- A turizmus jelene és fejlődési tendenciái

- A turizmus hatékony végzéséhez szükséges munkavállalói kompetenciák

Készítette a Pécsi Tudományegyetem megbízásából Nagy Dávid egyéni vállalkozó a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 azonosító számú, „Kompetencia Központ létrehozása a turizmus-vendéglátás szakmacsoportban, Baranya megyében” című projekt keretében.

SZÉCHENYI 2020

Magyarország Kormánya

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

AMIRŐL SZÓ LESZ…

A turizmus jelene és fejlődési tendenciái

- Turisztikai definíciók áttekintése
- Hazai helyzetkép (2019-2020)
- Nemzetközi kitekintés (2019-2020)
- Trendek, fejlődési tendenciák

A turizmus hatékony végzéséhez szükséges munkavállalói kompetenciák

- A kompetencia alapfogalmai
- Munkakörhöz kapcsolódó kompetenciák
- A turizmus hatékony végzéséhez szükséges kompetenciák

A turizmus jelene és fejlődési tendenciái

Mi a turizmus?

- A turizmus a WTO meghatározása alapján: „ A turizmus magába foglalja a személyek lakó- és munkahelyen kívüli minden szabad helyváltoztatását, valamint az azokból eredő szükségletek kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat”
- 3 alapvető forma:
  - belföldi
  - beutazó
  - Kiutazó

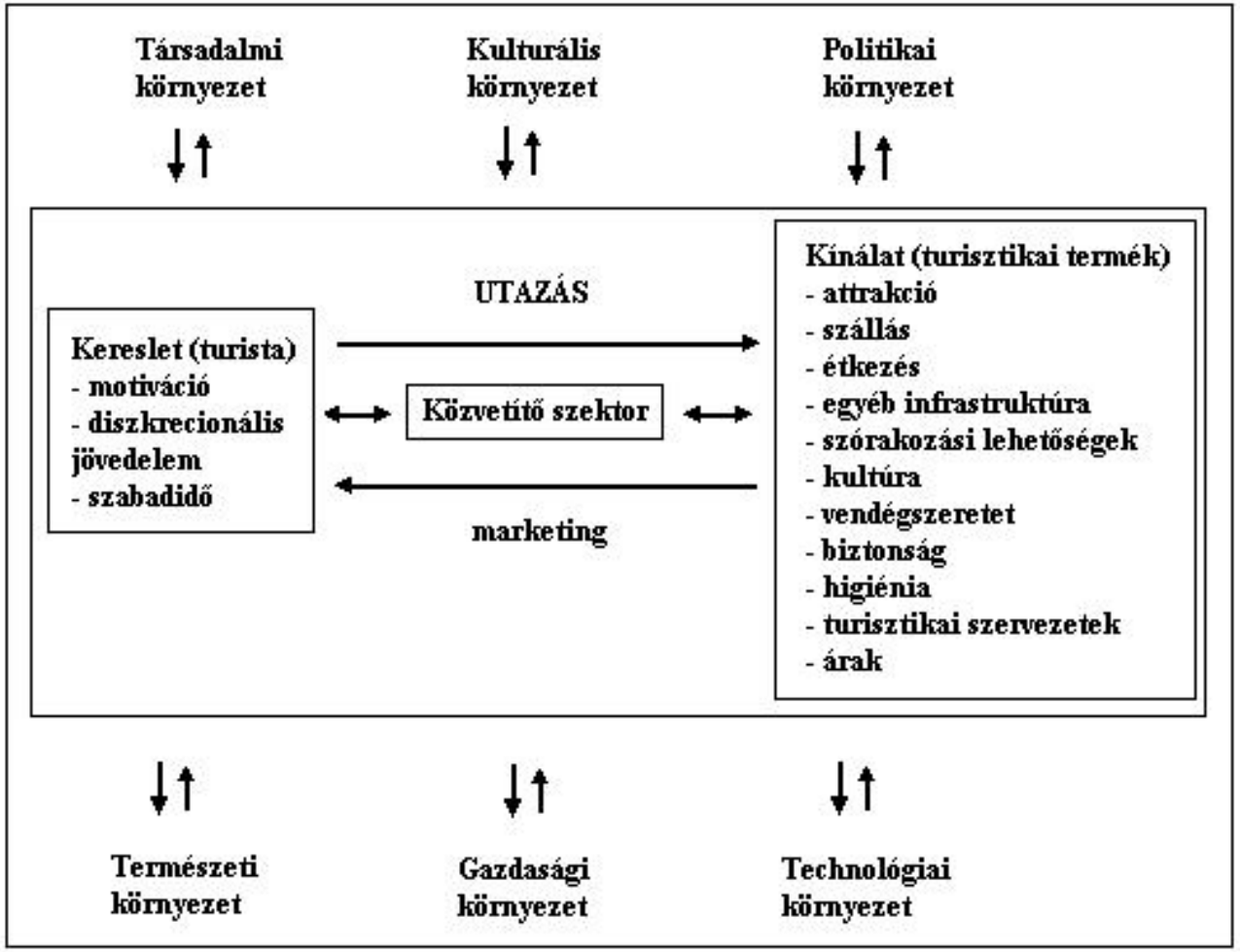
- 1950-es évek óta szolgáltatás szektor (turizmus) világgazdaság új súlypontja

A turizmus rendszere

- Nyitott;
- összetett és változatos;
- dinamikus;
- interdependens rendszer

2 alrendszer:

- kereslet (turista)
- és kínálat (turisztikai termék)



A turisztikai kereslet jellemzői

- A választás magas szabadságfoka
- Az utazási döntés nagyfokú kockázattal jár
- A turista maga is részt vesz a termék előállításában
- A turisztikai kereslet szezonális
- A kereslet rendkívül érzékeny, változó, szubjektív és sok külső ellenőrizhetetlen tényezőtől függ

A motiváció szerepe

- Fizikai (üdülő-, gyógy és termál-, sport turizmus)
  - Pihenés
  - Gyógyulás
  - Sport
- Pszichikai (élmény-, esemény-, üdülő-, kulturális-, klub-, falusi turizmus)
  - Kitörés a mindennapi elszigeteltségből
  - Szórakozás
  - Élményvágy
- Társadalmi (baráti-, rokonlátogató turizmus, élmény-, kemping turizmus)
  - Barátok, ismerősök felkeresése
  - Társas élet, társadalmi kapcsolatok
  - A civilizált világból vissza a természethez
- Kulturális (oktatás-, ismeretszerző-, kulturális-, vallási, zarándok turizmus)
  - Más országok szokásainak, hagyományainak, nyelvének megismerése
  - Művészetek iránti érdeklődés
  - Vallási okok
- Státusz- és presztízs (üzleti-, kongresszusi-, rendezvény turizmus, élmény-, kaland turizmus)
  - Személyes kibontakozás (tanulás…)
  - Elismerés és nagyrabecsülés iránti vágy

A turisztikai élmény

- Izgalom/kaland
- Tényleges vagy észlelt veszély
- Új ismeretek és készségek
- Esztétikum
- Együttlét és társaság
- Újdonság, illetve egzotikum

A turisztikai élmény tényezői

- személyes jellegű, a turista által keresett
- folyamatosan felbukkanó, újra és újra átélt (visszaemlékezünk, amikor a fotókat, videókat nézzük, újra felidézzük és átéljük)
- csak akkor jön létre, ha a turista hajlandó és képes az élménnyel azonosulni, azt felidézni és ismét elmerülni benne

Desztinációs élményfolyamat

- 1. Orientáció: az érdeklődés felkeltése
- 2. Kötődés: az érdeklődés megerősítése és fenntartása, alternatívák értékelése, mely a döntéshez vezet
- 3. Látogatás: a turisztikai cél meglátogatása, ott-tartózkodás és élményszerzés
- 4. Értékelés: összehasonlítás korábbi élményekkel, jövőbeli célok kitűzése, támogató technológia
- 5. Tárolás: fizikai, fotó, videó, emléktárgy
- 6. Reflektálás: élmények visszaidézése
- 7. Gazdagítás: élmények, emléktárgyak ismételt bemutatása másoknak, történetmesélés

A turisztikai termékek (kínálat) jellemzői és csoportosításuk I.

- „A turisztikai termék a látogatók érdeklődésének megfelelően összeállított egyedi termék-szolgáltatás kombináció, amelyet egy vagy több turisztikai vállalkozás, vagy egyéb gazdasági szereplő kínál a fogyasztók számára szükségleteik kielégítése érdekében” (Michalkó 2012)
- Korral és aktuális trenddel változik
- Jellemzők:
  - megfoghatatlanság - nem tárgyiasult;
  - elválaszthatatlanság – a keletkezés pillanatában fogyasztható;
  - ingadozás – a szolgáltatás minősége és a szolgáltatást nyújtó között szoros összefüggés;
  - romlékonyság – nem tárolható

Tevékenységspecifikus termékek	Térspecifikus termékek	Csoportspecifikus termékek
Konferenciaturizmus	Falusi turizmus	Szenior turizmus
Bevásárló turizmus	Városi turizmus	Ifjúsági turizmus
Aktív turizmus	Hegyvidéki turizmus	Meleg turizmus
• lovasturizmus	Vízparti turizmus	Szingli turizmus
• golfturizmus	Ökoturizmus	Akadálymentes turizmus
• kerékpáros turizmus		
• aktív vízi turizmus		
• stb.		
Borturizmus és gasztronómia		
Kulturális turizmus		
• örökségturizmus		
• fesztiválturizmus		
• vallási turizmus		
• stb.		
Egészségturizmus		

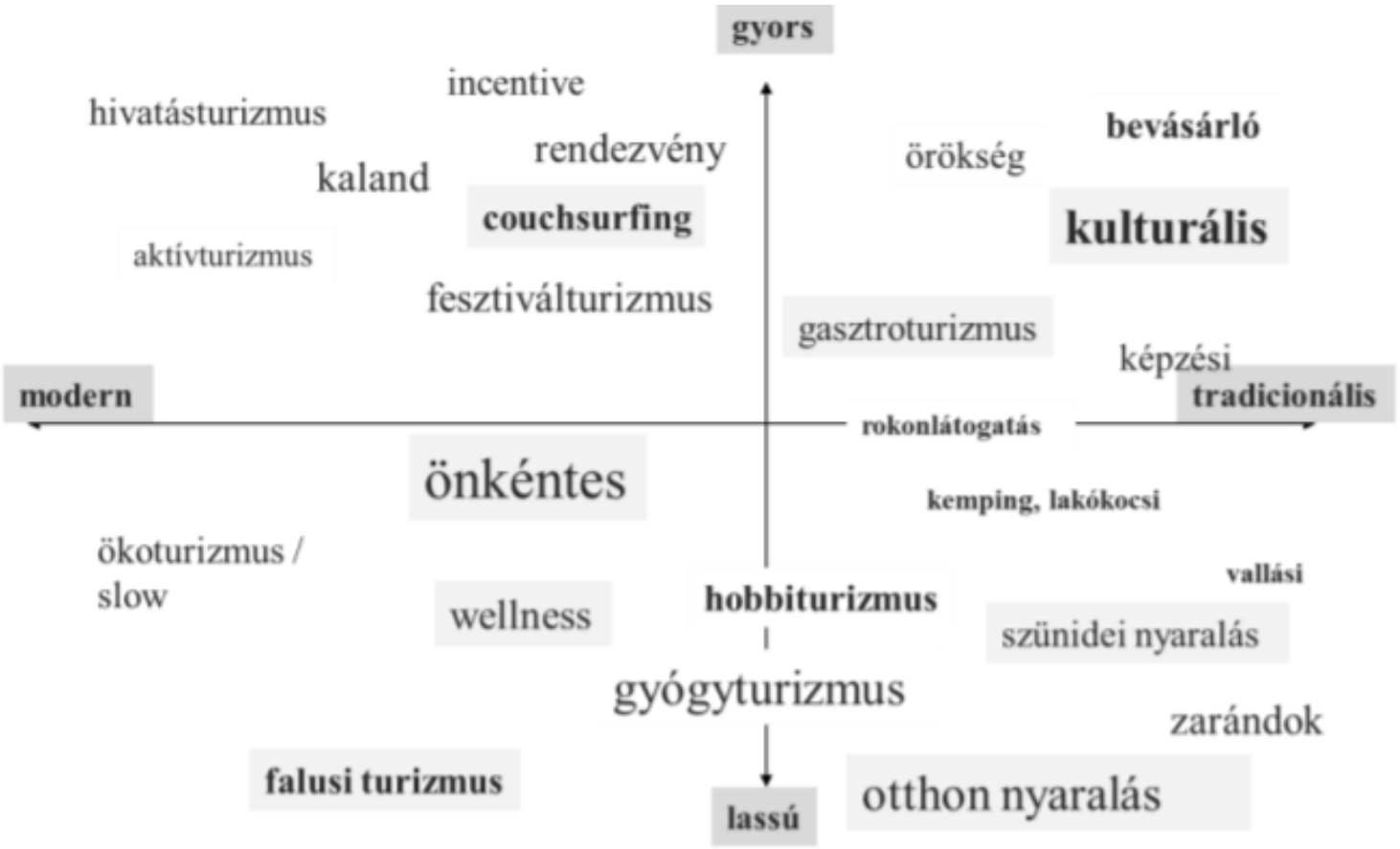
A turisztikai termékek (kínálat) jellemzői és csoportosításuk II.

Három, egymáshoz szorosan kapcsolódó, de más fókuszú megközelítés:

- Turisztikai termék, mint szolgáltatás (pl. szálláshelyek, vendéglátóegységek, szórakozóhelyek, stb.)
- Turisztikai termék, mint utazási csomag (vagy a programot szervezők vagy a turisták által létrehozott termékcsomag)
- Turisztikai termék, mint desztináció (maga a piaci és működési környezetet biztosító helyszín)

- Desztináció:„...egy komplex, sajátos termék, amely több másik termékből épül fel. A desztináció egy entitás, de számos – magához a földrajzi helyhez kötődő – turisztikai és iparágon kívüli szervezet és közösség összessége” Kozma, 2000:195)

Turisztikai termékek, trendek, életstílus



Turisztikai termékfejlesztés I.

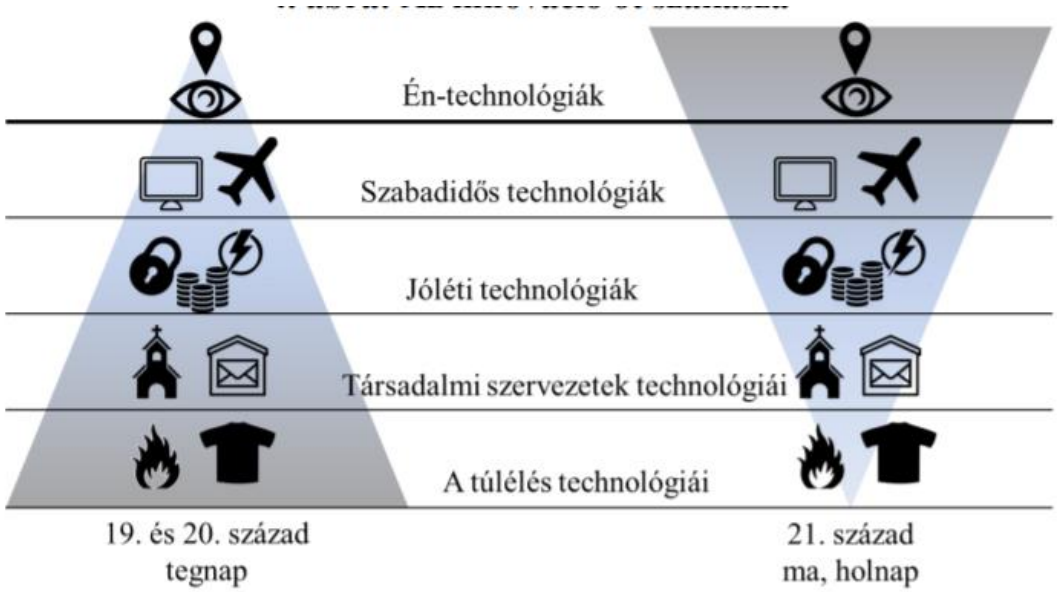
- A turisztikai termékfejlesztés célja az **adott turisztikai célterület (desztináció) fogadóképességének, szolgáltatás színvonalának, vonzerejének a fejlesztése.**
- A termékfejlesztés során a meglévő attrakciókból és azok továbbfejlesztése révén, a meglévő és a fejlesztendő infrastrukturális adottságokból és a turizmushoz kötődő, a turisták által igénybe vehető szolgáltatások felhasználásával olyan komplex szolgáltatáscsomag kerül összeállításra, amely felkelti a potenciális turista figyelmét, igénybevétele esetén növeli annak élményszerzési lehetőségét és elégedettségét.

Turisztikai termékfejlesztés II.

Szervezeti struktúrák	Tervezés	Helyzetelemzés	Piacelemzés	Termektervezési konzultációk	Termékfejlesztési terv
Kormányzati feladat: megfelelő szervezeti rendszer kialakítása	Holisztikus, integrált, hosszú távú	Eszközök: PEST, SWOT, TALC, helyaudit, Ansoff, BCG mátrix	Erőforrások értékelése, egyedi lehetőségek feltárása, trendek, versenytársak elemzése	Helyi közösségek támogatása, tervek elfogadása	A tervezés része: audit, célok, stratégiai irányok, tervezés, finanszírozás, kontroll
Szervezeti feladatok: szakképzett -ség, tudás, tervezési rendszer	Tervezési folyamat, koordináció, kommunikáció, támogatottság, minőség	„Field surveys”, leltárak, erőforrások csoportosítása	Célcsoportok és piaci rések meghatározása	Folyamatos párbeszéd (felmérések, találkozók)	Termékportfólió kialakítása, zászlóshajók: klaszterek, hálózatok

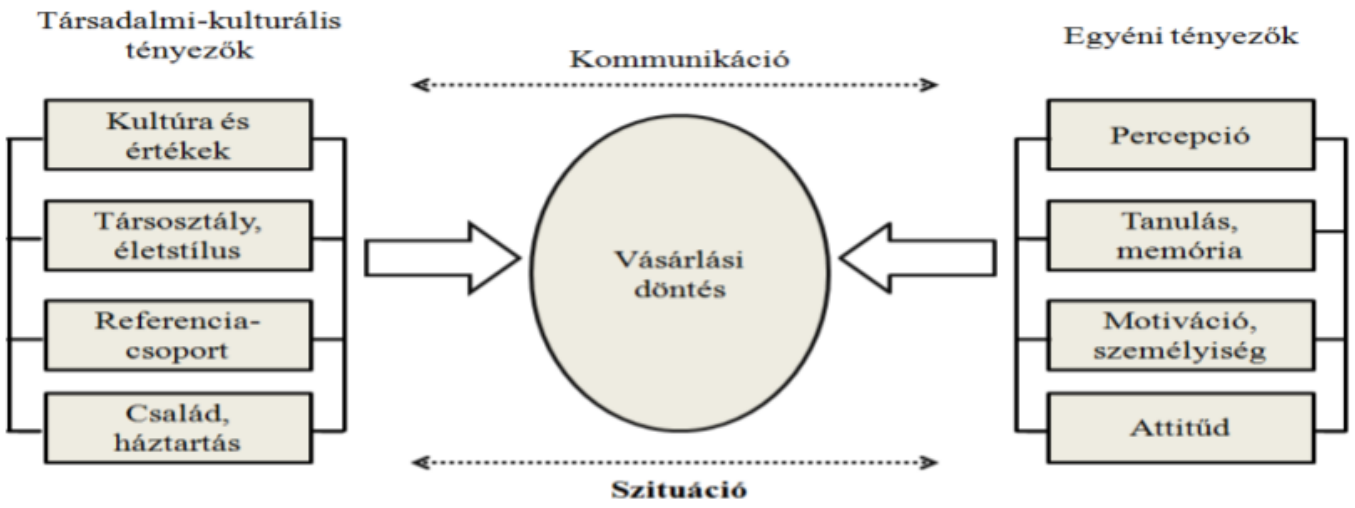
Az innováció szerepe a turisztikai termékfejlesztésben

- **Célterületek versenyképessége:** az a turisztikai desztináció, amelynek élménykínálata képes folyamatosan megújulni, huzamosabban jólétet biztosítani és a fenntarthatóság elvét érvényesíteni
- **Digitalizáció:** technológiai innováció, amely egyszerre teremti meg a folytonos növekedést és a stabil nyereséget eredményező vendégforgalmat, és rombolja le az autentikusságot, a meghittséget, a személyre szólóságot garantáló versenyelőnyöket



Fogyasztói magatartás

- Tényezők, amelyek befolyásolják, hogy a turista részt vesz-e az utazáson, illetve hatnak magára az utazásra
  - Push tényezők (egyén személyéből adódó tényezők)
  - Pull tényezők (egyén környezetéből érkező befolyásoló hatások)



Az utazási döntési folyamat megváltozása

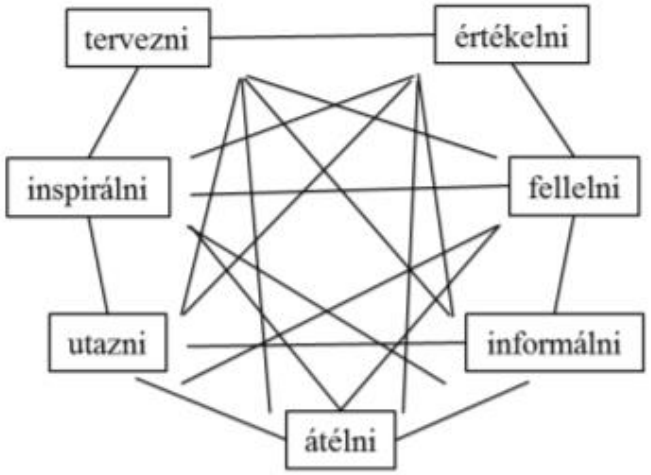
Klasszikus folyamat

inspiráció, információ → tervezni, fellelni → örülni, várni → utazni, átélni → értékelni, reflektálni

A mai folyamat

munka + szabadidő

szituáció, ingerek



örülni?

várakozni?

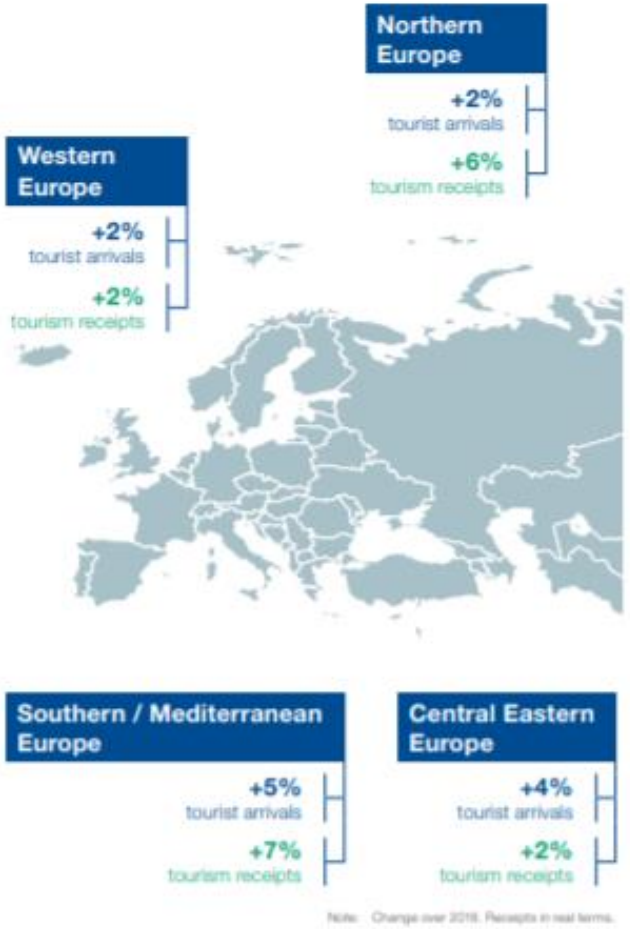
Hazai helyzetkép (2019) I.

- A szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás nemzetgazdasági ág hozzájárulása a **nemzetgazdaság bruttó hozzáadott értékéhez** elérte a **2,0%-ot**, a **foglalkoztatottak** száma megközelítette a **187 ezer főt.**
- A szálláshely-szolgáltatók több mint **230 ezer szobával** várták a vendégeket.
- A **belföldi utazások száma és az azokon eltöltött idő kismértékben csökkent**, azonban a **magyarok külföldre tett utazásainak a száma és a külföldről hazánkba irányuló forgalom tovább emelkedett.**
- A **külföldiek által Magyarországra tett utak száma**, illetve az azok során **eltöltött idő is növekedett,** ami élénkítette a hazai szálláshelyek forgalmát.

Hazai helyzetkép (2019) II.

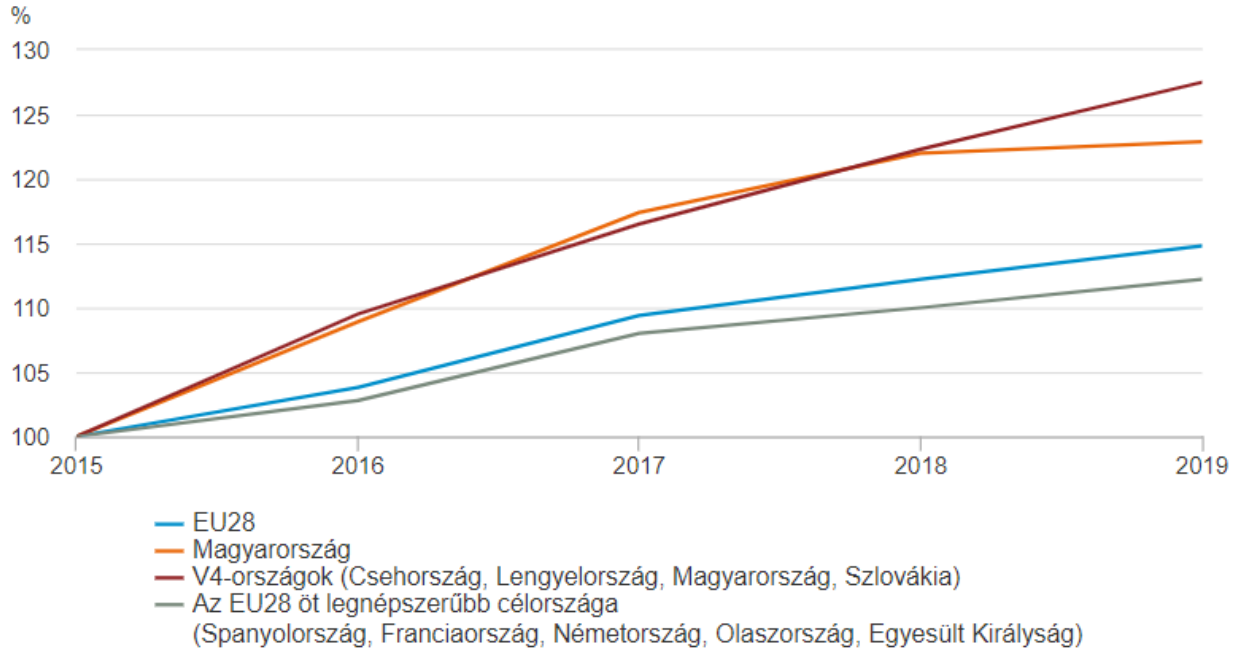
- Az utazások számának növekedése együtt járt az **utazási kiadások emelkedésével.** A magyar lakosság többnapos külföldi utazásaira (a vásárlás, a tanulás, a munkavégzés és az üzletelési utak nélkül) **614 milliárd**, a belföldi többnapos turisztikai utazásaira **393 milliárd** forintot fordított, miközben a több napra hazánkba látogató külföldiek kiadásai (vásárlás, tanulás, munkavégzés és átutazás nélkül) megközelítették az **1500 milliárd** forintot.
- A vendéglátóhelyek **árbevételének** volumene **7%-kal** növekedett.
- A szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás **bruttó hozzáadott értéke** az előzetes becslések alapján 2019-ben is számottevően, **7,8%-kal nőtt** az előző évhez képest, meghaladva a nemzetgazdaság teljesítményének 5,1%-os bővülését, így a GDP termelésében való részaránya 2,0%-ra nőtt.

Európai helyzetkép

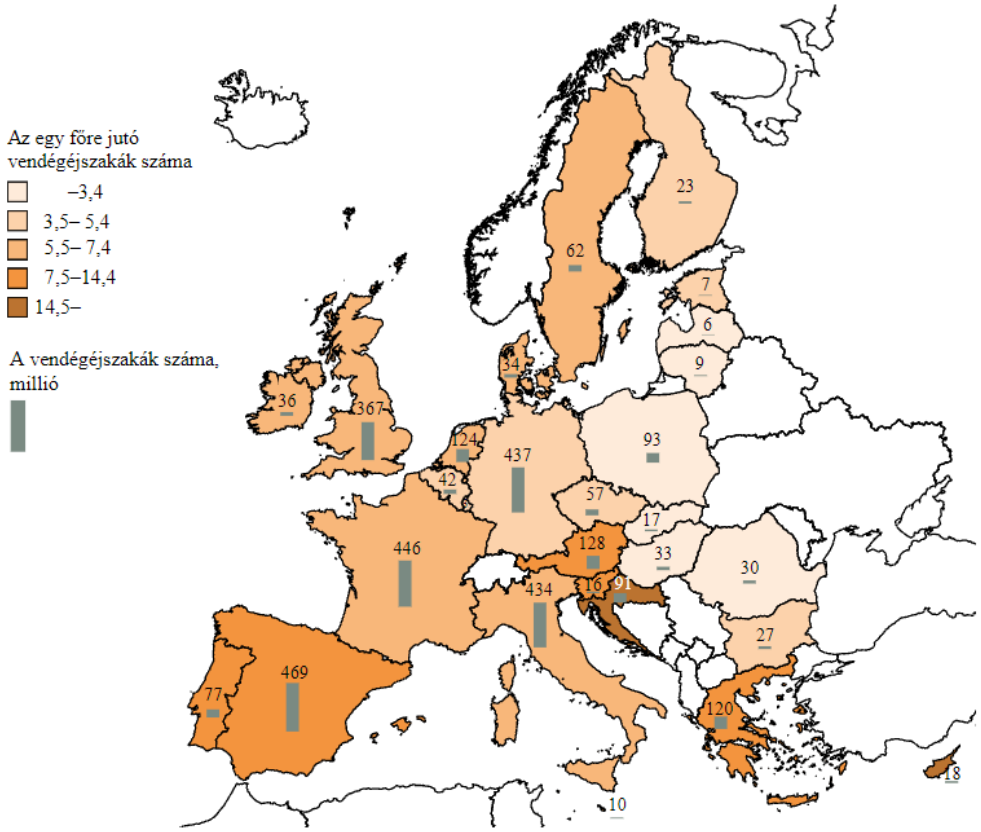


Összehasonlítás az EU-val

A vendégéjszakák alakulása az Európai Unióban 2015-höz képest

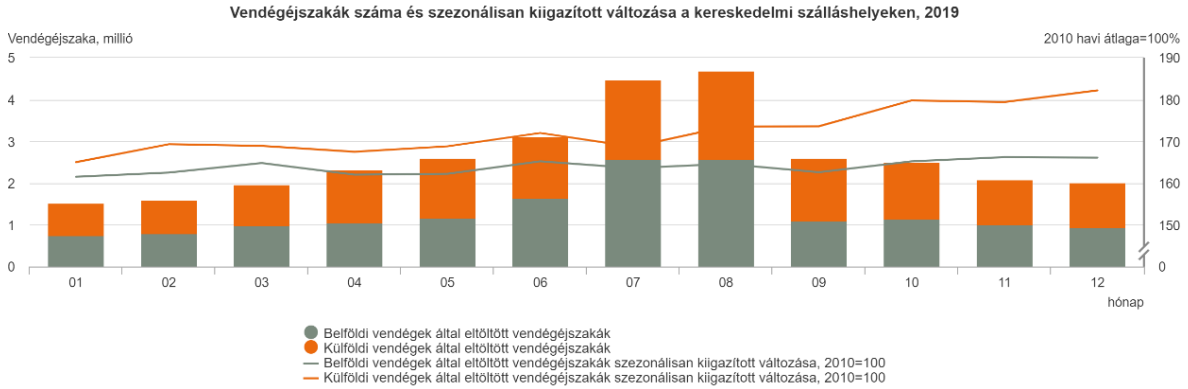


A turisztikai szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák az Európai Unió országaiban, 2019

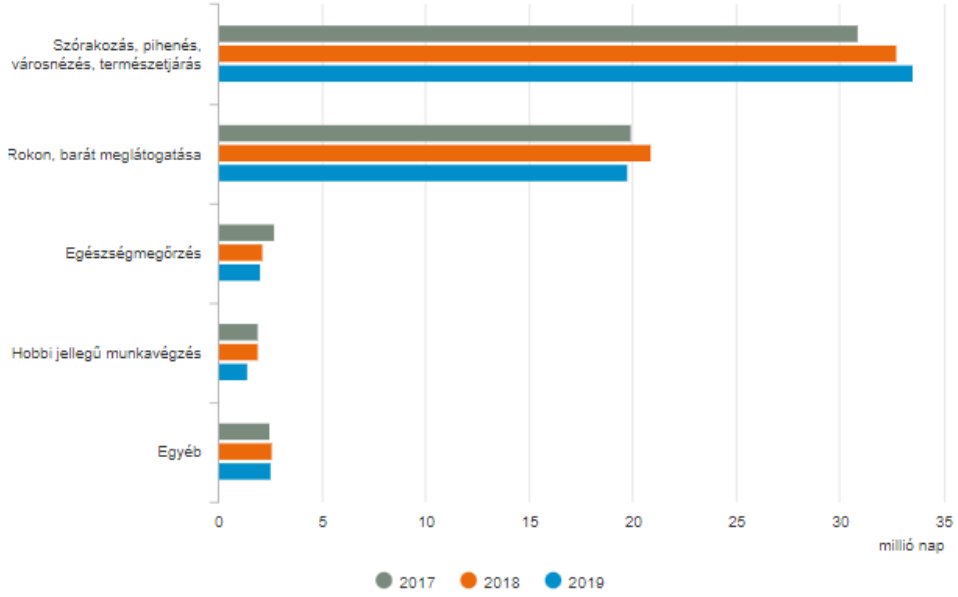


A lakosság belföldi turisztikai utazásai

Vendégéjszakák száma és szezonálisan kiigazított változása a kereskedelmi szálláshelyeken, 2019



A többnapos belföldi utazásokon eltöltött idő fő motivációk szerint

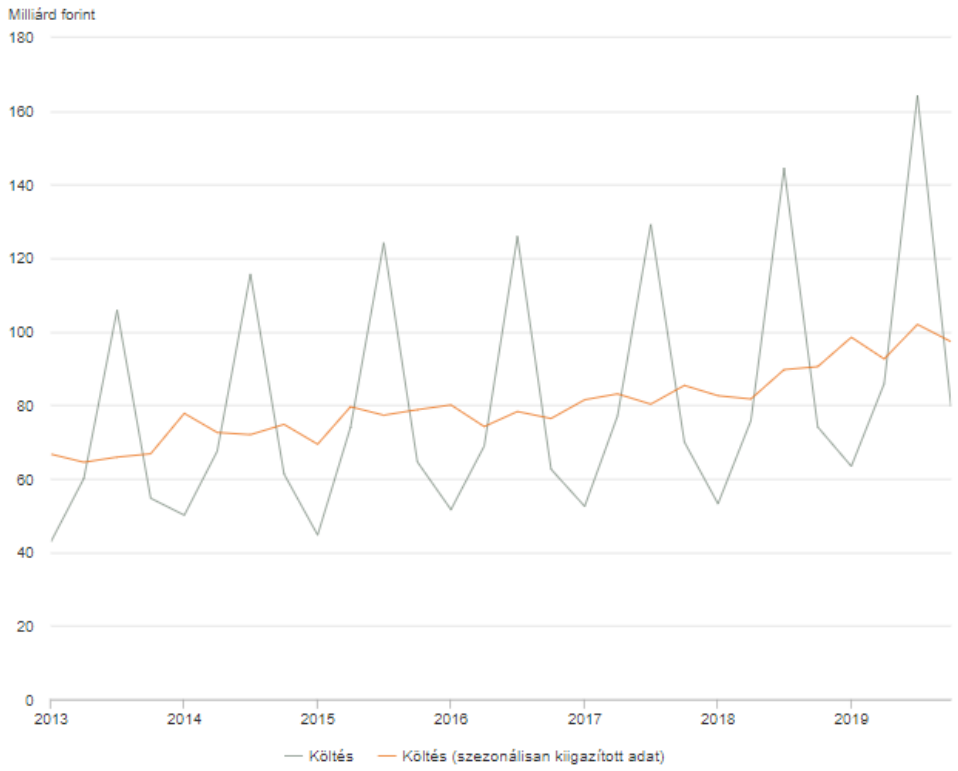


A külföldiek magyarországi utazásai

A belföldi többnapos turisztikai utazások alakulása

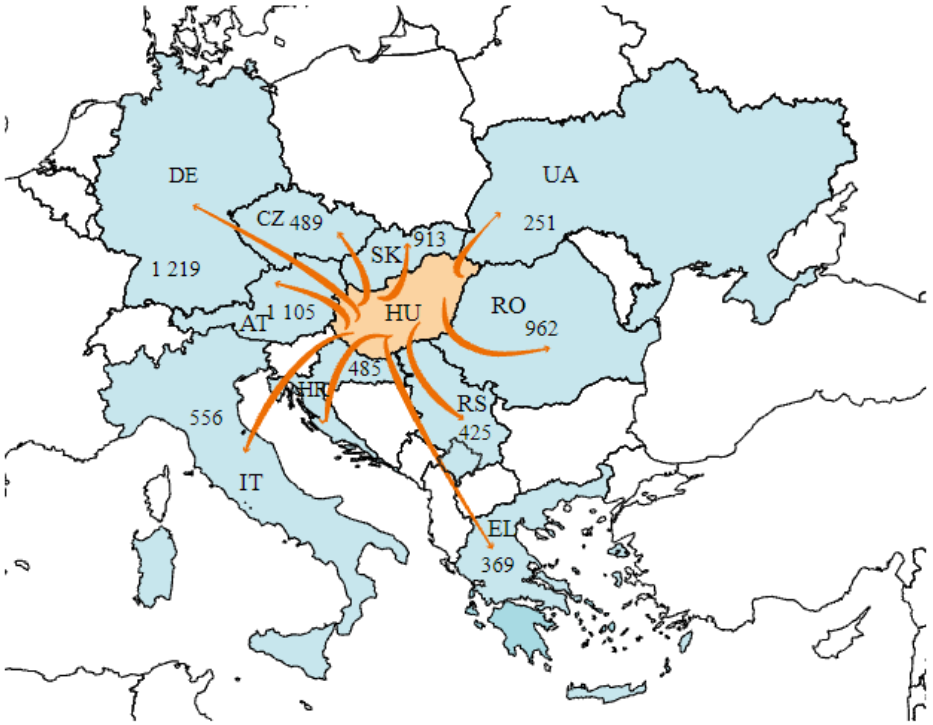
Időszak	Utazási aktivitás, %[a)]	Összes utazás, ezer fő	Utazáson eltöltött idő, ezer nap	Egy utazás átlagos időtartama, nap	Kiadás, millió forint	Egy utazó egy napjára jutó kiadás, forint
2013	46,2	14 377	60 935	4,2	263 536	4 325
2014	47,7	14 854	61 415	4,1	294 592	4 797
2015	48,1	15 253	61 975	4,1	307 407	4 960
2016	50,0	14 425	58 967	4,1	308 911	5 239
2017	51,5	14 374	57 908	4,0	328 802	5 678
2018	52,0	14 386	60 296	4,2	347 421	5 762
2019	52,4	14 249	59 280	4,2	393 243	6 634
Ebből:						
Turisztikai jellegű utazás						
szórakozás, pihenés	–	7 081	33 558	4,7	300 305	8 949
egészségmegőrzés, wellness	–	393	2 026	5,1	19 987	9 864
kulturális, sportrendezvény	–	263	805	3,1	6 396	7 950
hivatalos út	–	228	711	3,1	5 057	7 114
egyéb	–	228	1 021	4,5	4 625	4 532
Nem turisztikai jellegű utazás						
rokon, barát, ismerős meglátogatása	–	5 724	19 776	3,5	53 552	2 708
hobbi jellegű munkavégzés	–	331	1 384	4,2	3 320	2 399
Összes utazás, változás az előző évhez képest	0,4[b)]	–1,0	–1,7	–0,7	13,2	15,1

A lakosság turisztikai célú kiadásai a többnapos belföldi utakon negyedévenként



A hazai lakosság külföldi utazásai

Külföldre tett többnapos utazások száma a top 10 célországban, 2019, ezer utazás



Országkódok: AT – Ausztria, CZ – Csehország, DE – Németország, EL– Görögország, HR – Horvátország, HU – Magyarország, IT – Olaszország, RO – Románia, RS – Szerbia és Koszovó, SK – Szlovákia, UA – Ukrajna.

A külföldre tett utazások száma és megoszlása az utazás fő motivációja szerint, 2019

Motiváció	Külföldi utazások		
	száma, ezer	változás 2018-hoz képest, %	megoszlása, %
Szabadidő, szórakozás, egészségmegőrzés	7 747	+11,3	31,2
Rokon-, barátlátogatás	4 735	+7,1	19,0
Vásárlás	5 540	+7,2	22,3
Egyéb magáncélú (tanulás, egészségügy, vallás, vadászat, egyéb)	1 003	+54,1	4,0
Üzleti út, konferencia, üzletelés	1 697	–17,1	6,8
Munkavégzés[a)]	4 138	+16,3	16,6
Összesen	**24 860**	**+9,0**	**100,0**

Covid-19 hatásai a hazai turizmusra I.

- A koronavírus okozta járvány és az azzal összefüggő korlátozó intézkedések 2020 jelentős részében **markáns visszaesést** okoztak a turizmus és vendéglátás szinte minden szegmensében. Ennek hatására a **szálláshely-szolgáltatás** és **vendéglátás bruttó hozzáadott értéke** az előzetes becslések alapján **32%-kal csökkent** az előző évhez képest.
- A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött **vendégéjszakák száma 57%-kal visszaesett** 2019-hez képest. A vendégforgalom **72%-át a belföldivendég-éjszakák** tették ki.
- A lakosság az előző évinél 37%-kal kevesebb belföldi utazást tett, melyek során az eltöltött idő 33%-kal csökkent.

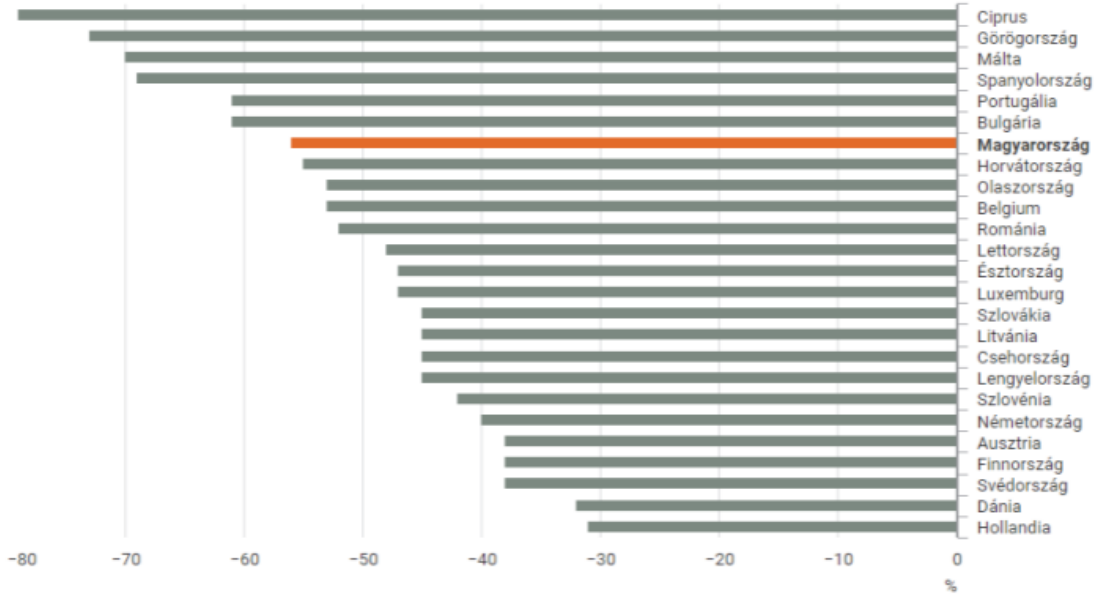
Covid-19 hatásai a hazai turizmusra II.

- A külföldre látogató magyarok **kiutazásainak száma mintegy felére**, az utazásokhoz kapcsolódó **költések** pedig **58%-kal** estek vissza.
- 2020-ban a külföldiek az előző évhez mérten **48%-kal kevesebb utazást tettek Magyarországra, és 54%-kal kevesebbet költöttek**.
- A **vendéglátás forgalmának volumene 32%-kal csökkent** az egy évvel korábbihoz képest. A kereskedelmi vendéglátás forgalma 32, a munkahelyi és közétkeztetést végző vendéglátó egységeké 27%-kal esett vissza.

Helyzetkép a turizmus-vendéglátás ágazatról (2020) I.

Egyes turisztikai mutatók változása

A turisztikai szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák számának változása az uniós tagországokban az előző évhez képest



* Franciaország és Írország adata hiányzik.
Forrás: Eurostat.

Helyzetkép a turizmus-vendéglátás ágazatról (2020) II.

A szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás nemzetgazdasági ág részaránya a nemzetgazdaság főbb mutatóban (%)

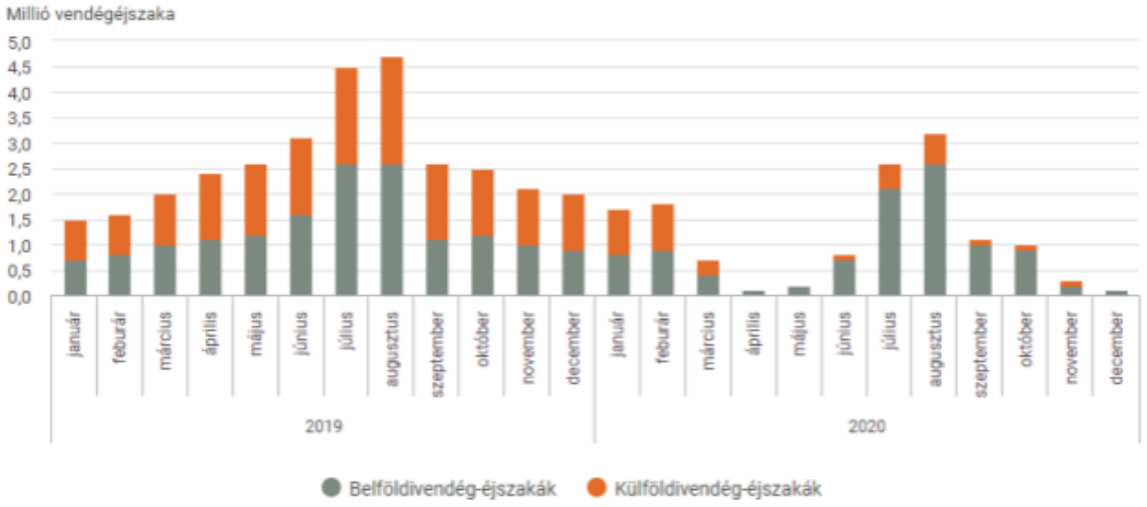
Év	A szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás részaránya		
	a bruttó hozzáadott értékből	a beruházásból	a foglalkoztatásból
2015	1,6	1,0	4,4
2016	1,6	1,0	4,5
2017	1,8	0,9	4,3
2018	1,9	1,0	4,0
2019	2,0	1,3	4,2
2020	1,4+	1,1+	3,8

A kereskedelmi szálláshelyek kapacitása és vendégéjszakáinak száma szállástípusonként

Szállástípus	Egységek	Szobák	Férőhelyek	Belföldivendég-éjszakák	Külföldivendég-éjszakák
	száma, 2020. július			száma 2020-ban, ezer	
Szálloda	905	51 566	127 172	6 526	2 927
Panzió	1 124	12 137	31 483	1 351	199
Közösségi szálláshely	336	9 852	32 254	539	222
Üdülőháztelep	340	6 017	19 296	750	70
Kemping	186	2 000	62 185	750	356
Összesen	**2 891**	**81 572**	**272 390**	**9 916**	**3 774**

A lakosság belföldi turisztikai utazásai

Vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken



A belföldi többnapos turisztikai utazások összefoglaló adatai

Időszak	Utazási aktivitás, %[a)]	Összes utazás, ezer fő	Utazáson eltöltött idő, ezer nap	Egy utazás átlagos időtartama, nap	Kiadás, millió forint	Egy utazó egy napjára jutó kiadás, forint
2015	48,1	15 253	61 975	4,1	307 407	4 960
2016	50,0	14 425	58 967	4,1	308 911	5 239
2017	51,5	14 374	57 908	4,0	328 802	5 678
2018	52,0	14 386	60 296	4,2	347 421	5 762
2019	52,4	14 249	59 280	4,2	393 243	6 634
2020	39,0	8 919	39 803	4,5	269 792	6 778
Ebből:						
szórakozás, pihenés	–	5 003	24 130	4,8	214 102	8 873
rokon, barát, ismerős meglátogatása	–	3 013	11 814	3,9	29 796	2 522
egészségmegőrzés, wellness	–	193	1 064	5,5	14 026	13 188
kulturális, sportrendezvény	–	69	249	3,6	1 937	7 764
hobbi jellegű munkavégzés	–	338	1 445	4,3	2 559	1 771
hivatalos út	–	125	362	2,9	2 994	8 279
egyéb	–	179	738	4,1	4 377	5 932
Összes utazás, előző év=100	–	62,6	67,1	107,3	68,6	102,2

[a)] Az utazók aránya a teljes népességen belül.

A külföldiek magyarországi utazásai

A Magyarországra tett külföldi utazások összefoglaló adatai

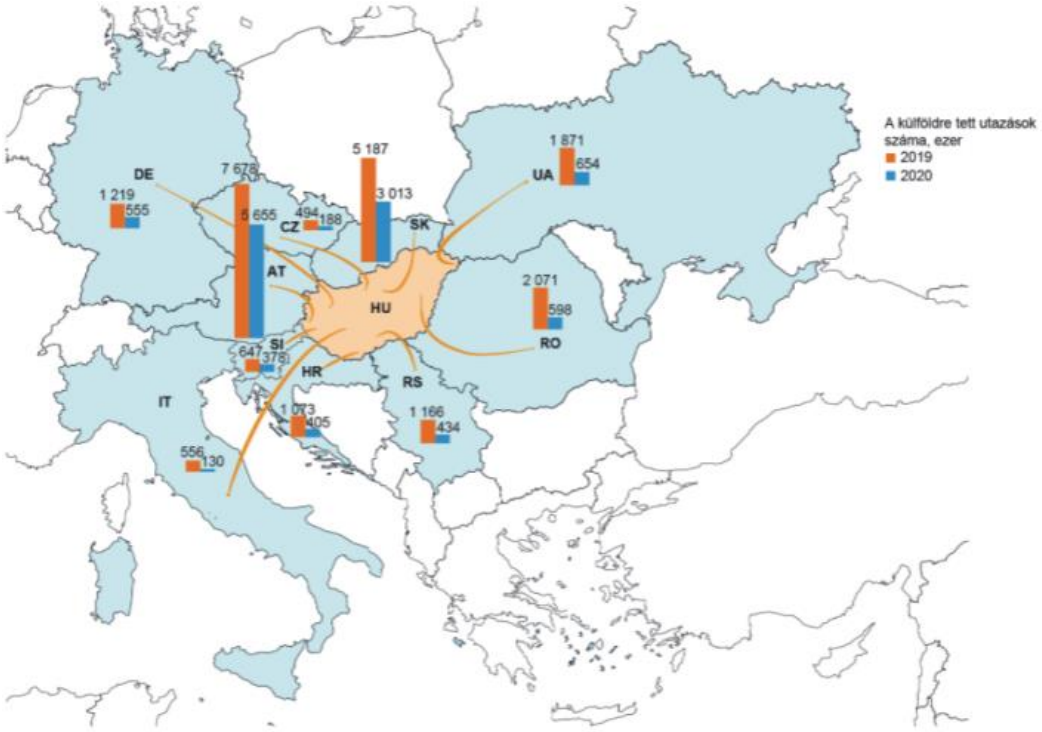
Időszak	Külföldiek beutazásainak száma, millió utazás	Tartózkodási idő összesen, millió nap	Kiadások, milliárd forint	Egy főre jutó napi költés, ezer forint/fő/nap
2015	48,3	119,6	1 608	13,4
2016	52,9	124,0	1 725	13,9
2017	55,0	124,4	1 832	14,7
2018	57,7	130,1	2 067	15,9
2019	61,4	138,5	2 310	16,7
2020	31,6	70,9	1 054	14,9

A Magyarországra tett külföldi utazások és kiadások főbb motivációk szerint

Motiváció	Külföldiek beutazásainak száma, millió utazás		Kiadások, milliárd forint	
	2019	2020	2019	2020
Szabadidő, szórakozás, egészségmegőrzés	15,5	5,8	1 258	376
Rokon, barát, ismerős meglátogatása	4,8	2,5	195	97
Termékek és szolgáltatások vásárlása	10,9	5,7	218	120
Egyéb magánjellegű utazási célok	4,4	2,6	191	157
Átutazás	20,3	11	175	104
Üzleti út, konferencia, üzletelés jellegű utak	2,7	1,5	211	123
Munkavégzés	2,8	2,6	62	76
Összesen	**61,4**	**31,6**	**2 310**	**1 054**

A hazai lakosság külföldi utazásai

A magyarok utazásainak száma a 10 legjelentősebb célországba



- 2020-ban a koronavírus okozta járvány hatására a külföldre utazó magyarok száma drasztikusan visszaesett, egyrészt a vírustól való félelem, másrészt az elrendelt határzárak és szigorítások miatt.
- A magyar lakosok kiutazásainak száma mintegy felére csökkent, az előző évi 25 millióról 13 millióra.
- A többnapos utazások leggyakoribb célpontjai – az előző évhez hasonlóan – szintén a szomszédos Ausztria, Szlovákia, Németország és Románia voltak.
- Ezzel párhuzamosan a külföldön eltöltött idő 62%-kal, 29 millió napra csökkent.

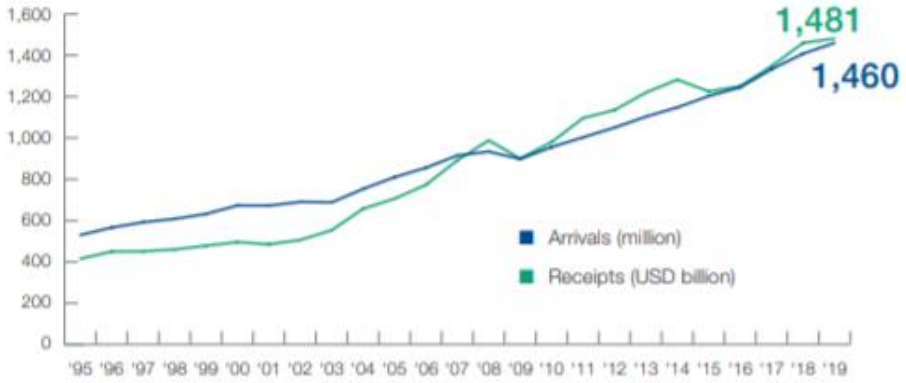
Nemzetközi kitekintés (2019)

- Nemzetközi turistaérkezések: 1,5 mrd
- Turisztikai költségek: 1700 mrd USD
- Turizmus globális GDP 10,3%-a
- 330 millió embernek biztosít munkahelyet (1/10-e összes munkavállalónak)

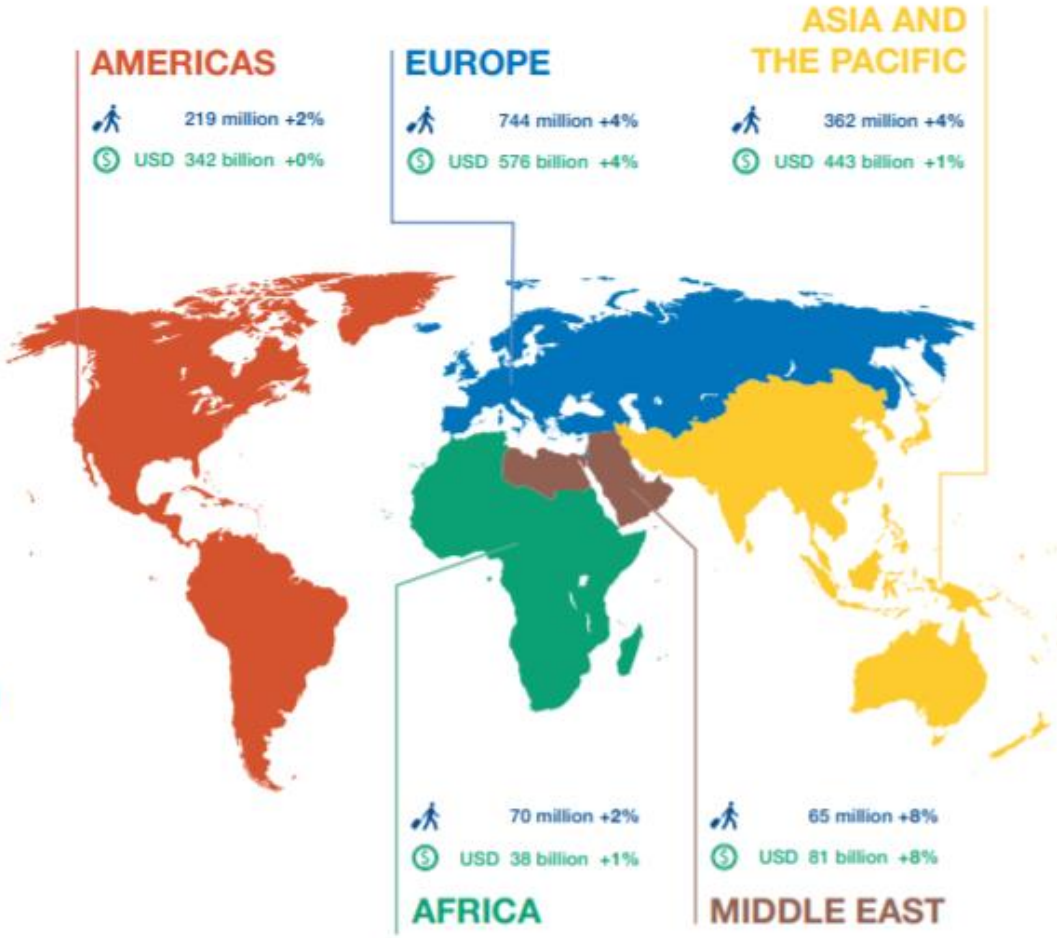
10 egymást követő év folyamatos növekedése

Tourism has seen continued expansion over time, despite occasional shocks, underlining the sector's strength and resilience

International tourist arrivals and tourism receipts (% change)
Source: World Tourism Organization (UNWTO).
Data as of November 2020.
* Provisional data.

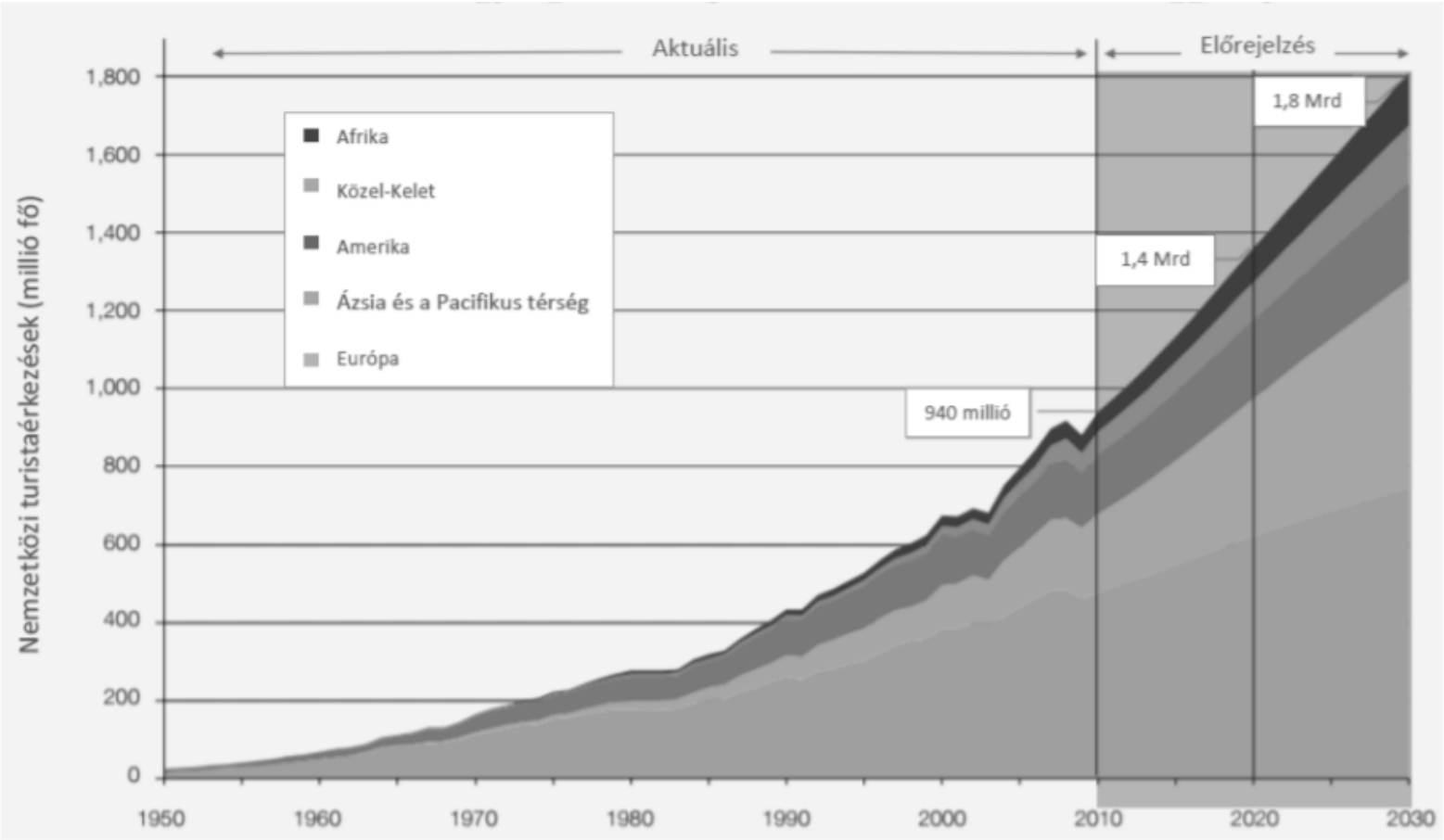


International tourist arrivals (million) and tourism receipts (USD billion) Data as of November 2020.
Source: World Tourism Organization (UNWTO).
* Provisional data.



Map of international tourist arrivals (million) and tourism receipts (USD billion)
Source: World Tourism Organization (UNWTO).
Data as of November 2020.
* Provisional data.

A turisztikai nagyrégiók szerepe a nemzetközi turizmus függvényében



Nemzetközi kitekintés- TOP 10

The world's top 10 destinations receive **40%** of global arrivals

Top 10 destinations by international tourist arrivals, 2019*

1 Data for France corresponds to 2018.
Source: World Tourism Organization (UNWTO).

Data as of November 2020.
* Provisional data.

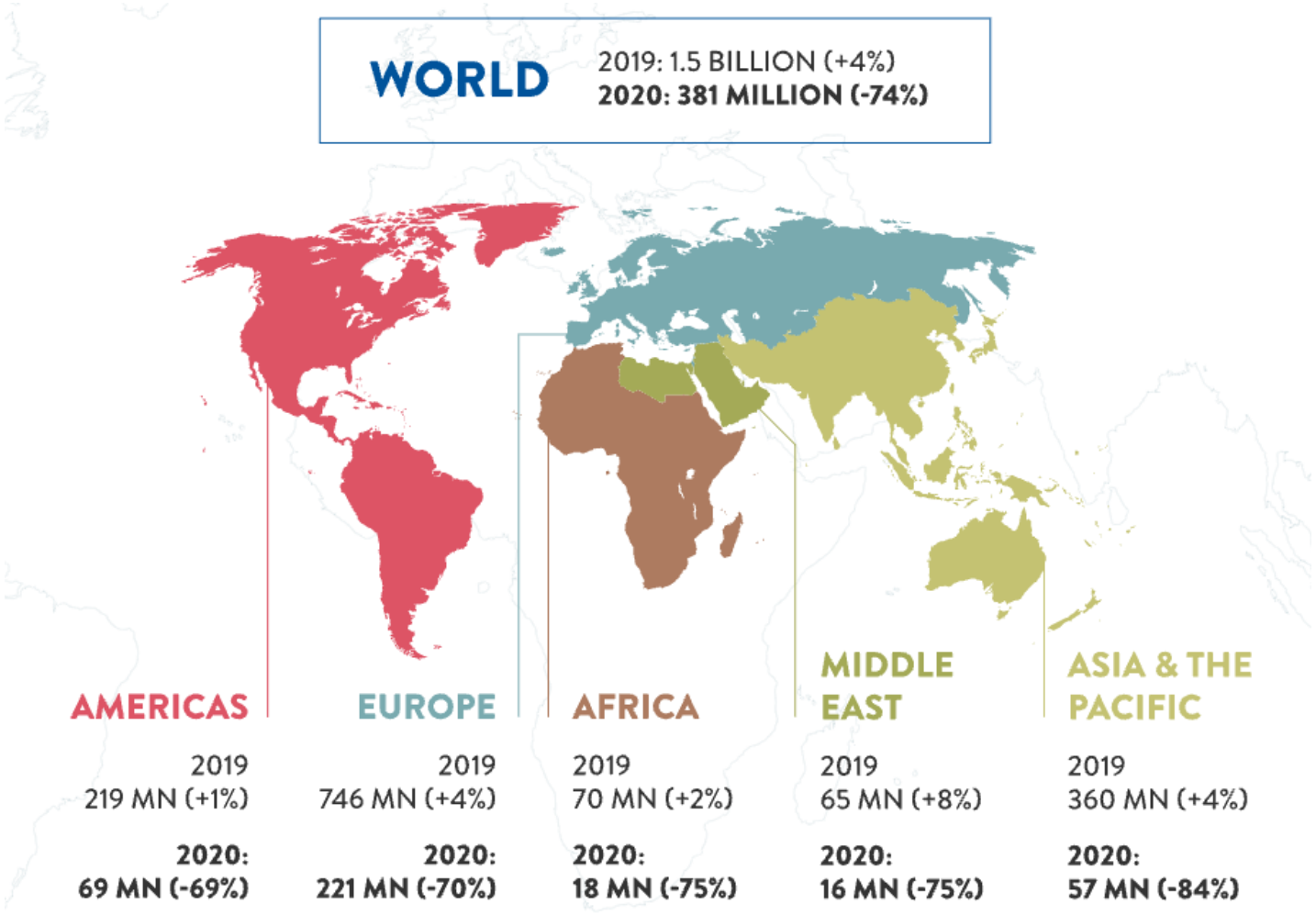
The top 10 tourism earners account for almost **50%** of total tourism receipts

Top 10 destinations by international tourism receipts, 2019*

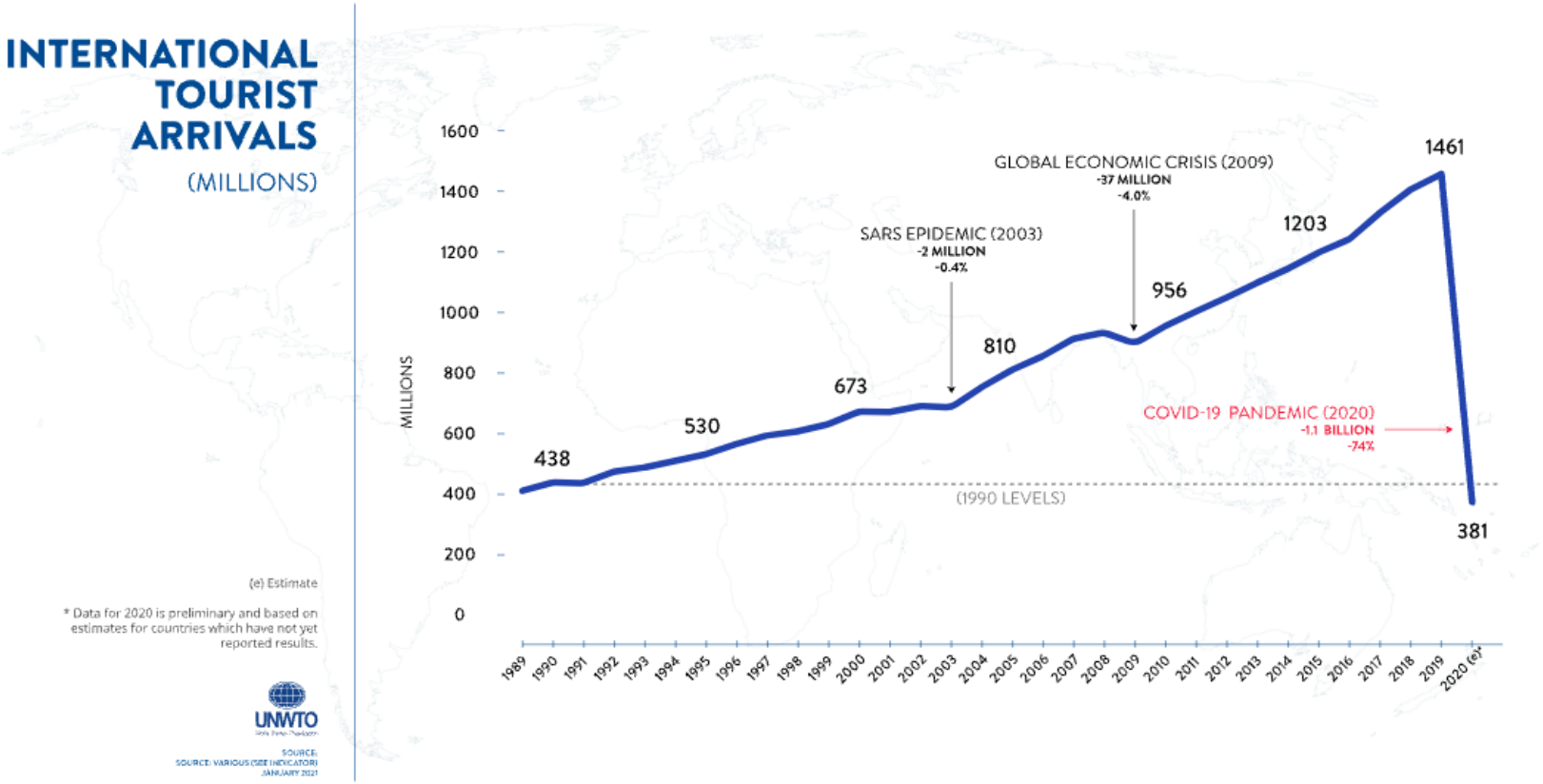
Source: World Tourism Organization (UNWTO).

Data as of November 2020.
* Provisional data.

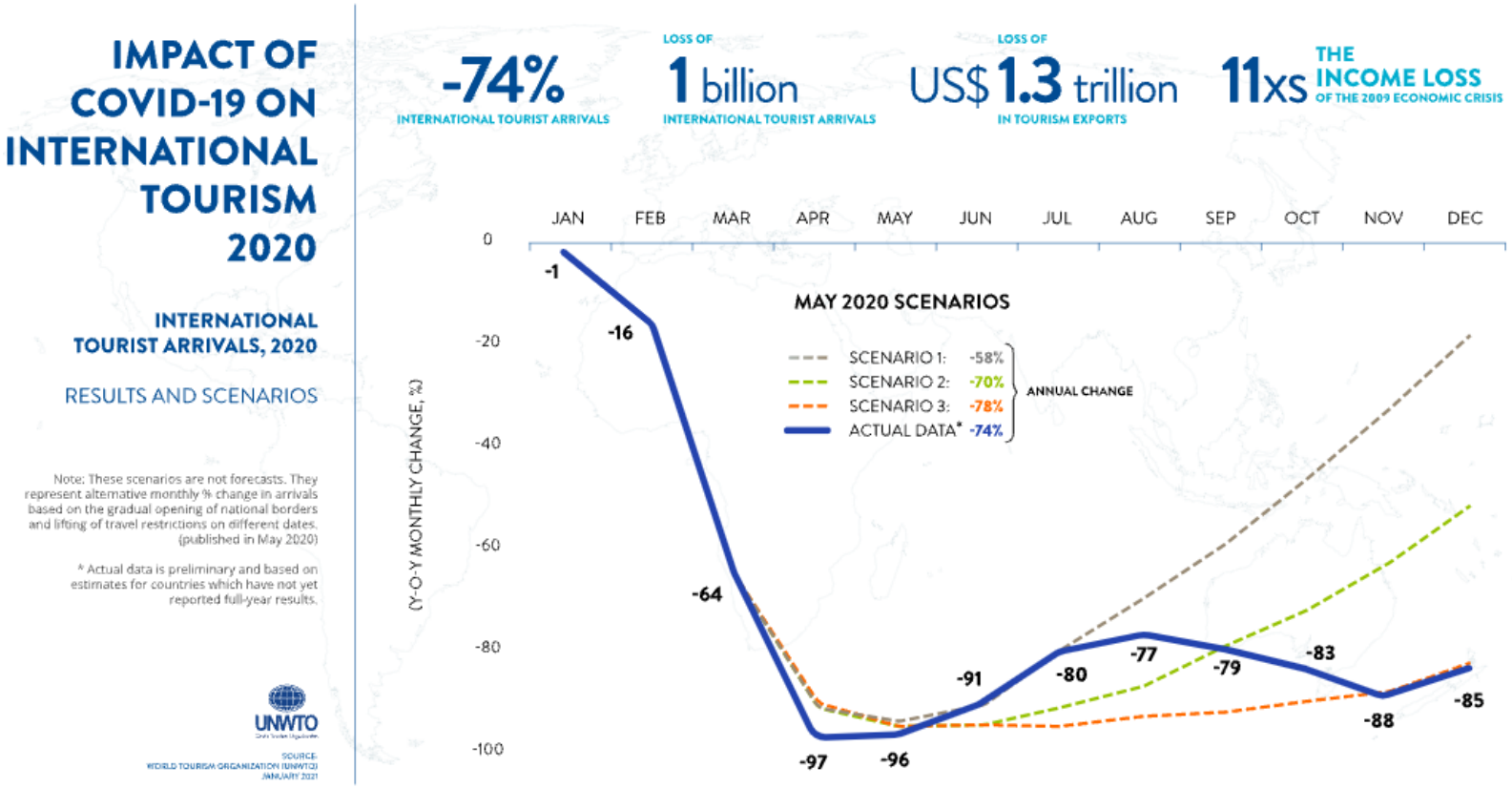
Covid-19 hatása a nemzetközi turizmusra I.



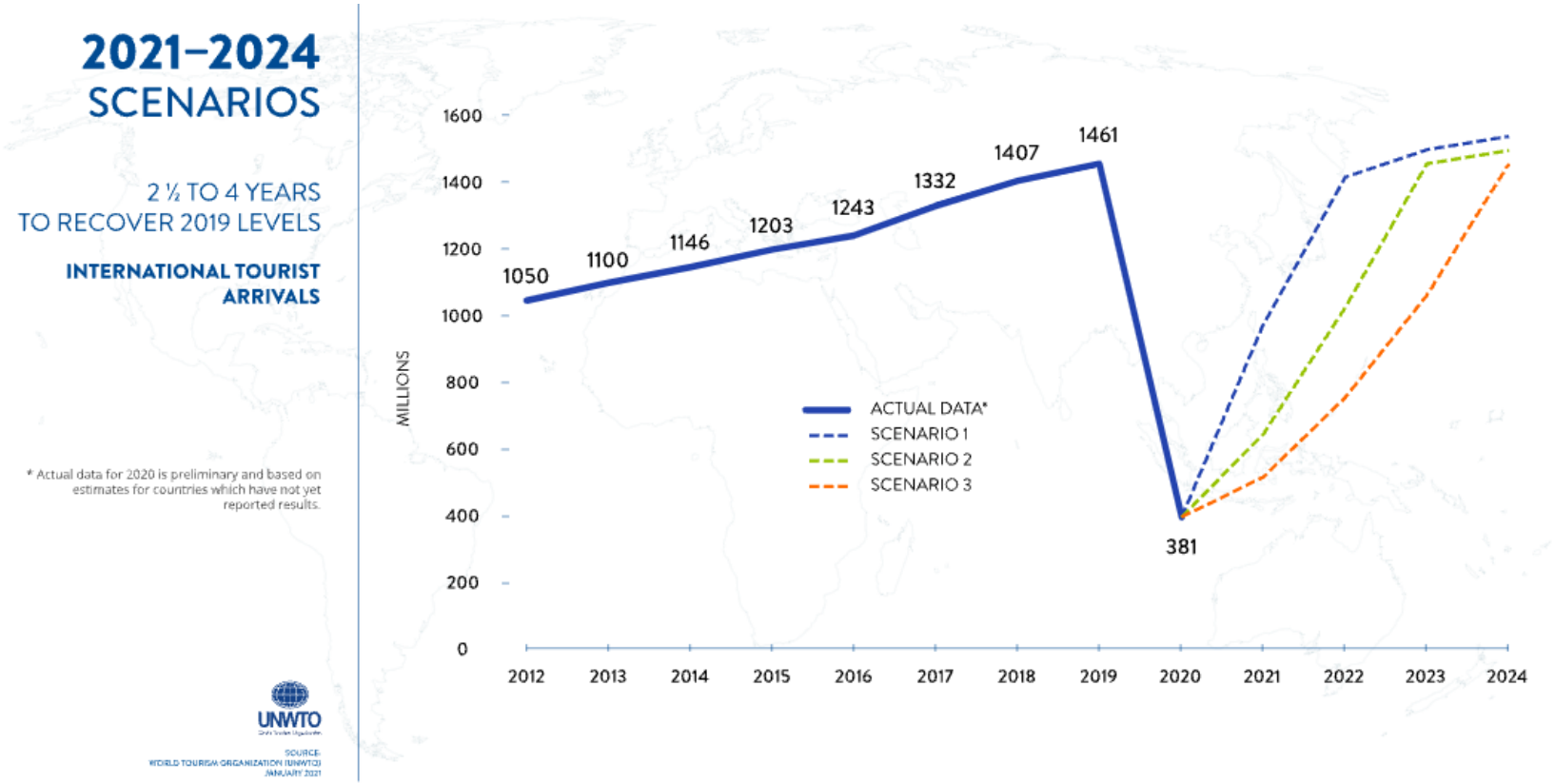
Covid-19 hatása a nemzetközi turizmusra II.



Covid-19 hatása a nemzetközi turizmusra III.



Előre tekintés



Turisztikai trendek

- Számos szempont alapján csoportosítható (térbeli, fogyasztói, kínálat oldaláról felmerülő)

- **Utóbbi időszak:**
- Élményközpontúság megjelenése (aktív turizmus)
- Motiváció megváltozása
- Megszokottól különböző
- Diverzifikált szolgáltatások megjelenése

Mire vezethető vissza a változás?

- Társadalmi, demográfiai változások – szeniorok részarányának rohamos növekedése, családstruktúrában bekövetkező változások, iskolai végzettség általános szintjének növekedése, tudás és ismeretek iránti igény emelkedése
- Egészségtudatosság – motiváció megváltozása, legfontosabb motiváció az egészség megőrzése, a fittség erősítése

Turisztikai trendek csoportosítása I.

Térbeli trendek	A terrorizmus ellenére tovább növekszik a globális turizmus
	Térségi átrendeződések: A biztonsági kérdések desztinációk közti fluktuációt eredményeznek – biztonságos térségek előtérbe helyezése
	Ázsia növekedése és előretörése folyamatos és erőteljes
	A turizmus szerepének erősödése a fejlődő országok tekintetében (kiutazó, beutazó turizmus egyaránt)
	A klímaváltozás hatásai
Keresleti trendek	A kínai turisták költési szokásainak átalakulása – őrült költőkből érett turistákká kezdenek válni
	A sharing economy erősödése/jelenléte – azonban pl. csak 3%-a a globális szállásadásnak
	Az ezredfordulós generáció fogyasztási szokásai a turizmusban – autentikus élmények keresése
	A turisztikai brandek iránti elvárások tovább nőnek
	A szegmentáció erősítése, testreszabott szolgáltatások nyújtása iránti igény növekedése

Turisztikai trendek csoportosítása II.

A digitális technológiai forradalom tovább erősödő szerepe	A Google a saját platformján kívánja összekötni a keresletet a kínálattal
	Mobile-first fogyasztói élmények
	Az adatelemzések előretörése
	A technikai eszközök összeköttetésének biztosítása
	A virtuális realitás alkalmazásának kérdése – a klasszikus turizmus vége?
	A turizmus negatív hatásainak felerősödése

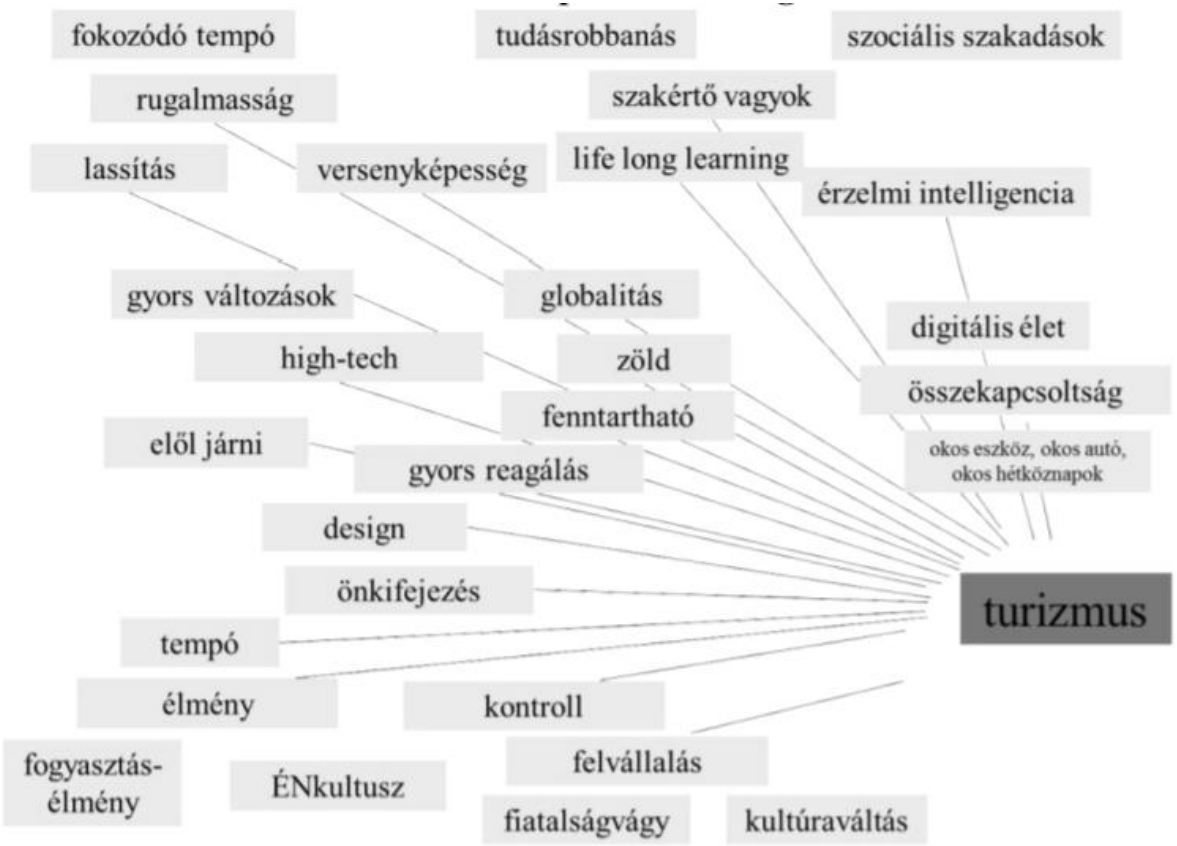
A globális turisztikai trendek a fogyasztói szokások változásának függvényében

Térbeli trendek	A terrorizmus ellenére tovább növekszik a globális turizmus
	Térségi átrendeződések: A biztonsági kérdések desztinációk közti fluktuációt eredményeznek – biztonságos térségek előtérbe helyezése
	Ázsia növekedése és előretörése folyamatos és erőteljes
	A turizmus szerepének erősödése a fejlődő országok tekintetében (kiutazó, beutazó turizmus egyaránt)
	A klímaváltozás hatásai
Keresleti trendek	A kínai turisták költési szokásainak átalakulása – őrült költőkből érett turistákká kezdenek válni
	A sharing economy erősödése/jelenléte – azonban pl. csak 3%-a a globális szállásadásnak
	Az ezredfordulós generáció fogyasztási szokásai a turizmusban – autentikus élmények keresése
	A turisztikai brandek iránti elvárások tovább nőnek
	A szegmentáció erősítése, testreszabott szolgáltatások nyújtása iránti igény növekedése
A digitális technológiai forradalom tovább erősödő szerepe	A Google a saját platformján kívánja összekötni a keresletet a kínálattal
	Mobile-first fogyasztói élmények
	Az adatelemzések előretörése
	A technikai eszközök összeköttetésének biztosítása
	A virtuális realitás alkalmazásának kérdése – a klasszikus turizmus vége?
	A turizmus negatív hatásainak felerősödése

Megatrendek

- *„Hosszú távú, transzformációs folyamat, melynek globális kiterjedése, széles hatóköre, alapvető és drámai hatása van”*
  - komplexek
  - nem egydimenziósak
  - hálózatszerű önmagukon belül
  - összefonódnak más megatrendekkel (sok átfedés)
  - megerősödésével megindul az ellentrendek megjelenése

A turizmus kapcsolata a megatrendekkel



A megatrendek dinamikája

Megatrend	Gyorsítás/Trend	Lassítás/Ellentrend
Fokozódó tempó	pörgés az idő nyomásával, gyorsuló élet, szerepek halmozása	”kiszállás”, visszakapcsolás (downshifting), egyszerűség, haszontalanság
Gyors változások	fizikai és szellemi mobilitás, alkalmazkodás, 24/7, virtual reality	begubózás, ellenállás, a fogyasztó bosszúja, lokalitás, spiritualizmus, csajkultúra, férfitársaságok
Szociális szakadások	társadalmi feszültségek, ikonok, idolok, ideák ledöntése, kritika, szakadások, intézmények iránti bizalom erodálódása	nagylelkűség, társadalmi szabályok őrzése, együttérzés kifejezése, feel good vásárlások
Tudásrobbanás	tanulás a racionális tudás megszerzéséért, morzsatudás, a tudományos eredmények meghaladják az ember befogadóképességét	tapasztalás felértékelődése, skill society, az emocionális érzékenység fejlesztése, önfejlesztés, kurátorság, „vak vezet világtalant”
Énkultusz	individualizmus, egotrend, nárcizmus, komplex identitás, globális példaképek, fizikai és digitális biztonság, DIY-test	közösségek hatalma, lokalitás, connectivity, sharing economy, szcénásodás, klánok, törzsek
Fogyasztásélmény	hedonizmus, élmény-keresés, játékosság, szórakoztató elektronika, mood marketing, illatok, ízek, gourmet, foodporno, fantasy	új aszketizmus, lemondás, elhalasztás, autentikusság keresése, felelősség a fogyasztásban, önkéntes munka, segítés
Digitális élet	virtualitás – AR, VR, AI, azonnaliság, szituáció-orientált döntés, robotok, személyre szabottság, ugrálás a reális-virtuális között	humanizálás, kimaradás, félelem, védelem, etikai problémák, az én felolvadása, intim terek őrzése
Globalitás	a globalizáció kockázatai okozta aggodalmat, klímaváltozás, globális vállalatok kockázatai (botrányai), globális életstílus, megavárosok	ökoparadigma, környezettudatosság, öko-sikk, vidéki élet idillje, egyszerűsítés, CSR, szociális környezeti érzékenység
Fiatalságvágy	„örökké fiatal”, anti ageing, nemi szerepek, generációs határok erodálódása, férfiakat is érinti	„vállald korod!”, társadalmi érzékenység, silver society, új stratégiák a hosszú életre
Kultúraváltás	vizualitás, képkommunikáció, azonnaliság, töredékesség, új erőforrások, régi erőforrások újraértékelése, természettől való eltávolodás	tradíciók, stabilitás keresése, morális értékek, transzparencia, civil mozgalmak, diverzitás az életstílusban, trash kultúra, kimaradás
Egészség	high-tech, e-health, m-health, saját felelősségrész, eszköz rész, beavatkozás rész: profi és laikus együttműködés, belső és külső test nyilvánossá tétele	természetes/természetesség, népi tudás, gyengéd orvoslás, lelki egészség, mentális egészség, keleti gondolkodás

Alternatív turizmus, mint a tömegturizmus ellentrendje

Tömegturizmus jellemzői	Alternatív turizmus jellemzői
XX. század második felében kialakult jelenség. Népszerű desztinációkat a korábbiakban elképzelhetetlen tömegekben keresnek fel a turisták.	A turizmus „ősformája”, mely az 1970-es és 80-as évektől újra felerősödik, új tartalmi elemekkel egészül ki.
Anyagi érdek által motivált, nem kellően átgondolt fejlesztések	Tudatos fejlesztés eredménye, mely tekintettel van a helyi lakosság és a környezet érdekeire.
Standardizált szolgáltatások	Egyedi igényeket kielégítő szolgáltatások
Hasonló/csaknem azonos élmények	Egyedi élmények
Sematikusság	Egyediség, differenciált és szegmentált kínálat, átlagtól eltérő érdeklődés kielégítése
Semmittevés, napozás	Fizikai és szellemi aktivitás igénylő programkínálat
Hedonizmus, élvezetek hajhászása	Felelős fogyasztás
Az élményszerzésben a környezet szerepe elhanyagolható	Autentikusság
A szolgáltatások túlzott koncentrálása miatt úgynevezett turista gettók kialakulása	Tudatos, átgondolt fogyasztói magatartás
A környezet csak hátterét, díszletét adja a turisztikai tevékenységnek	Az élmény a környezettel való interaktív kapcsolat révén válik teljessé
Kevés személyes kapcsolat a helyi társadalommal	Intenzív kapcsolat a helyi lakossággal
Könnyű elérhetőség a fogyasztók számára (anyagi és fizikai értelemben egyarán)	Általában a fogyasztó aktív szerepvállalását igényli

Fenntartható turizmus

- Fenntartható fejlődés fogalma: Brundtland-bizottság „Közös Jövőnk” c. jelentése (1987)
- Fenntarthatónak azt a fejlődési módot nevezzük, amely a jelen szükségleteit úgy elégíti ki, hogy egyúttal nem veszélyezteti a jövő generációk szükségleteinek kielégítését.
- A fenntartható turizmus tehát egy szemlélet és értékrend, míg az ökoturizmus egy olyan turisztikai termék, amely ezt a szemléletet és értékrendet a gyakorlatban is érvényesíteni kívánja. A fenntartható turizmus olyan turizmusformát takar, ahol az attrakciókat, látnivalókat utódaink számára is elérhetővé tesszük.

Fenntartható fejlődési célok 2030 (UNWTO)

A történelmi millenniumi fejlesztési célokra építve, a 17 fenntartható fejlesztési cél (SDG) és a 169 kapcsolódó célkitűzés halmaza emberközpontú, átalakító, univerzális és integrált. Ezekben a célokban megfelelő arányban jutnak érvényre a fenntartható fejlődés gazdasági, társadalmi és környezeti szempontjai.

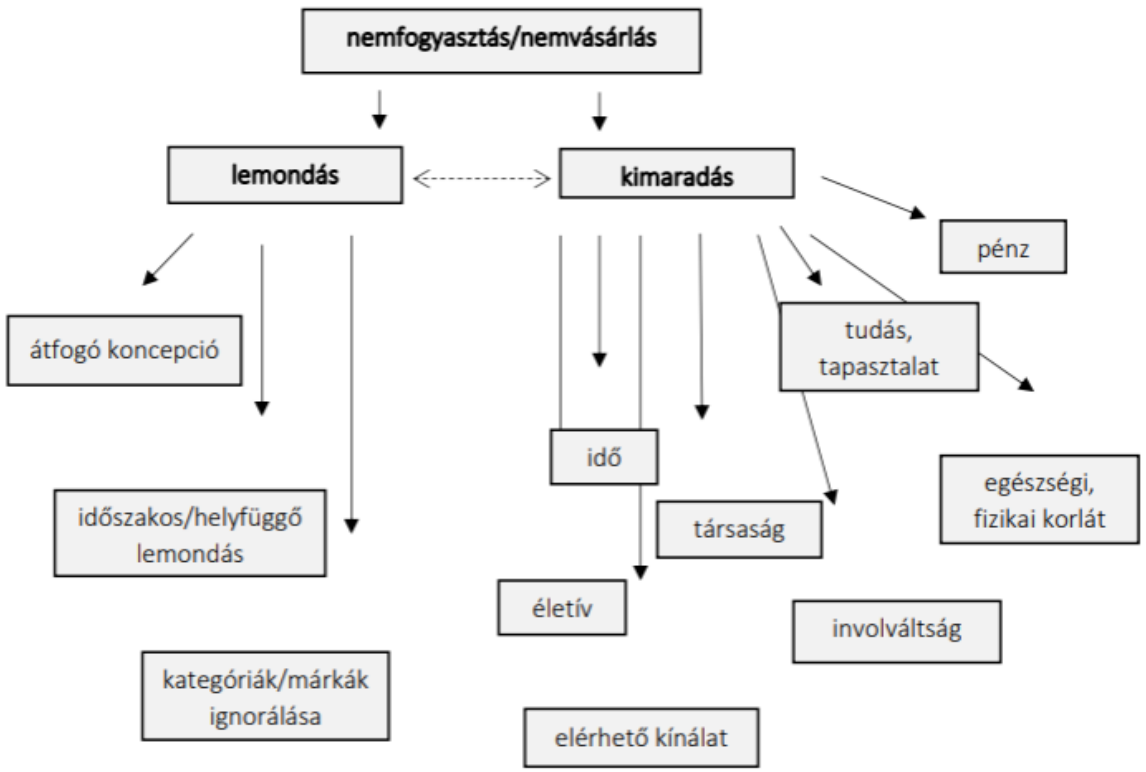
Lassú turizmus

- „Lassíts, és kezdj élni!”

- *„A lassú turizmus egy olyan létrejövő koncepcionális keret, mely alternatívát nyújt a repüléssel és az autós utazással szemben, ezáltal az emberek lassabban érik el az adott desztinációt, hosszabb időt töltenek ott el, és a desztináción belül és kívül is kevesebbet, illetve rövidebben utaznak.”*

- *„A lassú turizmusnak lehetőséget kell nyújtania az egészséges és aktív életvitelre, az önmegvalósításra, valamint a lassú étkezés élvezetére; legalább egy, a célterületen eltöltött éjszakát kell tartalmaznia; a személyautó és egyéb motorizált jármű limitált használata korlátok közt megengedett ugyan, de a zöld és ökológiai aspektusoknak prioritást kell élvezniük.”*

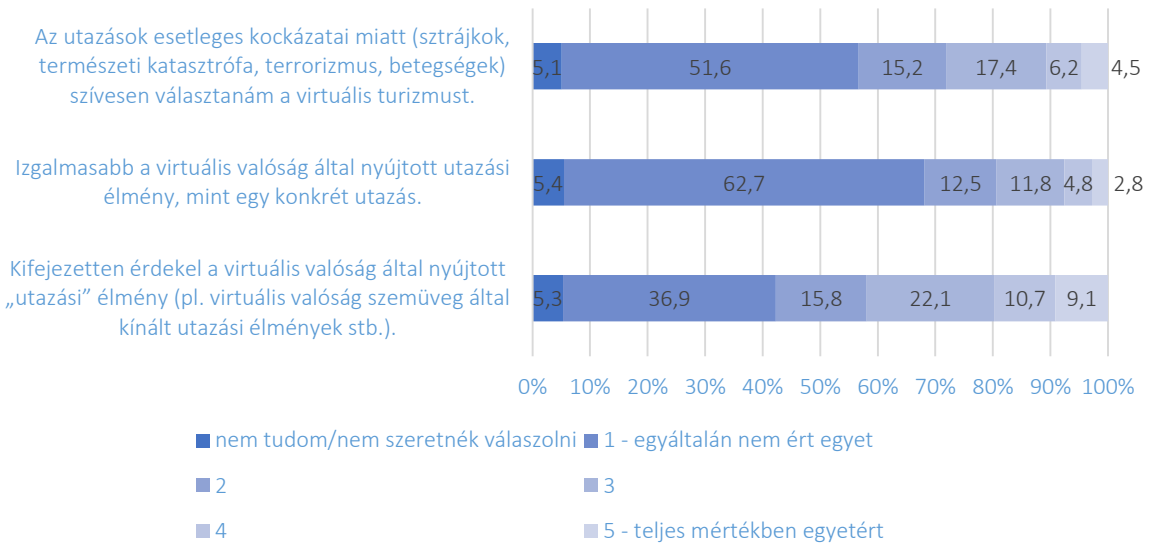
Nemturizmus



- Kereslet 3 alapfeltétele közül valamelyik, vagy mindegyik hiányzik
- 2 alapeset: lemondás (belülről fakadó választás), kimaradás (helyzet következménye)

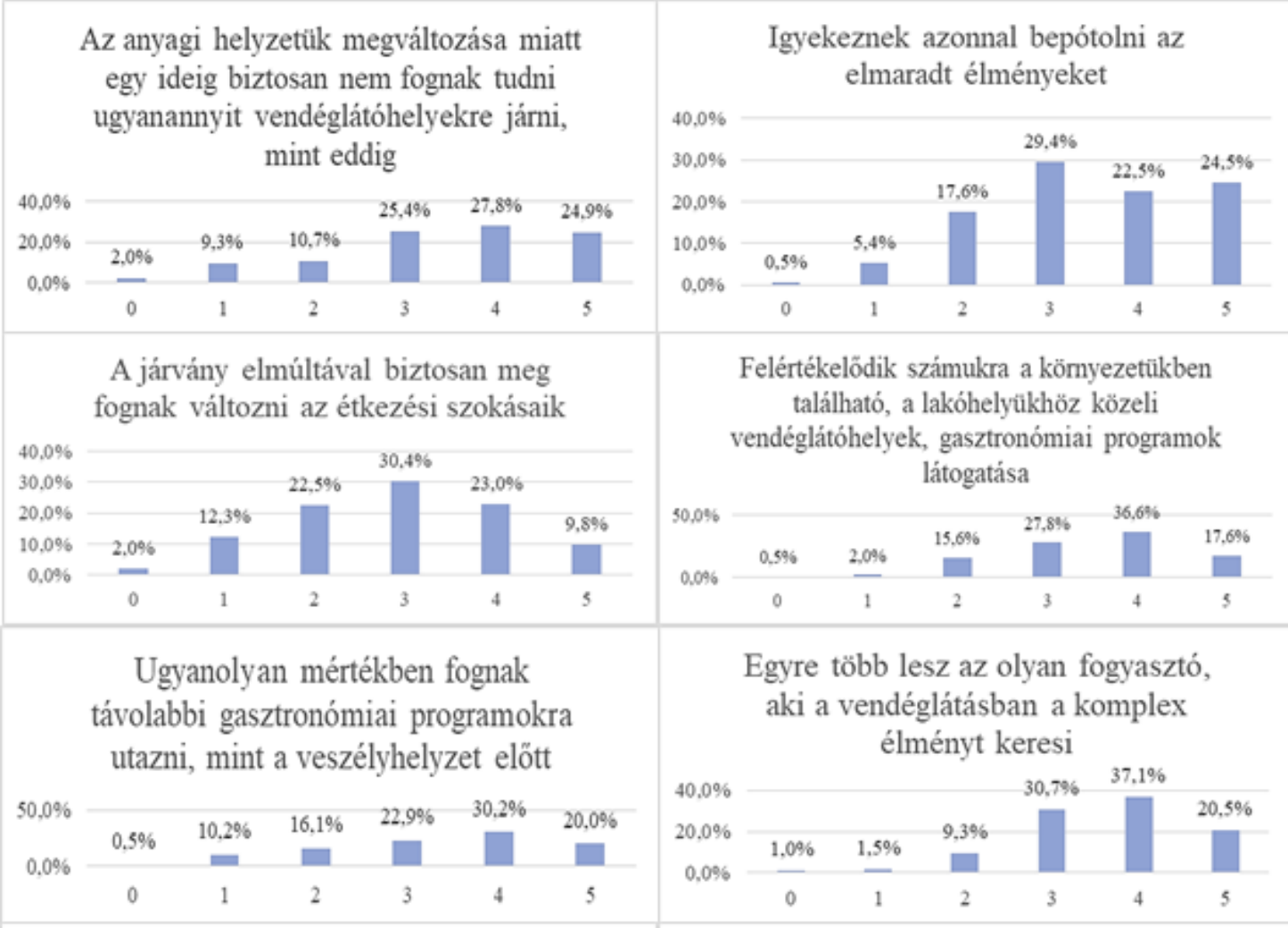
Virtuális turizmus, mint egy lehetséges alternatíva

- Turista élményének fokozása
- Gyerekek és fiatalabb korosztály tagjai
- Koronavírus megjelenése miatt növekedő szegmens (biztonság, lezárások)



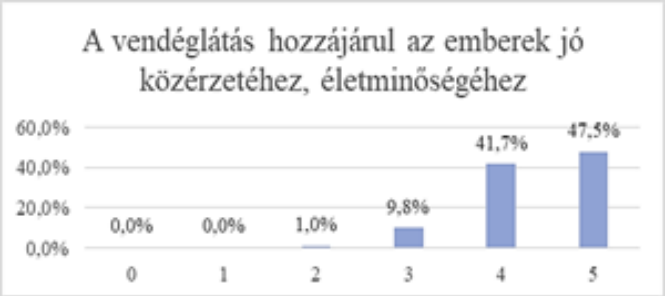
- NTS 2030-ban is helyet kap

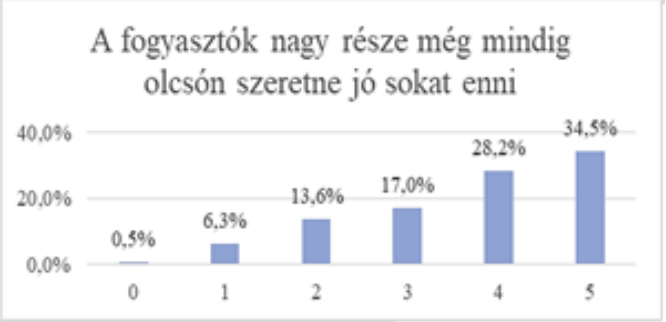
Jövőbeli trendek a vendéglátás területén I. (n=187)

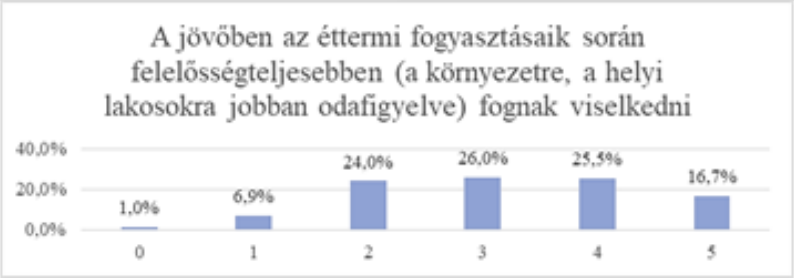


*A GINOP-5.3.5-18-2019-00104 számú projekt keretében 2020. október 1. – november 10. között kérdőíves felmérést végeztünk a Dél-Dunántúli Régió vendéglátáshoz köthető cégeinek vezetői és munkatársai körében, aminek kapcsán cégének működési kihívásaira és a hazai és nemzetközi vendéglátás jövőjével kapcsolatos véleményére voltunk kíváncsiak

Jövőbeli trendek a vendéglátás területén II. (n=187)







*A GINOP-5.3.5-18-2019-00104 számú projekt keretében 2020. október 1. – november 10. között kérdőíves felmérést végeztünk a Dél-Dunántúli Régió vendéglátáshoz köthető cégeinek vezetői és munkatársai körében, aminek kapcsán cégének működési kihívásaira és a hazai és nemzetközi vendéglátás jövőjével kapcsolatos véleményére voltunk kíváncsiak

A jövő turizmusának legfontosabb kihívásai

Melyek a legfontosabb kihívások a közeljövőben a hazai turizmus számára? (n=200)

Melyek a legfontosabb kihívások a közeljövőben a nemzetközi turizmus számára? (n=200)

**A GINOP-5.3.5-18-2019-00104 számú projekt keretében 2020. október 1. – november 10. között kérdőíves felmérést végeztünk a Dél-Dunántúli Régió vendéglátáshoz köthető cégeinek vezetői és munkatársai körében, aminek kapcsán cégének működési kihívásaira és a hazai és nemzetközi vendéglátás jövőjével kapcsolatos véleményére voltunk kíváncsiak*

Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – A jövőt meghatározó legfontosabb globális trendek és kihívások

- A turizmus várható növekedése 2030-ig
- Térségi átrendeződés a küldőpiacok és fogadópiacok körében
- Az élménykeresés, az érzelmek, az autentikusság és a miliő felértékelődése
- A célcsoportok változása
- A sharing economy (közösségi gazdaság) terjedése
- A technológiai kihívások, a digitalizált életmód és ennek diszruptív hatásai
- A klímaváltozás és felfokozott urbanizáció, valamint a túlzott mértékű turizmus hatásai
- A globális politikai és biztonságpolitikai helyzet változása

A turizmus hatékony végzéséhez szükséges munkavállalói kompetenciák

A kompetencia

- Latin eredetű, *competo* szóból származik, melynek jelentése: a cselekvő elegendő képességgel rendelkezik céljai megvalósításához
- „Olyan, velünk született és tanult készségek, képességek, ismeretek, tapasztalatok összességének rendszerbe szerveződése, mely képessé teszi az egyént a mindennapi élet és a munka világának különböző kihívásainak való megfelelésre.” (Gonda et al. 2020)
- Vagyis
  - szűkebb értelemben: készségek, képességek rendszere;
  - tágabb értelemben: olyan általános felkészültség, amely tudásra, tapasztalatokra, értékekre, beállítódásokra épül.

A kompetencia típusai

- Általános/alap kompetencia: az általános képzés alakítja ki; azok a jellemzők, melyek gyakran előfordulnak, általános alkalmazás (írás, olvasás, számolás); megteremti az alapot a funkcionális kompetenciáknak
- Kulcskompetencia: a szervezet, intézmény stratégiai céljait támogatja; kitermelése részben munkaszervezeten kívül, részben azon belül folyik
- Generikus kompetencia: egy szervezet valamennyi munkakörére, vagy egy-egy munkakör családjára vonatkozó viselkedés-együttes
- Speciális vagy funkcionális kompetencia: kimagasló teljesítményt szolgáló szakmai tudás; a középfokú szakképzési rendszer és felsőoktatás alakítja ki

Kulcskompetenciák

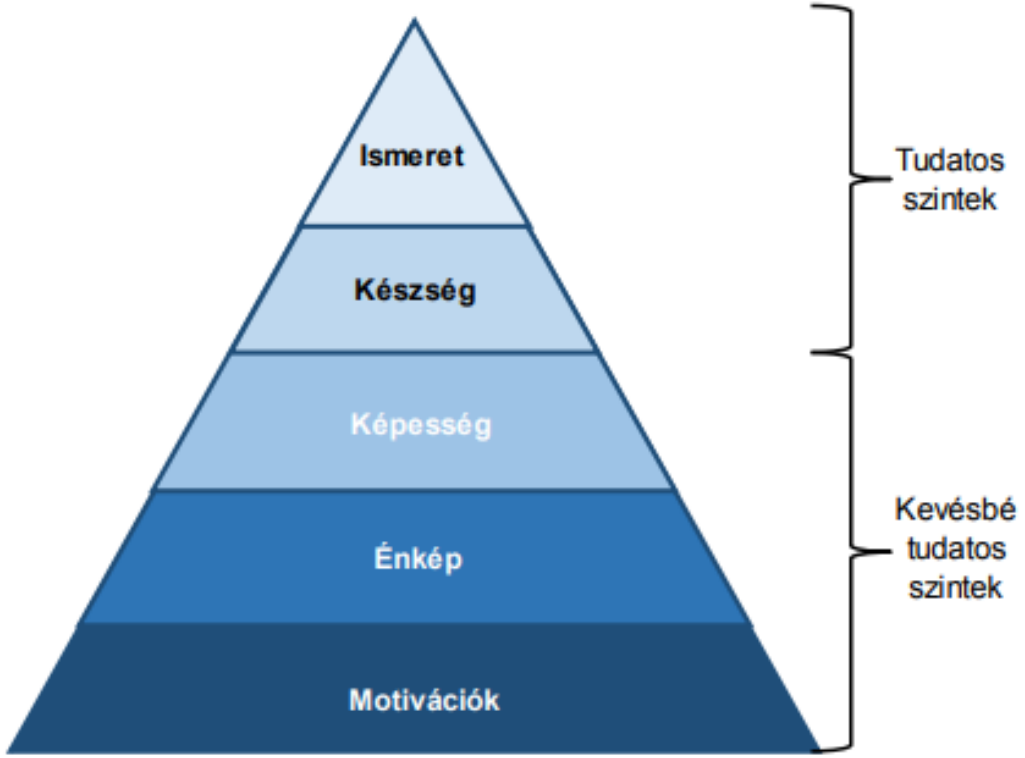
- A személyiség kiteljesítése és az egész életen át tartó fejlődés (kulturális tőke)
- Aktív állampolgári szerepvállalás és beilleszkedés a társadalomba (társadalmi tőke)
- Foglalkoztathatóság (emberi tőke)

- *Európai Parlament és a Tanács 2006/962/EK ajánlása az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciák: https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj*

8 kulcskompetenciaterület

- Anyanyelven folytatott kommunikáció
- Idegen nyelven folytatott kommunikáció
- Matematikai kompetenciák és alapvető kompetenciák a természet tudományok terén
- Digitális kompetencia
- Tanulás tanulása kompetencia
- Szociális és állampolgári kompetencia
- Kezdeményezőkészség és vállalkozói kompetencia
- Kulturális tudatosság és kifejezőkészség

Spencer „jéghegymodellje”



- 1-2. szint: szellemi és fizikai teljesítés
- 3. szint: értékek, etikai nézetek
- 4. szint: adott személy milyennek látja önmagát
- 5. szint: a viselkedést terelő célok, magatartások

A kompetenciák öt, egymással összefüggő összetevője (Sveiby)

- Explicit tudás: formális tanulás során sajátítjuk el, a tények ismeretét jeleni, mely információkon keresztül jut el hozzánk
- Jártasság: gyakorlati tapasztalás, főként tréning, gyakorlat során sajátítható el, kommunikációs képesség
- Tapasztalat: döntések megalapozottságát készíti elő, lehetőséget nyújt a múlt hibáiból és sikereiből való tanulásra
- Értékítélet: az egyének közötti kapcsolatokon keresztül közvetített kultúrára, hagyományokra nyúlik vissza, és meghatározza, mit hisz az egyén, mit tart helyesnek
- Társadalmi közeg: az egyének közötti kapcsolatból épül fel, és ezáltal meghatározza a szervezeti magatartást

Munkakörhöz kapcsolódó kompetenciák I.

- *A kompetenciákhoz kapcsolódó készségek, képességek felsorolása és fontossági sorrendbe állításával meghatározhatók azok a tulajdonságok, amelyek segítségével az adott munkakörhöz kapcsolódó feladatokat sikeresen el lehet látni.*
- Amennyiben az egyén tudástőkéje és a munkaadó elvárásai sikeresen találkoznak, azaz gazdasági hasznot hoz a találkozás, akkor az egyén megfelelő kompetenciaszinttel rendelkezik a munka elvégzéséhez.
- Ebben az összefüggésben természetszerűleg terelődik a figyelem az ***oktatási rendszerre.***
- Az oktatási rendszer teljesítményét értékelő elemzések újra és újra azt igazolják, hogy az oktatási rendszer ***részlegesen alkalmazkodott*** a munkaerőpiaci elvárásokhoz. Az oktatás ugyanis ***bizonyos (strukturális) fáziskéséssel*** követi a gazdasági viszonyaiban és értékrendjében folytonosan változó társadalom mozgását.

Munkakörhöz kapcsolódó kompetenciák II.

- A kompetencia nem más, mint ami ***megkülönbözteti egymástól az embereket*** azon kívül, hogy milyen iskolai végzettséggel vagy munkatapasztalattal rendelkeznek.
- Összefüggésben áll a ***viselkedéssel, magatartással, személyes tulajdonságokkal***
- A „kiinduló szituáció” esetében a kompetenciákat ***két irányból*** lehet megközelíteni:
  - az egyik az a halmaz, amit a munkáltató az adott feladatkör ellátásához meghatároz (ennek alapja a munkakörelemzés és a munkaköri leírás),
  - a másik pedig azok a készségek, képességek tárháza, amelyekkel a leendő munkavállaló rendelkezik.

Munkakörhöz kapcsolódó kompetenciák III.

- Egy adott munkakör kialakításakor és elvárásainak megvizsgálásakor, a szervezet nem használja fel az egyén kompetenciakészletében rejlő összes kompetenciát, csak azokat, amelyeket az ***adott munkakör hatékony betöltéséhez szükségesnek*** ítél meg.
- Pontosan emiatt kiemelten fontos, hogy a szervezet létrehozza ***saját kompetencia-szótárát, illetve saját kompetenciamodelljét***, ezek felhasználásával az egyes munkakörökhöz kapcsolódóan úgynevezett ***kompetenciaprofilokat*** tud kialakítani.
- Azonban tisztában kell lennünk azzal, hogy se a munkaköri leírások, se a kompetenciaprofilok nem állandók, így fel kell készülni, ezáltal alkalmazkodni kell a ***folyamatos változásokhoz.***
- A korábban említett kompetenciamodellt kétdimenziósnak tekintik, amely áll az ***alapkompetenciákból***, amelyek minden munkavállaló számára kötelező elvárások halmazát jelölik, illetve a ***szakmai kompetenciakövetelményekből***, amelyek a munkakörök, beosztások elvárásaihoz alkalmazkodnak

A kompetencia típusai a teljesítmény szempontjából

- 1. A munkakör betöltéséhez szükséges kompetenciák (iskolai végzettség, fizikai, pszichés, egészségügyi pályaalkalmasság)
- 2. Az egyéni teljesítményértékeléshez használandó kompetenciák (munka- és magatartás minőségét kifejező kompetenciák)
  - Küszöb kompetenciák: Azok a jellemzők, melyekkel mindenkinek rendelkeznie kell, hogy adott munkakört el tudja látni, de ezek nem különítik el a kiválókat az átlagosoktól
  - Teljesítmény kompetenciák: ez a faktor különíti el a kiválókat az átlagosaktól

A kiválóság területei, kompetenciái

- **1. Értelmi kompetencia:** Ismeret, tudás, információ, fogalom és elmélet stb. birtoklása az érintett szakterületről, munkakörről (kognitív képességek, intelligenciahányados)
- **2. Gyakorlati kompetencia:** A szakértelem és a tapasztalat kombinációja, megfelelővé tesz egy adott állás betöltésére. Valamilyen tevékenységre, teljesítményre való testi-lelki adottság (képesség), illetve tanult gyakorlat (készség)
- **3. Érzelmi kompetencia:** Érzelmi intelligencián alapuló tanult képesség, amely kiemelkedő munkateljesítményt eredményez.

Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) I.

- **Üzletközpontú gondolkodás:** Tudja, hogy mit és hogyan hajtunk végre a szervezetben. Tisztában van piaci helyzetünkkel és a versenytársainkkal. Naprakész az általános üzleti hírekkel, különös tekintettel a cég ágazatában történtekre. Látja az ezzel kapcsolatos összefüggéseket és tervezni tudja az erre adott szervezeti szintű lépéseket. Szem előtt tartja a vevői elégedettséget és a tulajdonosi kör érdekeit.
- **Ügyfél-orientáltság:** Azonosítja és rangsorolja az ügyfelek igényeit, és felismeri a bennük lévő, szervezeti szinten jelentkező korlátokat. Törekszik rá, hogy minél többet megtudjon az ügyfelekről és ezáltal jobb szolgáltatást nyújtson. Professzionális megközelítést alkalmaz az ügyfelekkel kapcsolatosan. A teljesítés során megbízhatóságról tesz tanúbizonyságot.

Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) II.

- **Elemző és problémamegoldó képesség:** Képes azonosítani a problémákat és szétválasztani azok legfontosabb összetevőit. Képes azonosítani és értelmezni a különféle forrásokból származó információkat, elemezni az információk összetevőit és trendjeit, meglátni az azok mögött lévő összefüggéseket. Kreatív megoldásokat generál, kiértékeli azokat, és kiválasztja a legmegfelelőbbet.
- **Gyors gondolkodás/tanulási képesség:** Képes a releváns információk gyors és könnyű megszerzésére és hasznosítására. Gyorsan megtanulja az új feladatokat, hatékonyan és gyorsan reagál a tennivalókra és a szituációkra. Képes önállóan gondolkodni a gyorsan változó környezetben

Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) III.

- **Csapatmunka:** Aktívan részt vesz a közösségben, ösztönzi az együttműködést. Tudatában van mások szükségleteinek és ezekre rugalmasan reagál. Információt oszt meg és támogatja a csapat többi tagját a munkavégzés során. Mások hatékony bevonásával tudja teljesíteni a feladatokat. Képes reális célok kitűzésére. Lehetőségeket keres önmaga és mások fejlesztésére. És ami talán a legfontosabb: a csapat eredménye elsőbbséget élvez az egyéni célokkal (vagy elvárásokkal) szemben.
- **Kommunikációs készség:** Képes az információk és ötletek egyértelmű és artikulált közlésére mind szóbeli, mind írásbeli formában. Megfelelő nyelvet, stílust és módszereket használ a partnerek, munkatársak és ügyfelek esetében, a kommunikáció céljától függően. Képes összetett információk egyértelmű átadására. Előre látja azokat az információkat, amelyekre neki és a vele dolgozó munkatársaknak szüksége lesz.

Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) IV.

- **Önbizalom és rugalmasság:** Megfelelő határozottsággal és magabiztossággal rendelkezik a munkafeladatok elvégzéséhez, vélemények képviseléséhez, akkor is ha ez kihívást jelentő szituációban jelentkezik. Éles, feszültséggel teli helyzetben is megőrzi hidegvérét, ítélőképességét és döntési potenciálját. Kezelni tudja a versengésből származó igényeket. Túl tudja tenni magát a kudarcon, hasznosítja annak tapasztalatait. Elfogadja a kritikát, az elhangzottakat saját fejlődése érdekében használja fel.
- **Ítélőképesség és döntéshozatal:** Kiegyensúlyozottan szemléli a különböző nézőpontokat magában foglaló helyzeteket. Alternatív nézőpontokat keres. Felismeri a prioritásokat, mérlegeli a különféle lehetőségeket és értékeli a kockázatokat. Logikus következtetésekre jut, és dönt a megfelelő cselekvési tervről. Értékeli a korábbi döntéseket a minőség javítása érdekében

Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) V.

- **Kutatási tevékenység, adatgyűjtés:** Képes felismerni az információigényeket, valamint azonosítani és felhasználni a megfelelő információforrásokat. Kitartó az információkeresésben, 32 ennek kapcsán különféle stratégiákat alkalmaz. Kérdez, gyűjt, ellenőrzi és értékeli az információkat és a forrásokat. Figyelmet fordít a részletekre.
- **Tervezés és szervezés:** Képes minőségi, határidőn belüli és költséghatékony módon eredményeket elérni. Észleli a prioritásokat, megtervezi az erőforrások hatékony felhasználását és figyelemmel kíséri a haladást a célkitűzésekhez képest. Megtervezi a projektek/munkafolyamat fontosabb szakaszait. Gondol a célok eléréséhez szükséges alternatív eszközökre. Hatékonyan reagál az előre nem látható eseményekre.

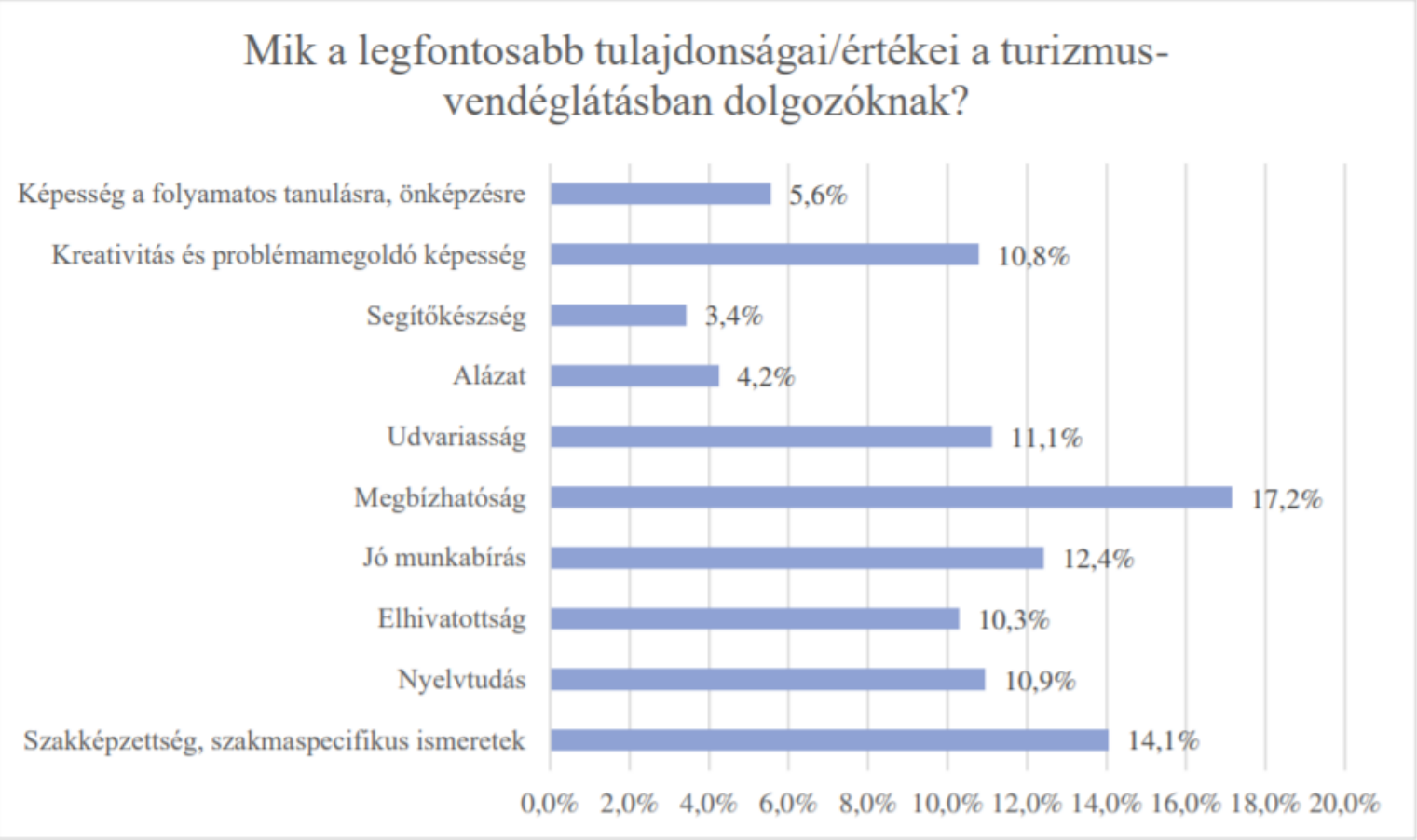
Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) VI.

- **Eredményorientáltság és minőségszemlélet:** Magas, de elérhető színvonalat állít fel önmagának és másoknak. Lehetőségeket keres a folyamat és az eredmények javítására. Folyamatosan ellenőrzi a teljesítményt, hogy meghatározza a fejlesztendő területeket. Bármit tesz, a minőségre törekszik.
- **Személyes hatékonyság:** Meggyőzéssel és bátorítással képes befolyásolni mások nézeteit és viselkedését. Tapintatosan és hatékonyan kezeli a konfliktusokat vagy más kényes kérdéseket. Rugalmasan képes alkalmazkodni a munkatársak és ügyfelek széles spalettán tapasztalható viselkedéséhez
- **Személyes motiváció:** Olyan személyes célokat tűz ki, amelyek bár kihívást jelentenek, elérhetőek és reálisak. Kellő energiával, kitartással és elszántsággal törekszik ezek elérésére. Lelkes és elkötelezett a személyes teljesítmény fokozása mellett.

Munkahelyi kompetenciák csoportosítása (Careersmart) VII.

- **Rugalmasság, alkalmazkodóképesség:** Aktívan igyekszik új dolgokat saját érvényesülése érdekében megtanulni. Pozitívan reagál a változásokra, és gyorsan alkalmazkodik az új helyzethez. Képes több feladatot egyidőben hatékonyan ellátni.
- **Kezdeményezőkészség és önállóság:** Képes megoldani a dolgokat anélkül, hogy túl gyakran kellene a részeredményeket bemutatni és segítséget kérni. Felelősséget vállal a saját időgazdálkodásáért és hatékonyságáért. Anélkül veszi észre a munkafolyamatokban lévő feladatokat és lehetőségeket, hogy arra figyelmeztetni kellene. Képes arra, hogy megragadja ezen lehetőségeket a saját eredményeinek javítása érdekében.

Turizmus-vendéglátásban dolgozók személyes értékei/tulajdonságai (n=183)



*A GINOP-5.3.5-18-2019-00104 számú projekt keretében 2020. október 1. – november 10. között kérdőíves felmérést végeztünk a Dél-Dunántúli Régió vendéglátáshoz köthető cégeinek vezetői és munkatársai körében, aminek kapcsán cégének működési kihívásaira és a hazai és nemzetközi vendéglátás jövőjével kapcsolatos véleményére voltunk kíváncsiak

Szakács munkakör kompetenciái I.

Nélkülözhetetlen

- A vendégtér, szerviztér, termelők eszközeinek megfelelő kiválasztása;
- Alapfűszerek és alap ízek felismerése, megnevezése;
- Alapvető konyhatechnológiai műveletek, eljárások ismerete;
- Cukrászati nyersanyagok tárolására, minőségre vonatkozó követelmények, mérési műveletek ismerete;
- Adott tájegység gasztronómiai hagyományainak ismerete, tradicionális ételek készítése;
- Felhasználandó alapanyagok és az előkészítő műveletek ismerete;
- Tisztítás, darabolás műveletének ismerete;
- Alapkészítmények fajtáinak, előállításuknak az ismerete;
- Fűszerek, ízesítőanyagok felismerése;
- Töltelékáruk készítésének speciális technológiáinak ismerete;
- Kovász és élesztő működésének ismerete, tésztakészítés ismerete;
- Savanyítási metódusok ismerete;
- Konyhai berendezések, gépek kezelésének ismerete;
- Hőközlő műveletek ismerete;
- Technológiák közötti összefüggések átlátása;
- Különleges technológiák megismerése;
- Tányérdesszertek készítéséhez szükséges ismeretek;
- Étel- és menüalkotás szabályainak ismerete;
- Kímélő és mentes táplálkozáshoz szükséges alapanyagok és technológiák ismerete;
- Tálalás alapvető szabályainak ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Szakács munkakör kompetenciái II.

Nélkülözhetetlen

- Zöldségek, gyümölcsök szezonjának ismerete;
- A menü összeállításának alapvető szabályainak ismerete;
- Nemzetközi konyhatechnológiák megismerése;
- A manuális- és digitális kalkulációkészítés és átalakítás szabályainak ismerete;
- Minőségi, mennyiségi, értékbeli áruátvétel szabályainak és követelményeinek ismerete;
- Vételezési és rendelési mennyiség kiszámításának ismerete;
- Veszteség és tömegnövekedés kiszámításának ismerete;
- Raktározás elv, szakosított raktárak, tiszta út elv és FIFO-elv ismerete;
- Eszközmennyiség és alapanyag-mennyiség megállapításának ismerete;
- Készletgazdálkodás alapfogalmainak és számításának ismerete;

Fontos

- Számlázási, készletezési alapfogalmak, műveletek, számítógépes programok ismerete;
- Világháló ismerete, használata;
- Gépek, berendezések alapvető funkcióinak, működtetési módjának ismerete;
- Éttermi alapterítés formáinak, szervíztér előkészítésének műveleteinek ismerete;
- Vendégfogadás, vendég előtt végezhető műveletek ismerete;
- Rendezvények lebonyolításához szükséges ismeretek;
- Árugazdálkodási szoftver működésének, használatának ismerete;
- Árképzés fogalmainak és számításának ismerete;
- Raktár ás termelés elszámoltatásának fogalmainak és számításának ismerete;
- Vendéglátásban használt bizonylatok tartalmai és formai követelményeinek, javításuknak ismerete.

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Cukrász munkakör kompetenciái I.

Nélkülözhetetlen

- A vendégtér, szerviztér, termelők eszközeinek megfelelő kiválasztása;
- Az alapfűszerek és alapízek felismerése, megnevezése;
- Az alapvető konyhatechnológiai műveletek, eljárások ismerete;
- A cukrászati nyersanyagok tárolása, minőségre vonatkozó követelményeket, illetve a mérési műveletek ismerete;
- Cukrászati alapműveletek ismerete;
- A cukrászati nyersanyagok technológiai hatásainak, tulajdonságainak ismerete;
- A tömeg és űrtartalom mértékegységének, átváltásának ismerete;
- Az anyagok, eszközök előkészítő műveleteinek, eszközeinek ismerete;
- A vételezendő anyagok listakészítésének ismerete az összesített anyaghányadok alapján;
- Az előkészítés higiéniai és minőségi követelményeinek ismerete;
- A konyhai berendezések és gépek kezelésének, programozásának ismerete;
- A gyümölcstöltelékek, gyümölcsök, zöldségek tartósítási folyamatának ismerete;
- Az olajos magvakból készült töltelékek, túrótöltelékek, sós töltelékek, tojáskrémek, tartós töltelékek, vajkrémek, puncstöltelék és tejszínkrémek ismerete;
- A gyúrt élesztős, a kevert élesztős, a hajtogatott élesztős, omlós élesztős tészta, vajas tészta, omlós tészta, nehéz felvert készítésének és az abból készült sütemény elkészítésének ismerete;
- A vajas tészta, a forrázott tészta és a sós omlós tészta készítésének, és az abból készült süteményeknek az ismerete;
- A vajas tésztából készült krémes és tejszínes sütemények, valamint a forrázott tésztából készült krémes és tejszínes sütemények készítésének ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Cukrász munkakör kompetenciái II.

- Az omlós, felvert, hengerelt és egyéb tészták előállításának, a töltetlen és töltött édes teasütemények készítésének, és a mézeskalács-tészta sütésének ismerete;
- Könnyű és nehéz felvertek, hagyományos alaptorták, hagyományos tejszínes torták, különleges ízesítésű üzleti specialitások, szeletek, tekercsek, minyonok és omlós tésztából készült desszertek készítésének ismerete;
- A félkész termékek készítésének ismerete, francia felvert torták, francia omlós tészták, forrázott tészták, zselés betétek, roppanós rétegek, krémek, vágott, formában dermesztett, monodesszertek, tartlettek, francia forrázott tésztából készült desszertek készítése, nemzetközi trend szerint készült torták, minidesszertek macaronok, pohárdesszertek elkészítése;
- A csokoládé temperálásának, a csokoládébonbonok, a krémbonbonok, a grillázsbonbonok, a nugátbonbonok, a gyümölcsbonbonok készítésének ismerete;
- A különböző fagylaltkeverékek készítésének ismerete;
- A baracklekvár bevonat, a zselékészítés, a fondán melegítés és -hígítás szabályainak, a csokoládémelegítés, - hígítás, -temperálás szabályainak ismerete;
- Az egyszerű díszítési műveleteinek, az uzsonnasütemények, a sós teasütemények, az édes teasütemények, a krémes termékek, a hagyományos cukrászati termékek, a nemzetközi cukrászati termékek és a hidegcukrászati termékek készítésének ismerete;
- Tortákról, díszmunkákról munkarajz készítése, virágminták és írásjelek rajzolása; a fecskendezés, a csokoládévirágok, marcipánfigurák, - virágok, a karamellfőzés, karamellel történő díszítési technikák ismerete;
- Az élelmiszertípusnak megfelelő raktározásának, a beérkezett áru ellenőrzésének, a romlott áru elkülönítésének és elszállításának, az árukészlet, az árufelhasználás, az áruszükséglet megállapításának módszereinek, az árurendelés szóbeli és írásbeli lehetőségeinek ismerete, ismeri a FIFO elvet

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Cukrász munkakör kompetenciái III.

Nélkülözhetetlen

- A cukrászati termékek tömegének kiszámítása receptek és veszteségek figyelembevételével, a cukrászati félkész termékek nyersanyagértékének és a cukrászati késztermékek eladási árának kiszámítása
- Világháló ismerete;
- Gépek és berendezések alapvető funkcióinak, működésének ismerete;
- A munkafolyamatok előkészítése, tervezése gyártási, gazdaságossági és ergonómiai szempontok alapján;
- A tényleges anyagfelhasználás, nyitókészlet, zárókészlet megállapítását, a megengedett anyagfelhasználás, a leltáreredmény megállapítását és az anyagi felelősség kötelezettségeinek ismerete

Fontos

- Számlázási, készletezési alapfogalmak, műveletek ismerete;
- A vendégfogadás egyszerű, a vendég előtt is végezhető műveleteinek ismerete

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Pincér- vendégtéri szakember munkakör kompetenciái I.

Nélkülözhetetlen

- Világháló használata;
- A vendégtér; a szervíztér és a termelők egyszerű eszközeinek ismerete;
- Az éttermi alapterítés formáinak és a szervíztér előkészítő műveleteinek ismerete;
- A vendégfogadás egyszerű, vendég előtt végezhető műveleteinek ismerete;
- Az asztalfoglalás és a rendezvények felvételének ismerete;
- A rendezvények lebonyolításának ismerete;
- A különböző fizettetési módok, elszámolási jog, ügyviteli folyamatok, szakmai számítások ismerete;
- A felszolgálóval szemben támasztott követelményeknek, a felszolgálás általános szabályainak, a nyitás előtti műveleteknek, a vendég fogadásának és az ajánlásnak az ismerete;
- A felszolgálás folyamatának ismerete;
- A borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék, kávékülönlegességek, teák, üdítők, ásványvizek készítési módjainak és felszolgálásuk ismerete;
- A kevert italok, kávék, kávékülönlegességek, teák készítésének ismerete;
- Az aperitif és digestif italok, valamint az étrendhez tartozó borok, egyéb italok párosításának hagyományos és modern elméletének ismerete;
- Az ételek és italok összetevőinek, az allergéneknek az ismerete;
- Az étlap, itallap, ártábla, táblás ajánlat, elektronikus választékközlő eszközök, fagylaltlap, borlap, egyéb specifikus választékközlő eszközök szerkesztésének ismerete;
- A különböző vendégigények, a szezonalitás, alkalom, technológia, gépesítettség, helyszín és a rendelkezésre álló személyzet szakképzettségére vonatkozó szakmai protokoll ismerete;
- A magyar és néhány kiemelt külföldi borvidék, a hazai borászatok, ezek főbb termékeinek, az ajánlási technikáknak a megismerése.
- Számlázási, készletezési alapfogalmak és műveletek, számítógépes programok ismerete;
- A vendégtérben és a termelőknél alkalmazott gépek és berendezések ismerete;
- Az áruátvétel szabályainak, eszközeinek, a raktárak típusainak, kialakításuknak és selejtezésük szabályainak ismerete;
- A százalékszámítás, mértékegység átváltás, kerekítési szabályok, megoszlási viszonyszámok ismerete.

**A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.*

Pincér- vendégtéri szakember munkakör kompetenciái II.

Fontos

- Irodai alapszoftverek ismerete;
- Az alapfűszerek és alap ízek ismerete;
- Az alapvető konyhatechnológiai műveletek, eljárások ismerete;
- A szálláshelyek kínálatának megismerése (de ez már eléggé megosztott képet mutat, a munkáltatók ötödénél nem annyira fontos, negyedénél csak fontos kategóriába esett);
- A különböző rendezvények munkafolyamatainak, a munkaszervezés alapelveinek ismerete;
- A rendezvényekhez szükséges munkakörök és értékesítési formák ismerete;
- A különböző gasztronómiai események szervezésének, vacsoraesteknek, ezek lebonyolításának az ismerete;
- A termelés és a vételezés szabályainak és szempontrendszerének ismerete;
- A bizonylatok, számlák, leltári dokumentációk ismerete.
- A rendezvény lebonyolításához szükséges gépek, berendezések, eszközök és rendezvénytechnikai felszerelések ismerete, munkaerő-beosztás szabályainak ismerete;
- A séf lehetőségeinek, személyes ítéleteinek alapján kialakítható választék megismerése;
- Az ételek és italok összetevőinek, a darabolási, bundázási módoknak, a sűrítési, dúsítási, hőközlési eljárásoknak, a konfitálásnak, szuvidálásnak és egyéb modern konyhatechnológiai eljárásoknak az ismerete;
- A hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, főételek, befejező fogások hagyományos és modern készítési módjainak ismerete;
- A csúcsgasztronómia, a „fine dining”, a világ éttermi besorolási rendszereinek, a csúcsgasztronómia újdonságainak, érdekességeinek ismerete (itt is megjegyzendő, hogy a munkáltatók harmadánál ez csak fontos kategóriába esik);
- Az étteremértékelő, és -minősítő rendszerek ismerete (Michelin, Gault & Millau, Tripadvisor, Facebook, Google – szintén megosztó képet mutató szakmai kompetencia);
- A vendéglátó egységek online megjelenésének, elemzésének, az étterem online térben való megjelenésének megismerése;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Turisztikai technikus munkakör kompetenciái I.

Nélkülözhetetlen

- Az irodai alapszoftverek használatának ismerete;
- A világháló ismerete;
- A szálláshelyek kínálatának ismerete;
- Az utazásszervezés fajtáinak ismerete;
- A menetrend- és útvonaltervezők, szállásközvetítő oldalak, légitársaságok oldalainak ismerete;
- A Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor megismerése;
- A térképolvasás, útvonaltervezés, városnézés módszertanának ismerete;
- A konfliktuskezelés módszereinek, a panaszkezelés lehetőségeinek ismerete;
- Az ország- és régiómarketing, az országimázs ismerete;
- A vendégfogadás szabályainak, a hivatalos ceremóniáknak, az étkezéssel egybekötött rendezvények protokolljainak ismerete;
- A városi-, műemlék, örökség- és vallási turizmus helyszíneinek ismerete;
- Az adott borvidék kínálatának ismerete
- A számlázási, készletezési alapfogalmak és műveletek, illetve a számítógépes programok ismerete;
- Az éttermi alapterítés formáinak és a szerviztér előkészítésének ismerete;
- A vendégfogadás és a vendég előtt is végezhető műveletek ismerete;
- A gazdálkodás és az üzleti irányítás tevékenységeinek ismerete;
- A pénzügyi kalkulációk készítésének és az áfatörvényeknek az ismerete;
- A fogyasztótípusok, fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők megismerése;
- A viselkedéskultúra és az üzleti titoktartás ismerete;
- Az emberi kapcsolatok pszichológiai alapjainak megismerése;
- A marketingmix elemeinek ismerete;
- Az általános magatartási normáknak, az írásbeli és szóbeli kapcsolattartás normáinak, a nyilvános szereplés normáinak ismerete;
- A gyógyvizek, gyógytényezők elhelyezkedésének, jellemzőinek, a hozzájuk kapcsolódó szegmenseknek az ismerete;
- A fogyasztók csoportosításának, a fogyasztótípusokhoz igazodó turisztikai termékeknek, a választott desztináció földrajzi ismereteknek, turisztikailag lényeges vonzerők ismereteknek, az útvonaltervezés módjainak a megismerése.

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Turisztikai technikus munkakör kompetenciái II.

Fontos

- Az utazási szerződés, utazási csomag, csomagban szereplő szolgáltatások fajtáinak, kategóriáinak ismerete (41% ítélte nagyon fontosnak és közel 40% nélkülözhetetlennek);
- Az előkalkuláció ismerete;
- Az utókalkuláció ismerete;
- Az értékesítésösztönzés és a direkt marketing módszerek megismerése;
- A személyes eladás jellemzőinek, formáinak, létjogosultságának, lehetőségeinek ismerete;
- Az információközvetítés, vezetési technikák, multimédia, digitális technológia ismerete.
- A bevétel elemeinek, a bevételtervezés folyamatának, a bizonylatainak, az elszámoltatásnak, fizetési módoknak és pénzügyi elszámolásnak az ismerete;
- A vendégtérben és a termelőknél alkalmazott gépek és berendezések ismerete;
- A vendégtér, szerviztér és termelők eszközeinek ismerete;
- Az alapfűszerek és alapízek ismerete;
- Az alapvető konyhatechnológiai műveletek és eljárások ismerete (bár ennek megítélése elég nagy szórást mutat, a munkáltatók közel 29%-a szerint ez csak fontos, 22%-a szerint viszont nélkülözhetetlen);
- Az ország természeti adottságainak ismerete;
- Az utazási prospektusok, programfüzetek, műsorfüzetek elkészítésének ismerete;
- Saját és közvetített utak szervezésének ismerete;
- A gazdasági elemzés és az árualap-tervezés módszereinek ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Turisztikai technikus munkakör kompetenciái II.

Fontos

- A szakhatósági ellenőrzés megismerése;
- A vállalkozási formáknak, a vállalkozós indításának folyamatának, a vezetés-szervezés szervezeti felépítésének ismerete;
- Az álláshirdetés, munkaszerződés, munkavállalás, bérezés, bérköltségek ismerete;
- A reklám fogalmának, fajtáinak, tervezésének, az eladásösztönzésnek, a reklámkampányoknak az ismerete;
- Az utazási szerződés fogalmának, tartalmi elemeinek, jogainak, kötelezettségeinek, utasközvetítői szerződéseknek az ismerete;
- A forgatókönyv fogalmának és fontosságának ismerete;
- A jegyzőkönyv készítésének tartalmi és formai követelményeinek ismerete;
- Az idegenvezetői dokumentációnak, a referenssel való egyeztetés dokumentumainak, a jegyzőkönyvkészítésnek az ismerete;
- A marketingtervezés folyamatának, a marketingmenedzsment folyamatainak ismerete.

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Vendégtéri szaktechnikus munkakör kompetenciái I.

Nélkülözhetetlen

- Irodai alapszoftverek ismerete;
- A számlázási, készletezési alapfogalmak és műveletek, ill. az üzletben használt számítógépes programok ismerete;
- A világháló ismerete;
- Az éttermi alapterítési formáinak és a szerviztér előkészítő műveleteinek ismerete;
- A vendégtér egyszerű, a vendég előtt is végezhető műveleteinek ismerete;
- A rendezvényfeladatok felvételének és az asztalfoglalás szabályainak ismerete;
- A rendezvények lebonyolításának ismerete;
- A különböző fizettetési módoknak, az elszámolás jogi, ügyviteli folyamatának és az ide vonatkozó szakmai számításoknak az ismerete;
- A felszolgálóval szemben támasztott követelmények, a felszolgálás, a nyitás előtt műveletek, a vendég fogadás és ajánlás ismerete;
- A felszolgálási módoknak, a felszolgálás menetének, a számításoknak az ismerete;
- A protokolláris előírások ismerete;
- A kiemelt vendégekkel történő kapcsolattartás és kiszolgálásuk szabályainak ismerete
- A fizettetési módok, az elszámolás és az ide vonatkozó szakmai számítások ismerete;
- Az étlap, itallap, ártábla, táblás ajánlat, elektronikus választékközlő eszközök, fagylaltlap, borlap és egyéb specifikus választékközlő eszközök szerkesztésének ismerete;
- A vendégigények, a szezonalitás, alkalom, technológia, gépesítettség, helyszín és a rendelkezésre álló személyzet szakképzettségére vonatkozó szakmai protokoll ismerete;
- A százalékszámítás, a mértékegység-átváltások, a megoszlási viszonyszámok, a kerekítési szabályok ismerete;
- Az árpolitika, az ár-kialakítások nemzetközi formáinak, az árképzés ismerete;
- A nettó és bruttó bevétel, az áfa, valamint a felszolgálási díj ismerete;
- A költségszintekre vonatkozó számítások ismerete;
- A számla- és nyugtaadás, a pénzkezelés, valamint az átvett bevétel elszámolásának ismerete;
- A szakhatósági ellenőrzés menetének ismerete;
- A vezetési alapelvek ismerete;
- A tudásának szinten tartásához szükséges csatornák ismerete;
- A viselkedési és illemszabályok ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Vendégtéri szaktechnikus munkakör kompetenciái I.

- A vendégtérben és a termelőknél alkalmazott gépek és berendezések ismerete;
- A vendégtér, a szerviztér és a termelők eszközeinek ismerete;
- Az alapfűszerek és alapízek ismerete;
- Az alapvető konyhatechnológiai műveletek és eljárások ismerete;
- Az ország természeti adottságainak ismerete;
- A szálláshelyek kínálatának megismerése;
- A különböző rendezvények munkafolyamatainak, a munkaszervezés alapelveinek ismerete;
- Az értékesítés formáinak és a rendezvényekhez szükséges munkaköröknek az ismerete; 74
- A rendezvények lebonyolításához szükséges gépek, berendezések, eszközök, speciális rendezvénytechnikai felszerelése és a munkaerő-beosztás lehetőségeinek ismerete;
- A csúcsgasztronómia világának, a fine dining, a világ éttermi besorolási rendszereinek, a csúcsgasztronómia újdonságainak, érdekességeinek ismerete;
- A világ étterem értékelő és -minősítő rendszereinek (Michelin, Gault&Millau, Tripadvisor, Facebook, Google stb.) ismerete;
- A borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék-kávékülönlegességek, teák, üdítők, ásványvizek készítésének ismerete;
- A kevert italok, kávék, kávé-különlegességek, teák készítésének ismerete;
- Az aperitif és digestif italok, valamint az étrendhez tartozó borok, egyéb italok párosításának, hagyományos és modern elméletének ismerete;
- Az ételek és italok összetevőinek, különös tekintettel a vendéglátás területén előforduló allergéneknek az ismerete;
- A séf lehetőségeinek, személyes ítéleteinek alapján kialakítható választék fogalmának, ennek gyakorlati alkalmazásának ismerete;
- Az összes magyar és néhány kiemelt külföldi borvidék, a hazai borászatok, ezek főbb termékek, az ajánlási technikák ismerete;
- A vendéglátó egységek online megjelenésére, elemzésére vonatkozó főbb szabályok ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Vendégtéri szaktechnikus munkakör kompetenciái I.

Nélkülözhetetlen

- A különböző gasztronómiai események, vacsoraestek szervezésének, lebonyolításának, protokoll szerinti megjelenítésének ismerete;
- A hírlevélszerkesztés szabályainak, a küldés szempontjainak, a célcsoportok helyes megválasztásának ismerete az online protokoll szerint;
- A beszerzés, árurendelés szabályainak ismerete;
- Az áruátvétel szabályainak, eszközeinek, a raktárak típusainak, kialakításuk szabályainak, és a selejtezés szabályainak ismerete;
- A termelés és a vételezések szabályainak, szempontrendszerének ismerete;
- Az általános, illetve a vendéglátásra jellemző vállalkozási formák, típusok, ezek alapításának módjának, feltételeinek, dokumentumainak ismerete;
- Az álláskeresés és a munkaerő pótlásának eszköz- és szabályrendszerének, a foglalkoztatás törvényi előírásainak, valamint a bérekre vonatkozó számításoknak és törvényi szabályozásoknak az ismerete;
- A vállalkozás indításához szükséges előírásoknak, a jogi és könyvelői segítség igénybevételének lehetőségeinek ismerete;
- A virtuális közösségi terek működésének, felhasználhatóságának, az üzlet marketingcéljainak ismerete;
- Az asztalnál készíthető ételek típusainak, technológiáinak, a flambírozási formáknak és az új trendeknek ismerete;
- A szükséges hőközlő berendezések működésével, biztonságos kezelésével kapcsolatos ismeretek.

Fontos

- A cukrászati nyersanyagok tárolására, minőségére vonatkozó követelmények és a mérési műveletek, mértékegységváltás, tárazás ismerete;
- Az ételek és italok összetevőinek, a darabolási, bundázási, sűrítési, dúsítási és hőkezelési módok, a konfitálás, a szuvidálás és egyéb konyhatechnológiai eljárások ismerete (a véleményalkotók közel harmada szerint ez csak fontos kompetencia, viszont kicsivel több mint harmada már nélkülözhetetlen tudáselemnek tartja);
- A hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, főételek, befejező fogások hagyományos és újszerű elkészítési módjainak ismerete (a válaszadók harmada szerint nagyon fontos kompetencia, harmada szerint fontos, másik harmad szerint elengedhetetlen tudáselem…);
- A halasztott fizetésre, előlegre, és a rendezvényértékesítés során alkalmazott egyéb szerződéses feltételekre vonatkozó jogok és kötelezettségek ismerete;
- A tervezés egységekre és időtávokra vonatkozó számításainak ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Vendégtéri szaktechnikus munkakör kompetenciái I.

Fontos

- A munkáltató és a munkavállaló jogi kapcsolatrendszerének, a munkaszerződés, a munkavállaló és munkáltató jogainak és kötelességeinek, a munkaköri leírás, az adónak, az adózásnak a teljes körű ismerete (39% szerint nélkülözhetetlen kompetencia, 37% szerint nagyon fontos, 21% szerint csak fontos);
- A sztenderdizálás folyamatának ismerete (szintén egy érdekes megítélésű kompetencia; 34% szerint fontos, 35% szerint nagyon fontos, 29% szerint elengedhetetlen)
- A különböző munkaszervezési formák, optimális munkaidő-beosztások, a létszámgazdálkodás, valamint a munkaerő-kölcsönzés ismerete
- A jövedelmezőségi tábla összeállításának, a költség, eredmény, adózás előtti eredmény, költségszint, eredményszint fogalmának és számításának ismerete;
- Az elszámoltatás, leltározás, többlet, normalizált hiány, forgalmazási veszteség, raktár elszámoltatása, értékesítés elszámoltatás fogalmának ismerete;

*A kutatás a GINOP-5.3.5-18-2019-00104 projekt keretén belül zajlott.

Turizmus-vendéglátás FOKSZ képzés során elsajátítható kompetenciák I.

- Az általános turisztikai képzés célja a diszciplína általános ismeretinek, illetve a munkahelyi sajátosságainak megismertetése, fókuszálva a szállás- és vendéglátó vállalkozásokra.
- A **turizmus szakirányon** az általános turisztikai ismeretek mélyítésével a végzettek nagyobb rálátással rendelkeznek a turizmusföldrajz, a kultúra, a térségmenedzsment, az utazásszervezés, valamint egy szabadon választott turizmusfajta (egészségturizmus, falusi turizmus) területekre.
- A **vendéglátó szakirány** célja a vendéglátó áruforgalom egyes szakaszai ismeretanyagának megismertetése (beszerzés, raktározás, termelés, értékesítés) valamint vendéglátó vállalkozások menedzselése alapjainak bemutatása.
- A személyes, társas és módszerkompetenciák a munkahelyi szituációk alapvetően kezeléséhez szükségesek körét tartalmazza, mint probléma-felismerés, kommunikációs képesség vagy csapatban való munkavégzés képessége.

Turizmus-vendéglátás FOKSZ képzés során elsajátítható kompetenciák II.

- Az öt legfontosabbnak ítélt felsőoktatási szakképzéssel elérhető kompetencia a munkaadók megítélése szerint

#	Kompetenciák	Átlag	Szórás
1.	Képesek egy idegen nyelven, középfokon, írásban és szóban kommunikálni, szakterületükhöz tartozó munkafeladatok végrehajtása során.	5,59	0,606
2.	Alkalmasak a vendéggel való kapcsolattartásra, munkájukat etikus, szolgáltatói attitűd jellemzi.	5,49	0,758
3.	Ismerik a turizmus és vendéglátás fogalmait, működési rendszerét és társadalmi-gazdasági hatásait.	5,25	0,717
4.	Ismerik a szállásadó vállalkozások típusait és működési folyamatait, alkalmasak recepciós, szállodai portás, housekeeping és szobafoglalási feladatok ellátására és a szálláshelyi vendéglátó egységekben jelentkező feladatok elvégzésére.	5,00	0,894
5.	Ismerik és képesek a munkaterületükön használt szakmai szoftverek alkalmazására.	4,75	0,956

Turizmus-vendéglátás alapképzés során elsajátítható kompetenciák I.

- Rendelkezik a **gazdaságtudomány alapvető, átfogó fogalmainak, elméleteinek, tényeinek, nemzetgazdasági és nemzetközi összefüggéseinek ismeretével, a releváns gazdasági szereplőkre, funkciókra és folyamatokra** vonatkozóan.
- Elsajátította a **gazdaság mikro és makro szerveződési szintjeinek alapvető elméleteit,** birtokában van az alapvető **információ-gyűjtési, matematikai és statisztikai elemzési módszereknek.**
- Ismeri a **projektben, csapatban, munkaszervezetben való együttműködés, a projekt vezetés szabályait és etikai normáit**.
- Ismeri a **turisztikai ágazat működésének elveit** és annak kapcsolódó ágazatait, ismeri **a turizmus hazai és nemzetközi piacát, a piac szereplőit, jellemzőit, sajátosságait és kapcsolódásaikat**.
- Ismeri a különböző típusú **turisztikai vállalkozások** (szálláshelyek, vendéglátóhelyek, szabadidős létesítmények) típusait, valamint azok **működtetésére és piaci tevékenységeinek irányítására vonatkozó elveket és menedzsment módszereket**.
- Ismeri a **turizmus alágazatainak és tevékenységeinek** (például szállás- és vendéglátóhelyek, utazásszervezés és közvetítés, térség-menedzsment szervezetei, egyéb szolgáltatók stb.) működését, értékelését, döntési kritériumait, szakmai részterületeit és ágazati kapcsolódási pontjait.
- Ismeri a turizmushoz és a vendéglátáshoz kapcsolódó **más szak- és tudományterületek alapvető tényeit és összefüggéseit** (földrajz, művelődéstörténet, környezetvédelem, jog, egészségtudomány, gasztronómia, élelmezéstudomány).
- Képes legalább **két idegen nyelven** kommunikálni.
- Képes önálló szakirodalmi feldolgozásra

Turizmus-vendéglátás alapképzés során elsajátítható kompetenciák II.

- Képes **gazdasági tevékenységet, projektet tervezni, szervezni, kisebb vállalkozást, gazdálkodó szervezetet irányítani és ellenőrizni.**
- A tanult elméletek és módszerek alkalmazásával **tényeket és alapvető összefüggéseket** képes feltárni, rendszerezni és elemezni, **önálló következtetéseket, kritikai észrevételeket** megfogalmazni, döntés-előkészítő javaslatokat készíteni, döntéseket hozni rutin- és részben ismeretlen környezetben is.
- Képes következtetései, valamint az őket megalapozó tudás és érvelés **világos és egyértelmű kommunikálására**, szakmai és laikus közönség felé egyaránt.
- Képes a **turisztikai vállalkozások piaci tevékenységének szervezésére és irányítására**.
- Képes a **szakterülethez tartozó informatikai ismeretek** alkalmazására.
- Képes kidolgozott **szakmai javaslatok, vezetői beszámolók, marketingajánlatok** (például programfüzetek, étlapok) készítésére.
- Képes a **szolgáltatásokkal és az intenzív ügyfélkapcsolattal összefüggő problémák felismerésére és hatékony kezelésére**.
- Alkotó, kreatív önállósággal épít ki és kezdeményez **új gyakorlati megoldásokat.**
- Képes a **turisztikai és vendéglátó vállalkozások tevékenységének részleges vagy teljes körű tervezésére, szervezésére, irányítására és ellenőrzésére.**
- Képes a turizmus és a vendéglátás különféle területein jelentkező **gazdasági problémák kezelésére és megoldására**.
- Képes **szakszerű és hatékony kommunikációra írásban és szóban** is

Turizmus-vendéglátás alapképzés során elsajátítható kompetenciák III.

- A minőségi munkavégzés érdekében problémaérzékeny, proaktív magatartást tanúsít, projektben, csoportos feladatvégzés esetén konstruktív, együttműködő, kezdeményező.
- Fogékony az új információk befogadására, az új szakmai ismeretekre és módszertanokra, nyitott az új, önálló és együttműködést igénylő feladatok, felelősségek vállalására. Törekszik tudásának és munkakapcsolatainak fejlesztésére, ebben munkatársaival való együttműködésre.
- Követi és értelmezi a világgazdasági, nemzetközi üzleti folyamatokat, a gazdaságpolitika és a szakterület szerint releváns, kapcsolódó szakpolitikák, jogszabályok változásait, azok hatásait, ezeket figyelembe veszi elemzései, javaslatai, döntései során.
- Nyitott a gazdaságtudományok átfogó gondolkodásmódjának és gyakorlati működése alapvető jellemzőinek hiteles közvetítésére.
- Környezetérzékeny, gyakorlatorientált szemléletmódú.
- A vendégelégedettséget előtérbe helyező minőségi szemléletmódot követ és közvetít a munkatársak felé is.
- Nyitott a turizmust és vendéglátást, illetve az adott gazdálkodó szervezetet érintő változások megismerésére, ezek hatásainak megértésére, az új szakmai ismeretek és módszertanok alkalmazására.
- Törekszik a szakmai eredmények, javaslatok megosztására a turizmus és vendéglátás fejlesztése iránt érdeklődők körében.
- Az életpálya-tervezés fontosságát elismeri, az életen át tartó tanulásra törekszik

Turizmus-vendéglátás alapképzés során elsajátítható kompetenciák IV.

- Általános szakmai felügyelet mellett, **önállóan végzi és szervezi a munkaköri leírásban meghatározott feladatokat.** Önállóan szervezi meg a gazdasági folyamatok elemzését, az adatok gyűjtését, rendszerezését, értékelését.
- Az **elemzéseiért, következtetéseiért és döntéseiért felelősséget vállal.**
- Önállóan **vezet, szervez, irányít gazdálkodó szervezetben szervezeti egységet, munkacsoportot, illetve vállalkozást, kisebb gazdálkodó szervezetet,** felelősséget vállalva a szervezetért és a munkatársakért.
- Tudatosan vállalja és közvetíti szakmája **etikai normáit.**
- Kész a turizmus **társadalmi, gazdasági, technológiai és jogi környezetében bekövetkező változások önálló megfigyelésére**, a vonatkozó **szakpolitikák követésére, a következtetések felelősségteljes levonására**.

Turizmus-vendéglátás alapképzés során elsajátítható kompetenciák V.

- 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 meggyőzési technikák ismerete	X	XX	XX
7. vendégkonfliktusok kezelésének képessége	X	XX	XX
8. turizmus szereplői érdekrendszerének 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

Turizmus-vendéglátás alapképzés során elsajátítható kompetenciák VI.

- 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

Irodalomjegyzék

- CSAPÓ, J. – TÖRŐCSIK , M. (2020): A turizmus jövője, a jövő turizmusa. Pécs 2020.
- CSAPÓ, J. – TÖRŐCSIK, M. (2020): A turizmus jövője, a nemzetközi és hazai turizmus legújabb trendjeinek elemzése elméleti és gyakorlati megközelítésben. PTE KTK 2020. ISBN: 978-963-429-543-2
- FELVI.HU: Turizmus vendéglátás szak. https://www.felvi.hu/felveteli/szakok_kepzesek/szakleirasok/!Szakleirasok/index.php/szak/20683/szakleiras [2021.10.28.]
- GONDA, T. – VÁMOSI, T. – AUBERT, J. – DÁN, A. (2021): Korszerű kompetenciák és szakmacsoportok a turizmus és vendéglátásban. PTE KTK 2021.
- GONDA, T. – KAPOSI, Z. – RAFFAY, Z. – VARGA, G. (2020): A vendéglátás jövője. PTE KTK Marketin és Turizmus Intézet. ISBN: 978-963-429-565-5
- GONDA, T. (2016): A turisztikai termékfejlesztés elméleti alapjai. PTE KPVK. ISBN: 978-963-429-108-4
- IRIMIÁS, A. – JÁSZBERÉNYI, M. – MICHALKÓ, G. (2019):A turisztikai termékek innovatív fejlesztése. Akadémiai Kiadó, Budapest. ISBN: 978-963-454-408-1
- KALMÁRNÉ R., CS. (2011): Turisztikai motiváció változása az utazási döntésekben. Magyar Marketing Szövetség Marketing Oktatók Klubja.
- KSH (2019): Helyzetkép a turizmus, vendéglátás ágazatról
- KSH (2020): Helyzetkép a turizmus, vendéglátás ágazatról
- LENGYEL, M. (2004): A turizmus általános elmélete. Budapest. ISBN: 963-637-237-3
- MAGYAR TURISZTIKAI ÜGYNÖKSÉG (2021): Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030

Irodalomjegyzék

- MONDOK, A. (2015): A felsőoktatási szakképzés követelményeinek elemzése a turisztikai munkaadók elvárásainak való megfeleltetéssel. LVII. Georgikon Napok. Kivonat-kötet.
- MONDOK, A. (2014): A felsőfokú turizmusoktatás stakeholdereinek ellentmondó elvárásai a fejlesztendő kompetenciák terén. Economica. 2014(2)
- MICHALKÓ, G. (2016): Turizmológia. Akadémiai Kiadó Zrt. ISBN: 978-963-059-216-1
- MICHALKÓ, G. – RÁTZ, T. (2011): Egészségturizmus és életminőség Magyarországon – Fejezetek az egészség, az utazás és a jól(l)ét magyarországi összefüggéseiről. MTA Földrajztudományi Kutatóintézet, Budapest.
- NAGY, D. – GONDA, T. – HÁLÓ, K. – DÁN, A. (2021): A jövő vendéglátása, a vendéglátás jövője. Regionális kutatás az érintett vállalkozások körében. Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok 6(2) DOI: 10.15170/TVT.2021.06.02.06
- TÖRŐCSIK, M. – CSAPÓ, J. (2018): Fogyasztói trendek hatása a turizmusra. In: Csapó, J. – Gerdesics, V. – Törőcsik, M. (szerk): I. Nemmzetközi Turizmusmarketing Konferencia. Pécs, 2018. ISBN: 978-963-429-219-7.
- UNWTO (2020): International Tourism Highlights 2019
- UNWTO (2021): 2020: A year in review. https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020 [2021.10.26.]
- UNWTO (2021): International Tourism Highlights 2020
- VARGÁNÉ, S. B. (2008): Kompetenciafejlesztés a nem formális tanulás alkalmazásával. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
- WTO (1989): Hágai Nyilatkozat