkal és ennek megfelelő területen is képzelik el jövőjüket a munkaerő-piacon. A Turizmus-menedzsment mesterképzési szakon való továbbtanulási szándék alacsony, mindössze a válaszadók 5,2%-ának van nagyon erős, és 2,9%-ának közepesen erős és 6,4%-ának kissé erős szándéka a mesterszintű turizmusképzésben részt venni, ehhez hasonló az egyéb mesterszakon való továbbtanulási szándék (összesen 16,9%). A szakirányú továbbképzésben való részvételi szándék magasabb, mint a mesterszintű képzés esetében, ám itt is szűk körű a gyenge, közepesen erős vagy nagyon erős továbbképzési szándékkal rendelkezők aránya turisztikai vagy nem turisztikai területen (összesen 20,3 és 20,9%). Az OKJ-képzettség szerzésére irányuló motiváció a mintában hasonló, mint a szakirányú továbbképzések esetében, turisztikai és nem turisztikai területhez kapcsolódó OKJ-végzettség megszerzése a válaszadók 23,3% és 25%-ánál

valamilyen fokon valószínű, ám itt a legnagyobb a biztosan nem valószínű válaszok aránya (60% és 52,3%) is. Ebben szerepe van annak a ténynek, hogy több esetben a hallgatók a korábbi felsőfokú szakképzés rendszeréből folytatták tanulmányaikat Turizmus-vendéglátás alapszakon, így meglévő felsőfokú OKJ-s végzettségük mellé nem kívánnak újabbat szerezni. Kiemelendő azonban, hogy a nem turisztikai OKJ-s végzettség megszerzésére irányuló nagyon erős, közepesen vagy kissé erős szándék együttesen közel duplája a turisztikai mesterképzés iránti motivációt érzők arányának.

A Turizmus-vendéglátás szak tartalmának oktatói megítélése

Az alapképzési szak kompetenciái megítélésének felmérésére a hallgatói kérdőív azonos táblázatát használtam. Az egyes kompetenciák megítélése jelen esetben is hatfokozatú Likert-skálán történt. A legfontosabbnak ítélt kompetencia a legalacsonyabb szórással jellemezhető, így a megkérdezettek véleménye közel azonos a készség fontosságáról.

Az oktatók által adott fontossági értékek átlagértéke alapján felállított rangsor első két helyén szociális kompetenciák állnak (rendelkeznek az adott szervezettípusnak megfelelő emberi és szociális készségekkel ill. rendelkeznek együttműködési képességgel), amelyek elsősorban a végzett személyiségétől, habitusától függenek, s a szakmai felsőoktatás hangsúlya nem eme kompetenciák fejlesztésére helyeződik jellemzően. A harmadik helyen eszközjellegű kompetenciaként az idegen nyelv ismerete jelenik meg, amelyet egy rendszerező (képesek a tapasztalati úton vagy szervezett továbbképzés keretében szerzett ismeretek hasznosítására) valamint interperszonális kompetencia (alkalmasak a szolgáltatásokkal és az intenzív ügyfélkapcsolattal összefüggő problémák hatékony kezelésére, különös figyelemmel az interkulturális konfliktusok lehetőségeire) követ. Az oktatók a legkevésbé fontosnak a 4,57-es átlagértékkel jellemezett „alkalmasak a turizmussal kapcsolatos

közösségi és non profit tevékenységek folytatására azért, hogy ismerik az államigazgatási, önkormányzati, területfejlesztési, kulturális kapcsolódásukat, a turizmus hazai és nemzetközi intézményrendszerét” kompetenciát tartják.

A válaszadók maguk is megnevezhettek általuk fontosnak ítélt, de az OM-rendeletben nem kifejezett kompetenciát. Ez esetben két válaszadó a végzettség turisztikai területen történő munkavégzéshez szükséges személyiségét jelölte meg, illetve egy-egy említéssel megjelent a kitartó személyiség valamint a jogszabály-ismeret. Míg az előbbiek interperszonális képesség, az utóbbi eszköz jellegű kompetencia, amelyek fejlesztése más-más módszertant igényel.

Az előírt kompetenciák megítélése mellett kérdőívemben fel kívántam mérni azon területeket, amelyek változtatásokat kívánnak a turisztikai képzés hatékonyságának javítása érdekében. Összhangban a korábbi eredményekkel, a kutatásba bevont oktatók a legszükségesebb változtatásokat alapképzés szintjén a nyelvi képzés hatékonyságának növelésében azonosították. A képzési szint sajátosságának megfelelően – de a nyelvi kompetenciák fejlesztéséhez kapcsolódóan – az alapképzés esetén második helyen jelent meg a külföldi gyakorlatok, részképzések arányának növelése iránti igény. Emellett a gyakorlati képzés arányának növelése 4,3 feletti átlagértékkel szerepel az 1-6 értékű Likert skálán (nagyon nem szükségeszerű – nagyon szükségeszerű a változtatás) történt felmérés eredményeképpen. A legkevésbé az oktatók saját szakmai felkészültségüket tartják megváltoztatandónak.

Az oktatói megkérdezetti kör esetében is nagy jelentősége van a tény felmérésének, hogy mely ismeretek, készségek és képességek hiányát tapasztalják leginkább a végzős hallgatók esetében. A generikus rendszerező kompetenciák széles köre jelenik meg a legmagasabb átlagértékkel rendelkező kompetenciák top 10 listájában a néhány eszközjellegű és interperszonális kompetencia

mellett. Az oktatók megítélése szerint a végzősök esetében nem a szakspecifikus, hanem az élethez szükséges kompetenciák hiányoznak leginkább, amely eredmény szerint a felsőszintű turisztikai oktatás nem helyez kellő hangsúlyt a generikus készségek, képességek fejlesztésére, hanem a szakmai kompetenciák fejlesztésére fókuszál. Mindez sokkal mélyebb szakmai és módszertani vitát generál: feladata-e a felsőoktatásnak az élethez szükséges kompetenciák fejlesztése annak ellenére, hogy mindezek a tankötelezettség befejeztével – elvileg – már a diákok rendelkezésére állnak. Az egységes felvételi kompetenciamérés és szakmához szükséges kompetenciaelvárás nélkül a felsőoktatás csak a szakmai kompetenciák fejlesztésére képes, a hallgatók személyes generikus kompetenciafejlesztése a felsőoktatásban jellemző oktatási csoportmérték és módszertan mellett nem megoldható.

Fontos továbbá megfigyelni a kompetenciafejlesztés lehetséges helyszínéknél kapott eredményeket is: az oktatók szerint nagyobb hangsúly helyeződik a generikus kompetenciák gyakorlóhelyi fejlesztésére, mint a képzőhelyire, ekképpen kifejezve a fentebb taglalt szakmaspecifikus kompetenciafejlesztési fókusz a felsőszintű képzésben. Az idegen nyelv ismerete esetében a képzőhely nyelvi oktatás keretében képes az eszközjellegű kompetencia fejlesztésére, ám a gyakorlóhely is segítheti e folyamatot azért, hogy a gyakorlóhelyt idegen nyelvi szituációba kényszeríti.

A kérdőív szakmai kérdéskörének összefoglalásaként az oktatókat annak rangsorolására kértem, hogy a felsőoktatásban végzettség szintjét, minőségét mely tényezők befolyásolják leginkább. Az oktatók megítélése szerint a végzettség munkaerő-piaci minősége legelsősorban a hallgatók egyéni szakmai motivációjától, készségétől és képességétől függ, ennek egyöntetűségét mutatja az is, hogy a legkisebb szórással valamint a legkisebb értéktartományban jelentek meg a válaszként adott rangsorértékek. Második legfontosabb tényezőként a felsőoktatási intézmény oktatóinak szakmai

felkészültségét (és az általuk alkalmazott oktatási módszertant) jelölték a megkérdezettek, harmadik helyen pedig a gyakorlólhely szakmai színvonala jelenik meg. Ezen eredmények összhangban állnak a kérdőív korábbi kérdéseire adott válaszokkal, s az oktatók egységes megítélését tükrözik arra vonatkozólag, hogy a képzés eredményeképpen munkaerőpiacra bocsátott végzősök minőségét a hallgató személyes készségei, képességei, az alkalmazott oktatási módszertan valamint a gyakorlat során szerzett tapasztalatok befolyásolják legerősebben. A negyedik helyre a felsőoktatási intézmény szakspecifikus oktatási infrastruktúrája illetve ötödik helyre, nagy szórással, az adott szakra érvényes szakleírásban foglaltak kerültek. Ezek szerint a szakleírás egy olyan keret és nem korlátozó tényező, amelyet a hallgatók, az oktatók és a gyakorlólhelyek töltenek meg tartalommal a kompetenciafejlesztés szempontjából.

A Turizmus-vendéglátás alapszak tartalmának munkáltatói megítélése

Az alapképzési szak kompetenciái megítélésének felmérésére a hallgatói kérdőív azonos táblázatát használtam. A legfontosabbnak ítélt kompetenciák közepes szórással jellemezhetők, tehát a megkérdezettek véleménye nem egyöntetű.

A munkaadók szempontjából nagy jelentősége van a végzettek kommunikációs képességeinek magyar és idegen nyelven. A turisztikai termékek értékesítése és a szolgáltatások nyújtása kapcsolatintenzív tevékenység, amely elengedhetetlen része a kommunikáció. A fontosság megítélése szempontjából második legmagasabb átlagértékkel az együttműködési képesség interperszonális kompetenciát értékelték, ezt a szerzett ismeretek gyakorlatban történő alkalmazásának képessége követ. A negyedik és ötödik legfontosabbnak ítélt kompetencia szintén interperszonális jellegű, az emberi és szociális készségek és a tárgyalási, meggyőzési technikák alkalmazásának képessége a vendégekkel kialakított kontaktusokban alkalmazandó.

Munkaadói szempontból tehát nem a megszerzett ismeretek mélysége, hanem azok gyakorlatban történő alkalmazásának képessége és a vendégekkel történő frontvonalbeli kapcsolattartás képessége az elvárt az alapszakon diplomát szerző végzettektől.

A turizmus-vendéglátás felsőszintű oktatása megítélésére vonatkozó kérdésblokk általános visszajelzést ad a munkaadók szakmai oktatásra vonatkozó véleményéről. A korábbi eredményekkel összhangban a nyelvi képzés hatékonyságának javítása iránti igény jelenik meg a leghangsúlyosabban, a hatfokozatú értékelő skálán a válaszok átlagértéke 5,09. Magas szórással mellett a gyakorlati képzés aránya, illetve a képzési szintek összehangolása területek jellemezhetők négy közeli vagy afeletti átlaggal. Legkevesebb az oktatók szakma felkészültségét tartják a válaszadó munkaadók változtatandó tényezőnek.

A változtatások szükségessége átfogó megítélése mellett a kompetenciák részletezve is értékelésre kerültek abból a szempontból, hogy a munkaadók stakeholder-csoport képviselői milyen mértékű változtatást tartanak szükségesnek az adott kompetencia fejlesztésében. A munkaadók szempontjából legnagyobb mértékben fejlesztendőnek ítélt kompetencia a szakmán túlmutató, átfogó gondolkodás képessége, amely egy eszköz jellegű kompetencia, korábban megszerzett ismeretek szintetizáló, rendszerező használatára irányul. Ez a kompetencia összefüggésben áll a problémamegoldó képességgel (2.), a logikus gondolkodás képességével (7.) valamint a problémafelismerő képességgel (9. leginkább fejlesztendő kompetencia). Ezen készségek, képességek együttesen – a válaszadók szerint – a gyakorlólhelyeken fejleszthetők sikerrel. A turizmus ágazatban elengedhetetlenül szükséges vendégorientáción is szükséges javítani, amely szintén a gyakorlólhelyen lehetséges. A logikus gondolkodás képességét illetve a szóbeli kommunikációt azonos arányban jelölték a válaszadók a fejleszthetőség

helyszínének megítélésékor, tehát az oktatási intézmények jól megválasztott módszertannal (például esettanulmányok, projektmunka, prezentáció, beszámoló) hatékonyan tudnak fejlesztő környezetet biztosítani, míg a gyakorlóhelyek konkrét vendégszituációkban biztosítanak lehetőséget a kompetenciák fejlesztésére. Az idegen nyelv ismerete esetén a feladat a képző helyre hárul, a nyelvtani és lexikai alapok biztosítása a képző hely feladata – vélik a munkaadók. A tudományos módszerek ismerete kompetencia fejlesztése - a munkaadói kör válaszdóí szerint – kizárólag a képző intézmény feladata, amely tevékenység további javítását nem tartják szükségszerűnek. A gazdasági alapösszefüggések ismeretének biztosítása is elvárt a képzőhelytől, e kompetenciafejlesztés javítását azonban inkább fontosnak ítélték a kutatásba bevont munkaadók.

A kompetenciafejlesztés személyi és technikai kereteit a hallgatók, a képzőhelyek, a gyakorlóhelyek valamint a szabályozók együttesen adják meg. A munkaadók stakeholder-csoport megítélése az egyes tényezők befolyásoló szerepéről megmutatja, hogy a munka világának szereplői elsősorban mely elemben látják a kompetencia-fejlesztés kulcsát vagy mely elemek hatását tartják kevésbé befolyásolónak. A válaszadók véleménye szerint a hallgatók egyéni szakmai motivációja, készsége és képessége a legfontosabb befolyásoló tényező, amelyet a felsőoktatási intézmény oktatóinak szakmai felkészültsége követ. Mindössze hatszázadnyi eltéréssel a harmadik legfontosabb tényezőnek a gyakorlóhely szakmai színvonalát tartják a megkérdezettek, amelyet felsőoktatási intézmény szakspecifikus infrastruktúrája követ. Legkevésbé tartják fontosnak a szakleírásban foglaltakat a munkaadók.

Az egyes stakeholderek elvárásainak ütköztetése

Alapszak KKK-i fontosságának megítélése a hallgatók, oktatók és munkaadók érdekcsoportok szerint

A Turizmus-vendéglátás alapszak KKK-i noha adott keretet szabnak az alapképzési program számára, az elvárt kompetenciák fejlesztésében eltérő hangsúlyt alkalmazhat az oktatási intézmény a stakeholderek elvárásai vagy saját oktatáspolitikai céljai alapján.

A három stakeholder számára összeállított különböző kérdőívek mindegyike tartalmazta az alapképzés során elérendő kompetenciák fontosságának megítélésére vonatkozó, kérdéscsoportot. A kapott eredmények azonban a fontosság mértékének átlagában jelentősen eltértek az egyes stakeholder-körök esetében, ezért az egyes kompetenciák átlagai alapján rangsort állítottam fel a hallgatók, az oktatók és a munkaadók válaszaiban. A könnyebb összevethetőség érdekében a rangsorértékeket három egyenlő csoportba osztottam, 1-4. helyre (nagyon fontosnak vélt), 5-8.helyre (közepesen fontosnak vélt) és 9-12. helyre rangsorolt (kevésbé fontosnak vélt) kompetenciák, amelyeket rendre XXX, XX, X jelekkel jelöltem az 1. táblázatban. A vélemények ezáltal könnyen összevethetővé váltak, eliminálva az egyes véleményalkotók körök válaszaiknak átlagértékeiben fennálló jelentős különbségeket.

A legfontosabbnak vélt kompetenciák az oktatók és a munkaadók esetében egybeesnek, amely arra enged következtetni, hogy az oktatási intézmények oktatásért felelős munkatársai tisztában vannak a munkaerő-piac elvárásaival, a végzést követő leginkább megkövetelt, munkahelyen használandó kompetenciákkal. A hallgatók csak egy kompetencia, a turisztikai szolgáltatások folyamatainak ismerete esetén vélték egyaránt a másik két stakeholder-csoporttal nagyon fontosnak az adott tényezőt. A hallgatók esetében a személyes karrier áll a legfontosabbnak vélt kompetenciák fókuszában: nagyon fontosnak vélik az önálló karrierépítés képességét illetve a vezetői képességeket. Ezek alapján a diploma megszerzését követően vezető pozíciót betöltve, pályájukon sikereket elérve képzelik el jövőjüket a képzés során szerzett kompetenciák használatával.

1. táblázat: A hallgatók, az oktatók és a munkaadók alapképzés során elérendő kompetenciák fontosságának megítélésére adott válaszainak összevetése

Kompetenciák\Stakeholder-csoportok	Hallgatók	Oktatók	Munkaadók
1. turisztikai szolgáltatások folyamatainak ismerete	XX	XX	XX
2. turizmus közösségi és nonprofit tevékenységeinek ismerete	X	X	X
3. különböző turisztikai munkaterületek sajátosságainak ismerete	XXX	XX	XX
4. vezetői feladatok ellátásának képessége	XX	X	X
5. többnyelvű kommunikáció képessége	XXX	XXX	XXX
6. tárgyalási és meggyőzői technikák ismerete	X	XX	XX
7. vendégkonfliktusok kezelésének képessége	X	XX	XX
8. turizmus szereplői érdekszerének ismerete	X	X	X
9. szociális készség	XX	XXX	XXX
10. együttműködési képesség	XXX	XXX	XXX
11. önálló karrierépítés képessége	XX	X	XX
12. ismeretek hasznosításának képessége	XXX	XXX	XXX

Forrás: primer kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

A közepesen fontos és kevésbé fontos kompetenciák esetében 2-2 esetben egyezett meg mindhárom véleményalkotó kör megítélése az adott kompetenciáról. Mindösszesen 11 esetben állnak azonos véleményen a munkaadók és a turisztikai képző intézmények oktatói, amely az oktatók személyes, vagy az intézmény szervezett munkaerő-piaci való aktív kapcsolattartásán alapulhat. A kapott eredmények alapján a munkaadói elvárásokat az oktatók jól ismerik, a kompetenciafejlesztés szempontjából hangsúlyos területeket a munkaadói mintával közel azonos módon azonosították. A hallgatók kompetencia-megítélése 42%-ban eltért az oktatók vagy a munkaadók véleményétől, eme stakeholder-csoport tagjai a turisztikai alapképzés során személyes karrierjük építéséhez szükséges kompetenciákat kívánják megszerezni.

Az egyes kompetenciák fejlesztése szükségességének megítélése

Az alapképzés során elérendő kompetenciák fontosságának megítélésére vonatkozó kérdés mellett a három véleményalkotó csoport számára készült kérdőívek egységesen tartalmaztak egy Likert-skálás táblázatot huszonegy kompetencia felsorolásával. A kérdéscsoport célja az volt, hogy a válaszadók

ítéljék meg, mennyire tartják fontosnak az adott kompetencia fejlesztését, illetve az a képzőhelyen vagy a gyakorlóhelyen (vagy mindkettőben) fejleszthető-e hatékonyan. Az egyes stakeholderek válaszainak eltérő átlageredményei okán ebben az esetben is a rangsorértékek használatának módszerét kellett alkalmazni. A könnyebb összevethetőség érdekében a rangsorértékeket három egyenlő csoportba osztottam, 1-7. helyre (nagyon fontosnak vélt), 8-14. helyre (közepesen fontosnak vélt) és 15-21. helyre rangsorolt (kevésbé fontosnak vélt) fejlesztendő kompetenciák, amelyeket rendre XXX, XX, X jelöléssel jelöltem a 2. táblázatban.

A leginkább fejlesztendő kompetenciák közül három, közepesen fejlesztendő kompetenciák közül kettő, míg a legkevésbé fejlesztendő kompetenciák közül négy esetben esnek egybe a vélemények a megkérdezetti körben.

A három stakeholder tehát abban ért főképp egyet, hogy mely kompetenciák fejlesztése nem fontos, a fejlesztés szempontjából legfontosabb és közepesen fontos kompetenciák tekintetében véleményellentét jelentkezik. A huszonegy kompetenciából csak kilenc esetben (43%) vélekednek azonosan a hallgatók, az oktatók és a munkaadók, míg további hét esetben a hallgatók és az oktatók véleménye egyezik meg. A hallgatók és oktatók

véleménye így 76%-ban fedi egymást, míg ez a oktatók és hallgatók véleményegyezősége a hallgató-munkaadó viszonyban 52%, illetve az fejlesztés szempontjából közepesen fontos oktatók-munkaadók reláció esetében 48%. Az kompetenciák esetében domináns.

2. táblázat: A hallgatók, az oktatók és a munkaadók megítélése szerint a jelenlegi alapképzés során hiányosan fejlesztett kompetenciák megítélésére adott válaszainak összevetése

	Hallgatók	Oktatók	Munkaadók
1. részletesebb turizmus-vendéglátás szakmai ismeretek	X	X	X
2. gazdasági alapösszefüggések ismerete	XX	XX	XX
3. tudományos módszerek ismerete (pl. kutatás)	X	X	X
4. felhasználói szintű számítógépes ismeretek	X	X	X
5. idegen nyelv ismerete	XXX	XXX	XX
6. kommunikációs készség írásban	XX	XX	X
7. kommunikációs készség szóban	XXX	XX	XXX
8. tárgyalási készség	XXX	XXX	XXX
9. szervezőkészség	XXX	X	XX
10. alkalmazkodó készség	XX	XX	X
11. együttműködési készség (csapatban való munka)	X	XX	X
12. önálló munkavégzés képessége	X	X	XXX
13. párhuzamos tevékenységek végzésének képessége	X	X	XXX
14. problémafelismerő képesség	XX	XX	XX
15. problémamegoldó képesség	XX	XXX	XXX
16. kreatív gondolkodás képessége	XX	XXX	XX
17. logikus gondolkodás képessége	XXX	XXX	XX
18. vendégorientáció	XX	XX	XXX
19. monoton munkavégzés képessége	X	X	X
20. szakmán túlmutató, átfogó gondolkodás képessége	XXX	XXX	XXX
21. vezetői készség	XXX	XXX	XXX

Forrás: primer kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

A legnagyobb véleménykülönbség két kompetencia esetében jelenik meg: az önálló munkavégzés képessége és a párhuzamos tevékenységek végzésének képessége a hallgatók illetve az oktatók szerint jelenlegi kompetenciaszintem megfelelő, nem szükséges jelentősen fejleszteni. Ezzel ellentétben a kutatásba bevont munkaadók eme két kompetencia meglétét nagyon hiányolták és fejlesztését különösen fontosnak tartják. Az önálló munkavégzés képességének hiányát a munkaadók a nyitott kérdések során is kifejtették.

A jelenlegi Turizmus-vendéglátás alapképzés során megszerzett ismeretek, készségek, képességek körének megítélése illetve a fejlesztendő kompetenciák azonosítása a három stakeholder-csoport körében erős

eltérést mutat, a végzetek körében jelenleg tapasztalható kompetenciák szintjének munkaadói megítélése illetve azok javítására vonatkozó igénye jelentősen eltér a hallgatók illetve az oktatók véleményétől. A hiányos készségek, képességek körének azonosítása a hallgatók és oktatók stakeholderek esetében több mint háromnegyedes egyezőséget mutat, tehát az oktatók a tanórákon jelentkező tapasztalatokat jelenítették meg a kérdőív adott kérdésére adott válaszaikban, nem pedig a munkaerő-piaci tapasztalatokra reflektáltak.

A hiányos kompetenciák fejlesztése lehetséges helyszíneinek megítélése

A fentebb taglalt, jelenleg hiányosan fejlesztettnek ítélt kompetenciák fejlesztése történhet a képzőhelyen, a gyakorlóhelyen

illetve mindkettőn. A hallgatók, az oktatók (azaz a képzőhelyek képviselői) illetve a munkaadók (azaz a gyakorlóhelyek képviselői) kérdőívükben véleményt nyilváníthattak az adott kompetencia fejlesztése szempontjából hatékony helyszínről, akár mindkettőt megjelölve. A kapott eredményeket az adott megkérdezetti kör mintanagyságának viszonylatában, kompetenciánként megoszlási viszonyszámok formájában értékeltem (azaz mekkora arányban a képzőhelyi vagy a gyakorlóhelyi fejlesztés mellett foglaltak állást a válaszadók). Az alacsony érték az adott helyszínen történő kompetenciafejlesztés alkalmatlanságát, ezzel együtt a másik helyszínen való lehetőségét mutatja, míg az egymáshoz közel eső értékek mindkét helyszínt alkalmasságát fejezik ki. A kapott eredményeket azonban összevethető formátumba kell hozni, amely probléma megoldására az előbbieken használt módszert alkalmaztam. A 0-16,6% illetve ezzel párhuzamosan 83,4-100% közé eső értékeket „X”, a 16,8-33,3% illetve 66,8-83,3% közé eső értékeket „XX”, míg a 33,4-50% és 50,1-66,7% közé eső értékeket „XXX” jelöléssel jelöltem a 3.

táblázatban. Az „X” tehát a mind a képzőhelyen, mind a gyakorlóhelyen fejleszhető kompetenciákat jelöli, míg a „XX” és „XXX” esetekben az aláhúzás mutatja, hogy kissé vagy erősen a képzőhelyet vagy a gyakorlóhelyet tartják megfelelőnek az adott kompetencia fejlesztéséhez az egyes stakeholderek.

A három véleményalkotó-csoport egységes véleményt 8 kompetencia esetében fogalmazott meg, egymástól teljesen eltérő véleményt pedig egy esetben, a gazdasági alapösszefüggések ismerete fejlesztésének helyszínének azonosításánál találunk. Azonos véleményt a hallgatók és oktatók kettő kompetencia esetében, az oktatók és munkaadók három kompetenciánál, míg a hallgatók és munkaadók hét kompetencia esetében fogalmaztak meg. A hallgatók és munkaadók összesen tehát 15 kompetencia esetében adtak azonos visszajelzést az adott kompetencia hatékony fejlesztésének helyszínéről, amely 71%-os egyezőséget jelent. Az egyezőségi szint a 21 kompetencia tekintetében a hallgatók és oktatók között 48%, az oktatók és munkaadók között pedig 52%.

3. táblázat: A hallgatók, az oktatók és a munkaadók megítélése szerint a jelenlegi alapképzés során hiányos kompetenciák fejlesztésének lehetséges helyszínére adott válaszok összevetése

Kompetenciák \ Stakeholderek megítélése	Képző intézményben fejleszhető			Gyakorlóhelyen fejleszhető		
	—	o	o	o	o	o
1. részletesebb turizmus-vendéglátás szakmai ismeretek	XX	XX	XX	XX	XX	XX
2. gazdasági alapösszefüggések ismerete	XX	XXX	X	XX	XXX	X
3. tudományos módszerek ismerete (pl. kutatás)	X	X	X	X	X	X
4. felhasználói szintű számítógépes ismeretek	XX	XXX	XXX	XX	XXX	XXX
5. idegen nyelv ismerete	XX	XXX	XX	XX	XXX	XX
6. kommunikációs készség írásban	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
7. kommunikációs készség szóban	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
8. tárgyalási készség	XXX	XXX	XX	XXX	XXX	XX
9. szervezőkészség	XX	XXX	XX	XX	XXX	XX
10. alkalmazkodó készség	XX	XXX	XX	XX	XXX	XX
11. együttműködési készség (csapatban való munka)	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
12. önálló munkavégzés képessége	XX	XXX	XX	XX	XXX	XX
13. párhuzamos tevékenységek végzésének képessége	XXX	XX	XX	XXX	XX	XX
14. problémafelismerő képesség	XXX	XX	XX	XXX	XX	XX
15. problémamegoldó képesség	XX	XXX	XXX	XX	XXX	XXX
16. kreatív gondolkodás képessége	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
17. logikus gondolkodás képessége	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

18. vendégorientáció	X	XX	X	X	XX	X
19. monoton munkavégzés képessége	XXX	XX	XXX	XXX	XX	XXX
20. szakmán túlműtató, átfogó gondolkodás képessége	XXX	XX	XXX	XXX	XX	XXX
21. vezetői készség	XX	XXX	XX	XX	XXX	XX

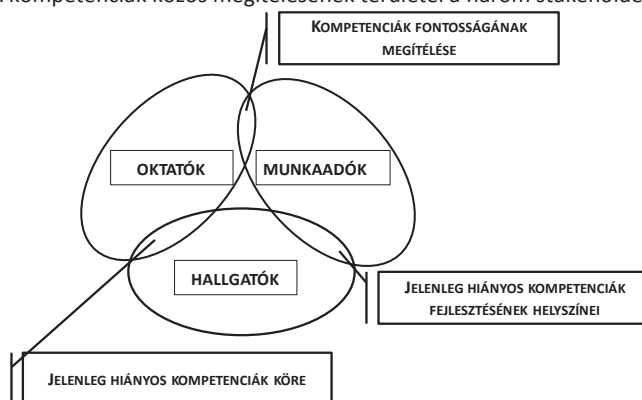
Forrás: primer kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

A hallgatók és munkaadók véleménye hasonlóságának oka lehet a hallgatók gyakorlólóhelyen szerzett tapasztalata (a kutatásba bevont hallgatók a végzetek köréből került ki, vagyis túl voltak a kötelező szakmai gyakorlaton). A 600 órás szakmai gyakorlat során megtapasztalják, hogy az egyes munkakörökben ellátandó feladatok során milyen ismeretek, készségek és képességek használatára van szükség, tehát egyúttal a kompetenciák alkalmazása illetve – annak hiánya esetében – fejlesztése is megtörténik. Az oktatóknak jellemzően nincs közvetlen visszajelzésük a gyakorlólóhelyi tapasztalatokról sem a munkaadók, sem a hallgatók részéről, hiszen a 600 órán szakmai gyakorlat a képzési

idő végén, a tantermi órák lezajlása után történik nappali tagozaton.

A jelenlegi alapképzés során hiányos kompetenciák fejlesztésének lehetséges helyszínére vonatkozó megítélés a hallgatók és munkaadók stakeholder csoportok között mutat magas egyezőséget, amely a 600 órás szakmai gyakorlat során fennálló direkt kapcsolatból fakadhat. Mivel az oktatók jellemzően nem állnak közvetlen kapcsolatban a gyakorlólóhelyekkel, gyakorlatvezetőkkel valamint - a tantervi időzítés okán - a gyakorlatot befejező hallgatókkal sem, tapasztalat hiányában nem ismerik a munkaadók elvárásait arról, hogy hol lenne szükséges a hiányzó kompetenciákat fejleszteni.

1. ábra: A kompetenciák közös megítélésének területei a három stakeholder esetében



Forrás: primer kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

KONKLÚZIÓ

A KKK-k hallgatók, oktatók és munkaadók stakeholder-csoportok általi megítélése illetve a fejlesztendő kompetenciák körének és a fejlesztés helyszíneinek azonosítása alapján megállapítható, hogy a kompetenciák megítélésére fennáll az alábbi összefüggés:

$\{hallgatók \text{ véleménye}\} \cap \{oktatók \text{ véleménye}\} \cap \{munkaadók \text{ véleménye}\} = \emptyset$. A három stakeholder az egyes szempontok szerint alkot vélemény-párokat, ám közös véleményt nem formáltak sem a kompetenciák fontosságáról, sem a jelenleg hiányos kompetenciákról, sem pedig a kompetenciák fejlesztésének hatékony helyszíneiről (1. ábra)

A Turizmus-vendéglátás alapképzés 180+30 kredites kerete, amelyből 80 kredit a közös képzési szakaszhoz tartozik, nem nyújt kellő hallgatói munkaóra-mennyiséget a fentebb felsorolt huszonegy szakmai és személyes kompetencia fejlesztéséhez. A két elődszak tananyagának egy szakba sűrítése éppen a kompetenciafejlesztő és ismeretmélyítő és – szintetizáló foglalkozások kiszorítását eredményezte a tantervből, a szakmai ismeretek oktatása időkeretének csökkenésével. Éppen ebből fakadóan az oktatási intézménynek – s a tantárgyfelelősök irányításán keresztül az oktatóknak fontossági sorrendet kell felállítaniuk a fejlesztendő kompetenciák között, illetve megosztani a kompetenciafejlesztés feladatát a szakmai és nyelvi alapozó képzést folytató kollégáikkal.

A stakeholderek közötti érdekkonfliktus nyomán, vagyis hogy az intézmény, a hallgatók illetve a munkaadók más-más kompetenciát tartanak elsősorban fontosnak és a kompetencia-fejlesztést is egymás feladatának vélik, az oktatás keretét biztosító intézmény – mint a kompetenciafejlesztés szakmai meghatározója - befolyással van a másik két stakeholderre is. Egyik részről a hallgató elégedetlen lesz, mert nem azt kapja, amit személyesen a turisztikai szakmai képzéstől várt, másrésztől a munkaadók nem olyan felkészültségű gyakornokot és munkavállalót kapnak, amelyre a napi gördülékeny munkamenet fenntartásához szükségük lenne. Nincs meg tehát az összhang a munkaadók elvárásai és a képzési programok által fejlesztett kulcsfontosságú szakmai kompetenciák között. Hasonló eredményre jutott az Educatio Kht. Felsőoktatási Műhely – GVI 2008-ban munkaadók és képző intézmények körében zajlott közös adatfelvétele is, amely eredményei szerint „a képzők túlnyomó többsége nem tartja feladatának a kompetenciák komplex, azaz a szakmai-, a személyi-, és a szociális készségek és

képességek fejlesztését. ... E téren jelentős nézet-, és érdekellentét van a képzők és foglalkoztatók között. Ez utóbbiak ugyanis – természetesen – nem kívánják a pályakezdők által képviselt tulajdonságokhoz igazítani a munkaszervezetet, hanem éppen fordítva: a pályakezdőktől, és ezen keresztül a képző intézményekről várják el az igazodást.” (3K Consens Iroda 2008:181).

Az oktatók illetve a munkaadók szerint is a felsőoktatásban végzettség szintjét és minőségét elsősorban a hallgató egyéni szakmai motivációja, készsége és képessége befolyásolja. Ehhez azonban a hallgató megfelelő szakmaorientációjára, tudatos pályára történő felkészülésére van szükség. A 2008-ban zajlott Fehér Könyv a magyar gyakorlat-orientált felsőoktatás helyzetéről c. kutatás azt állapította meg, hogy „a diákok sok esetben nincsenek tisztában az általuk választott képzés elvégzése után felmerülő munkaerő-piaci lehetőségekkel, illetve nem is rendelkeznek a jövőjüket illetően önálló szakmai törekvésekkel. ... Megfigyeléseink szerint a felsőoktatási intézményeknek döntő befolyásuk van a hallgatók identitásaira, törekvéseire.” (3K Consens Iroda:152). Akerlof és Kranton (2002:1181) hallgatói identitáshoz kapcsolódó gazdaságtani elméleti megközelítése szerint a képző intézmény fontos szerepet vállal diákjai identitásának kialakításában, vagyis a fejlesztő környezet biztosítása a képző intézmény feladata. A képző intézmény emellett a felsőoktatás jogi feltételeinek is meg kell, hogy feleljen, s a változtatások csak nagyon lassan haladnak át egy főiskolai vagy egyetemi szervezeten. Vagyis amíg az egyéni motiváció vagy a munkaerő-piaci körülmények gyorsan változhatnak, addig a fejlesztő környezet reagálása akár éveket is igénybe vehet. A három stakeholder elégedettségének együttes meghatározója tehát maga a képző intézmény, amelyben nagy szerepe van a rendszer tehetetlenségének is.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] 15/2006. (IV. 3.) OM rendelet az alap- és mesterképzési szakok képzési és kimeneti követelményeiről
- [2] 3K Consens Iroda (2008): Úton a gyakorlatorientált felsőoktatás felé? „Fehér Könyv a magyar gyakorlat-orientált felsőoktatás helyzetéről (a felsőfokú szakképesítések nélkül)” című kutatáshoz, Budapest, letöltés helye: http://www.3kconsens.hu/files/Tanulmany_SZFK_13_2008.pdf?PHPSESSID=8825672fb1cd1979f684c7d81c4f4efc, letöltés ideje: 2014. június 28., p. 152., 181.
- [4] Akerlof, G. A. – Kranton, R. E. (2002): Identity and Schooling: Some Lessons for the Economics of Education in *Journal of Economic Literature*, 40. évf. 2002. decemberi szám, p. 1181.
- [5] Gibbs, Graham (1988): *Learning by Doing: a guide to teaching and learning methods*. Oxford, Oxford Polytechnic Further Education Unit, Nagy-Britannia, p. 87.