A munkaerő képzésének szükségessége a wellnessturizmus területén

ORBÁN LILLA

A MINTEL által végzett 2005-ös piaci tendenciaelemzés világszerte rámutat a gyógyfürdők használatának robbanásszerű fellendülésére. 1999-től 2002-ig a gyógyfürdők látogatóinak száma 72%-kal emelkedett világszerte, a profit pedig kétévenként megkettőződött. Az Angliában végzett részletes tanulmány szerint az ottani gyógyfürdőknek meglehetősen alacsony a piaci behatolási aránya az észlelt választékosságuk és társított magas áraik miatt. Mindazonáltal az egészséges élet tudatossá válásával arra számítanak, hogy nőni fog a gyógyfürdők látogatóinak a száma. Ugyanakkor a piaci behatolás növekedésére számítanak a gyógyfürdő-szabadságok költségeinek csökkenése során. A turisztikai ügynökségek jelentették, hogy az utolsó pár év során az eladások 15–20%-kal nőttek, és a jövőre nézve az igény továbbra is élénk marad.

Valószínű, hogy Anglia nem tükrözi pontosan az európai gyógyfürdők átlagos látogatottságát, hiszen más országokban, mint például Magyarországon, Ausztriában, Németországban és Görögországban, a látogatottság sokkal magasabb. Görögország például jelentős gyógyászati értékű ásványvízforrásokkal rendelkezik. Országszerte körülbelül 63 olyan ásványvízforrás van, amely lehetővé teszi a különböző gyógyhatású kezeléseket, köztük a hidro-, ivó- és belélegző-terápiát, valamint különböző fürdőket, sugárhajtású zuhanyokat és hidromasszázst. A szállodák száma, melyek ezt a típusú szolgáltatást nyújtják, növekedőben van.

Hasonló a helyzet Németországban és Ausztriában, ahol a gyógyfürdők szintén nagy népszerűségnek örvendenek. A wellnessturizmus fejlődésnek egyik oka lehet, hogy növekedőben van azoknak a személyek száma, akik ezeknek a szolgáltatásoknak az igénybevételéért hajlandóak külföldre utazni. Itt van néhány további németországi statisztikai adat, melyek erre a jelenségre utalnak:

– A Stiftung Warentest 2003-as kutatásában 450 olyan szállodát azonosított, amelyek a wellness-szolgáltatásokra összpontosítottak.

– A 2004-es Német Szállodák Útmutatója 676 szállodát sorolt fel, amelyek wellness-létesítményekkel rendelkeznek.

– Összesen 133 wellness-szálloda iratkozott be a www.wellness.de adatbázisába.

Néhány szakértő úgy becsüli, hogy a külföldi turistáknak a száma, akik wellness-szolgáltatásokért utaznak Németországba és Ausztriába, a következő öt–hét évben meg fog duplázódni. (Illing, Kai-T. [2001])

A turizmus wellness-szektorának a dinamikája az Európai Gyógyfürdő Egyesület (www.espa-ehv.com) és a Nemzetközi Gyógyfürdő Egyesület (www.experienceispa.com) létrehozásához vezetett. Ezek az egyesületek bizonyítékokat gyűjtöttek az ilyen típusú turistatevékenységek iránti igény növekedéséről, nyíltan aggódni kezdtek az ebben a szektorban dolgozók képességeinek a hiányossága miatt, és vallani kezdték egy hatékonyabb képzés szükségességét.

A magas szakképzettségű alkalmazottak iránti igény tovább fokozódott mind az árverseny, mind az egyre magasabb minőségi követelmények miatt. Utóbbiak kiváltó okai közé sorolhatjuk a tudatos márkaépítést mint a minőség biztosításának módszerét, ami ahhoz vezetett, hogy növekedett a szállodákra gyakorolt nyomás a személyzetük képzettségét illetően (Bässler, Roland [2002]). Egyértelművé vált, hogy képzésekre van szükség az alkalmazottak, illetve a vezetők szintjén (ESPA Conference 2003), bár az utóbbi évek gyakorlata szerint szinte kizárólagosan csak a vezetői szintre koncentráltak.

A turisztikai szektorban végbemenő gyors változások a foglalkozási szerkezet változásához vezetett: új szakmák és szakképesítési követelmények jelentek meg világszerte (World Tourism Organisation 2003). Az alkalmazottak számára ez úgy értelmezhető, hogy állandó, egész életükön át személyes fejlődésre kell törekedjenek ahhoz, hogy lépést tartsanak a piac új kihívásaival, és hogy sikeresen teljesítsék azokat a feladatokat, amelyekkel szembesülnek. Jelenleg Európában egyre nehezebb állást találni a turisztika területén megfelelő szakképesítés nélkül. A helyzet bonyolultabbá válik a különböző országokban létező szakképesítési különbségek miatt, ezért egyértelmű a szektor azon törekvése, hogy nemzetközi szinten egy egységes akkreditációs rendszert hozzon létre.

Az Európában létező képzések nagyon eltérőek és hiányosak. Erre a problémára hivatkozva, a *Making Tourism Work* Leonardo da Vinci projekt meg szeretné vizsgálni a létező status quo-helyzetet az európai országok tréningszerkezetét illetően. A vizsgálat során szerzett információkra alapozva, a projekt végkicsengése egy rendkívül innovatív és nemzetközileg versenyképes képzés lesz, melynek célpiacát azon személyek képezik, akik állást szeretnének találni a wellnessturizmus területén, de különösen a munkanélküli és állást változtatni óhajtó nők. A projekt során a részt vevő partnerországok arra törekednek, hogy koherenciát hozzanak egy olyan területre, melynek jelenleg eltérő hatáskörű képesítései vannak és melyek kevésbé átláthatóak és egyáltalán nem egyenértékűek. A projekt végeredménye egy olyan egységes tanterv kidolgozása lesz, amely különböző kultúrák hozzájárulásával fog létrejönni, és amely az egységes igazolási eljárás alapjaként használható fel. A létrejövő képzési modellt nemzeti, regionális vagy

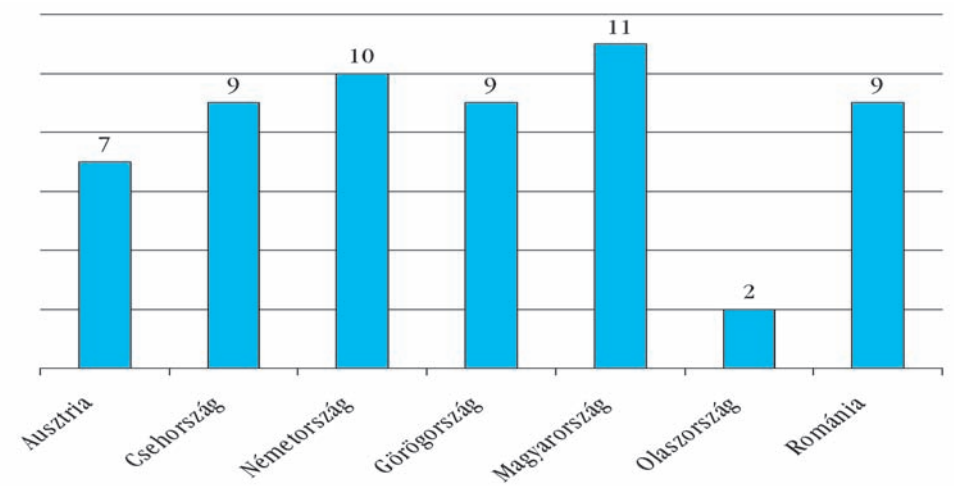
helyi szinten is lehet majd alkalmazni, amely lehetővé teszi egy, a kereslet által megkívánt tudás közvetítését. Mivel a tanterv modulokból fog felépülni, egyéni szükségleteket, célokat is ki lehet majd elégíteni. A modulokból külön is lehet vizsgázni részvételi vagy moduloklevéllel, ugyanakkor lehetségessé válik különböző moduloknak egy teljesen különálló programba való integrálása, egy, a nemzetközi munkaerőpiac által elismert oklevél megszerzésének céljából.

A szakképzetlen nők megcélzása a projekt által nem véletlenszerű. Becslések szerint a turisztikai piacon a nők hátrányos helyet foglalnak el. Globálisan, a turizmusban dolgozók 46%-a nő, amely jóval magasabb a világban tapasztalható 34–40 százalékos aktív női munkavállalóhoz képest. A turizmusban foglalkoztatott nők a férfiakhoz képest 21%-kal kevesebbet keresnek, pedig átlagban csak 11%-kal dolgoznak kevesebbet, mint a férfiak, ugyanakkor kevésbé valószínű, hogy a nők vezetői munkakört töltsenek be, általában szobalányként vagy a szálloda vendéglőjében dolgoznak (UNED-UK Project Report, 1999). A turizmusra jellemző, hogy a bérek viszonylag alacsonyak, és hogy az esti és éjszakai műszak korlátozott karrierlehetőségeket nyújt. Sok eset tükrözi a munkakörülmények alkalmazott általi beleszólás lehetőségének alacsony szintjét, és az emiatt kialakuló tehetetlenség érzése tovább fokozza a kiégést és az anómiát a munkaerőben. Conrad Lashley professzor könyve, az *Empowerment: HR strategies for service excellence* (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2001) alaposan dokumentálta ezt a szerencsétlen jelenséget.

Az idegenforgalmi munkaerőpiacban található méltánytalanság Sinclair 1997-es gyűjteményének a publikációja óta felismert és elfogadott tény. Ez a probléma legalább részben megoldható a női alkalmazottak képzettségszintjének javításával, amely hozzájárul a munkaelégedettségi szint javulásához, illetve az előléptetés lehetőségéhez.

A tanterv kidolgozásának alapja a turisztikai munkaerőpiac szükségleteinek felmérése volt, amely azoknak a képzettségeknek, képességeknek és készségeknek a meghatározását jelentette, amelyekre egyértelműen szükség van a wellnessturizmusban jelen levő speciális munkakörökben.

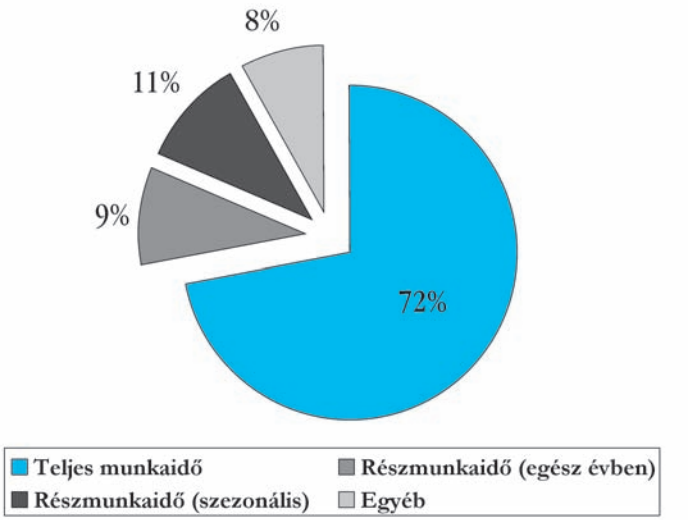
A felmérésbe olyan szolgáltató egységek voltak bevonva, mint például gyógyfürdőközpontok és szállodák, amelyek wellness-szolgáltatásokat nyújtanak vendégeiknek. A felmérésben 57 gyógyfürdőközpont és szálloda vett részt, és összesen 1050 kérdőívet töltöttek ki.



1. ábra. A felmérésben részt vevő gyógyfürdők és szállodák száma

A vizsgált központok megnyitásának átlagos dátuma 1990. A felmérés időpontjában az alkalmazottak száma átlagban 124 volt. Továbbá, az alkalmazás típusa szerint:

– az alkalmazottak 72%-a teljes munkaidőben van alkalmazva,
– 9%-a részmunkaidős alkalmazott egész évben,
– 11% szezonális részmunkaidős.
– 8% pedig szabadúszó munkatárs.



2. ábra. Az alkalmazás típusai

Összevetve a különféle partnerországokból származó adatokat, lehetővé vált egy olyan munkaköri leírás létrehozása, amelyhez társítva volt azoknak a képzettségeknek a listája, amelyek nemzetek között átválthatóak. Szintén a felméréshez tartozik az alkalmazás és az előléptetés akadályainak a megvizsgálása, mint például a nem és életpálya kérdése. A felmérés egyik fő eredménye a munkacsoportok meghatározása munkaköri leírásokkal és a szükséges képzettségek és készségek katalógusával együtt, a karrierútvonalak tipológiája és egyenlőtlenségek fennállása esetén szükséges tennivalók listája lett.

A kutatás során kiderült, hogy általában 5–6 wellness-szolgáltatás típusú állás létezik a megvizsgált gyógyfürdőkben. A kiemelkedő gyógyfürdők, ahol több mint 10 ilyen típusú állás létezik, a következők: Bad Gleichenberg (Ausztria), Erlebnisterme Warmbad Villach (Ausztria), Ocna Sibiului (Románia).

Egészség és wellness-szolgáltatás-ellátás típusú állások	Formális követelmények	Különleges követelmények
Orvos	Doktorátus	Gyakorlat az alternatív gyógyászatban
Pszichológus	Doktorátus vagy mesteri végzettség pszichológiából	
Pszichoterapeuta	Mesteri végzettség	
Dietetikus	Egyetemi végzettség	
Orvosi technikus	Orvosi technikus fokozat vagy oklevél	
Animátor	Egyetemi végzettség sport vagy turisztikai szakon	
Vendéglátás	Nem szükséges	Képesség, hogy vendégekkel foglalkozzanak. Az alkalmazottak munka közben vannak kiképezve. Kommunikációs képesség, jóakarat, figyelmesség.
Wellness edző	Egyetemi végzettség sport szakon	
Fitness-aerobic edző / sportszakértő / edzésfelügyelő	Oklevél	
Masszőr	Oklevél	Különböző masszőr kiképzések (Shatzu, Ayurveda, etc.)

Szaunaszemélyzet / gyógyfürdő és szauna edző	Nem szükséges	Elsősegély és úszási képzés
Fürdőszemélyzet	Nem szükséges	Elsősegély és úszási képzés
Ápoló, orvosi segéd	Egészségügyi végzettség vagy oklevél	
Kozmetikus (pedikűr, manikűr)	Oklevél	
Recepciós	Nem szükséges	Nyelv- és számítógép- ismeretek, jó emberismerő képesség

A wellnessturizmusban levő állások esetében megkövetelt készségeket és a nehézségi fokot, amellyel meg lehet találni az említett készségekkel rendelkező munkaerőt, a következő táblázatban összegeztük:

Tapasztalat, képzettség, képességek	Fontosság (1 a legfontosabb, 5 a legkevésbé fontos)	Nehézség (1 a legkönnyebb, 5 a legnehezebb)
Jó idegennyelvtudás	2,1	3,2
Korábbi munkatapasztalat ebben a munkakörben, területen	2,1	2,9
Külföldi munkatapasztalat	3,1	3,5
Jó kommunikációs képesség	1,5	2,6
Interkulturális képesség	2,0	2,8
Alkalmazkodóképesség	1,8	2,6
Problémamegoldó képesség	1,8	2,8
Konfliktuskezelő képesség	2,0	2,8
Csapatszellem, csapatmunka	1,5	2,4
Döntéshozó képesség	2,1	2,7
Önmenedzsment (időbeosztás, pontosság, rugalmasság stb.)	1,4	2,6
Projektmenedzsmentben és turisztikai folyamatokban való jártásság, pl. rendezvényszervezés, marketing, számlázás	2,8	3,2
Az egészségturizmus alapelveinek megértése, mint pl.: wellness, sport és szabadidő, táplálkozás-ismeretek stb.	1,8	2,7
A saját képességek és eredmények bemutatásának képessége	1,9	2,6
Informatikai ismeretek	2,5	2,6
Egyéb: anatómia, műszaki hozzáértés	2,5	3,8

A következőkben kitérünk a wellnessturisztikai munkakörök egyéb jellemzőire:

– a munkaidő rugalmatlan; a kezdés és befejezés időpontja szigorú és megváltoztathatatlan;

– az alkalmazottnak követnie kell egy pontos munkamenetet, egy előre meghatározott szerkezetet;

– egy alkalmazottnak megközelítőleg 35–40 órát kell dolgoznia hetente;

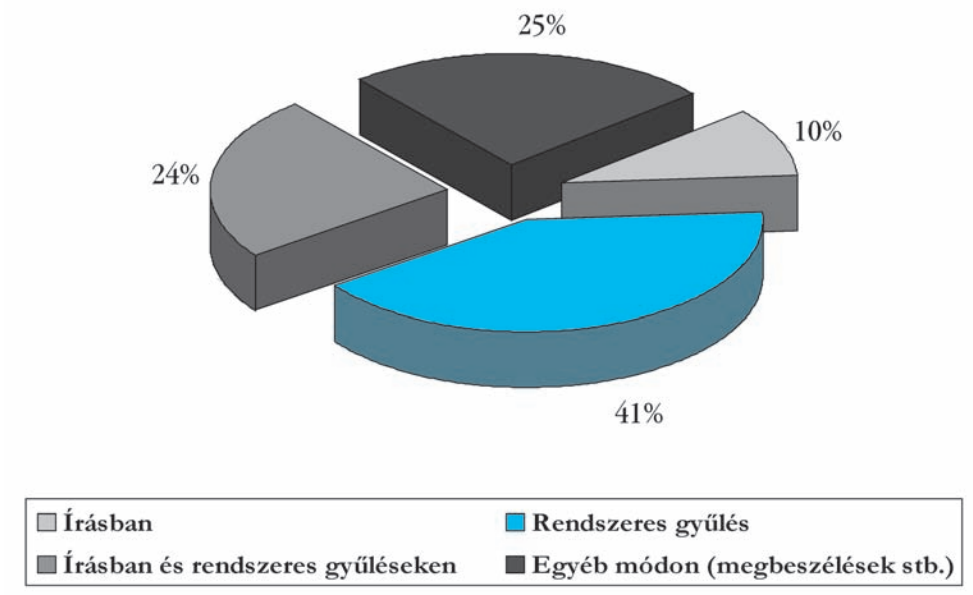
– a normál munkaidőnél hosszabb munkavégzést kifizetik vagy levonhatja a normál munkaidőből;

– az alkalmazottak 23%-a (orvosok, felügyelők, recepciós stb.) ellenőrzi a munkavégzést és a minőséget;

– a mások munkájáért felelős munkatárs körülbelül 13 alkalmazottat irányít;

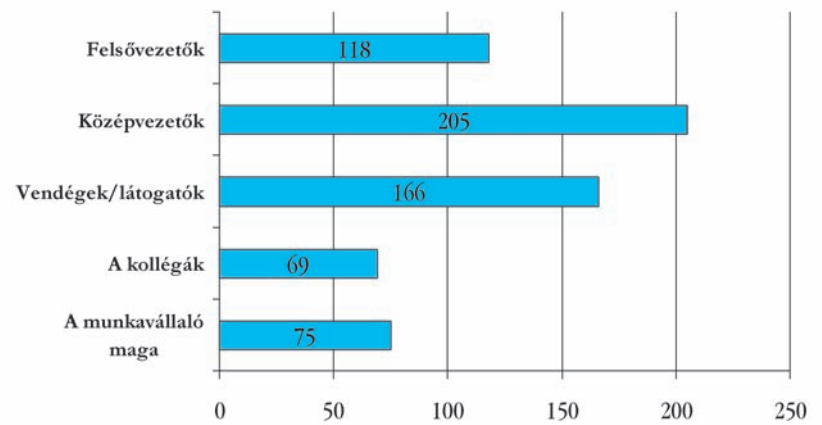
– a munkakörök 47%-a egyéni munkán alapszik, 17%-a csapatmunkán, 36%-a pedig az előbbi kettőnek a keveréke;

– az alkalmazottak leggyakrabban rendszeres gyűléseken szoktak beszámolni felettese-iknek az elvégzett tevékenységükről.



3. ábra. Az alkalmazottak beszámolási módja az elvégzett tevékenységről

A tevékenység irányítását, a munka függetlenségét a szervezet, a gyógyfürdő vezetősége határozza meg, és nem maga az állás.



4. ábra. A munkavégzés és ennek minőségének az ellenőrzése

Ezt a mennyiségi felmérést egy kisméretű minőségi felmérés követte, 15 interjú alapján, mindegyik partnerországban. A befejezett interjúk a karrierútvonalak tipológiáját eredményezte, kiemelve az alapképességeket és mellékkészségeket, amelyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy karriert lehessen építeni a turizmusnak ezen a területén.

A felmérés alapján szerzett információk hozzájárulnak egy innovatív, nemzetközileg versenyképes képzés létrehozásához, amely a wellnessturizmus szektor igényeihez van igazítva. A projektben részt vevő országok abban reménykednek, hogy a képzés által hozzájárulnak az európai munkaerőpiac fejlődéséhez, a munkanélküliség csökkenéséhez és az országok közötti közreműködés stimulálásához a wellnessturisztika területén. Globális szempontból nézve, egy jobban kiképzett munkaerő pozitívan befolyásolja a turizmus mint gazdasági ágazat fejlődését.

Irodalomjegyzék

Bässler, Roland: Fit for success – Touristische Aspekte in der Personalentwicklung. In: DREYER, A. (Hrsg.): *Tourismus und Sport. Wirtschaftliche, soziologische und gesundheitliche Aspekte des Sport-Tourismus.* Deutscher Universitäts-Verlag GmbH, Wiesbaden 2002.

Illing, Kai-T: Marktnische mit Potenzial – Ausländische Patienten. In: V. Kreyher: *Handbuch Gesundheits- und Medizinmarketing – Chancen, Strategien und Erfolgsfaktoren.* Heidelberg: R. v. Decker, 2001, p. 539–548.

Lashley, Conrad: *Empowerment: HR strategies for service excellence.* Oxford: Butterworth–Heinemann, 2001.

2003. Espa Conference, *European Social Policy Analysis*, Copenhagen, 2003.

MINTEL: *MICE Tourism – Europe*, 2005.

UNED-UK Project Report: *Gender & Tourism: Women's Employment and Participation in Tourism.*

www.stiftung-warentest.de

www.wellness.de

www.espa-ehv.com

www.makingtourismwork.eu