



# A jövő turizmus generációjának felkészítése Ágazati Kezdeményezésű Készség Csoport (Industry Led Skills Group) segítségével

2019. november 26.

Dr. Jandala Csilla  
docens

Gál Pál Zoltán dr. Böröcz Lajos  
elnök főtitkár



## Munkaerő – ahogyan a munkaadók látják

„Hiányzik a megfelelően képzett, megfelelő hozzáállású munkaerő”



## Mit? Kikkel? Miért?

„Jövő-biztossá” tenni a turizmus-vendéglátás ágazatot  
digitális, szociális, „zöld” készségek fejlesztése 5 alszektorban:



F&B

Utazásszervezés  
és -közvetítés

Attrakció

TDM

Szálláshely

Turizmus-vendéglátás  
ágazat munkaadói



Állam

Képző intézmények

## A projekt átfogó céljai

- Hozzájárulni a turizmus-vendéglátás ágazat versenyképességéhez Európában a digitális, szociális és zöld készségek integrálásával a szakemberek felkészítésébe és tréningjébe
- Partnerségi modell létrehozása az ágazat és az oktatás között regionális, nemzeti és európai szinten
- A létrehozott NTG eszközök, jó gyakorlatok, politikák és útmutatók **adaptálása**
- Stratégiai tervezet **(Blueprint Strategy)** és keretrendszer létrehozása a turizmus-vendéglátás ágazat számára az **oktatás, állam és ágazat** összefogásával a hatékony készségfejlesztés érdekében



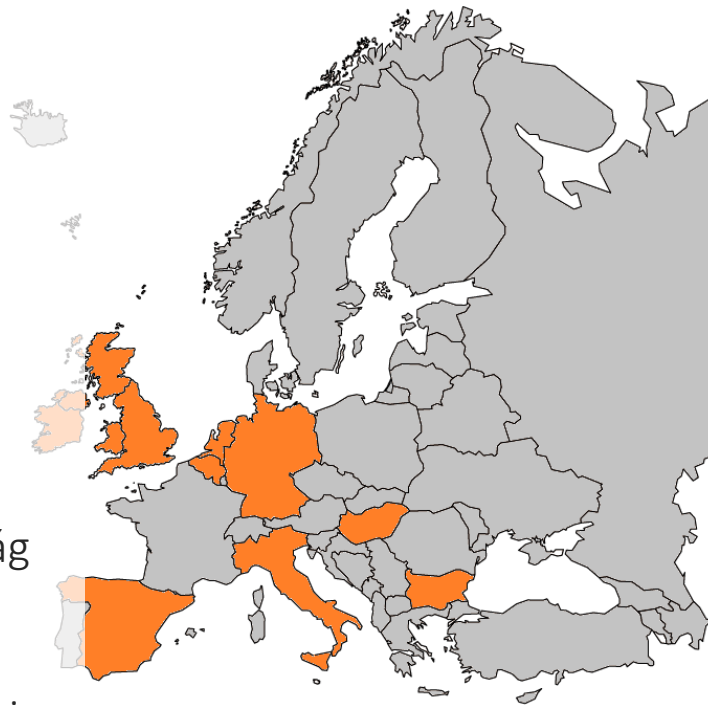
- EU-s kísérleti projekt  
2018 - 2021
- 4 év, 4 M EUR  
(1,27 Mrd HUF)
- 8 ország, 14 partner
- szakma & oktatás
- Magyarországról:



## Projekt partnerek

### Munkaadók

- Federturismo  
Confindustria –  
Olaszország
- Union Camere –  
Olaszország
- People 1st – Nagy-  
Britannia
- CEHAT - Spanyolország
- Eurogites – Brüsszel
- Die Tourismusakademie  
Berlin
- VIMOSZ



➤ + ATLAS - Hollandia

### Oktatás

- Dublin Institute of  
Technology - Írország
- Cardiff Metropolitan  
University - Wales
- NHTV Breda Applied  
Sciences University –  
Hollandia
- Alicante University –  
Spanyolország
- Varna University –  
Bulgária
- Soproni Egyetem

## Mozgó célpont – Blueprint Strategy

- Reform statikus és hamar elavul – míg a változások egyre gyorsabbak
- Stratégiaváltás
- Cél: rugalmas modell kialakítása
- ILSG – ágazati kezdeményezésű készségcsoportokkal
- Folyamatos visszajelzések, rugalmas rendszer, rulírozás



## Az EU szemé a pilot projekten

- Első alkalom, hogy az Európai Unió Tanácsa (turisztikai és oktatási miniszterek) beszámolót kért és vitát tartott egy projektről. Döntés: modellként szolgál tovább
- Pilot ágazat még: textil, autó, védelem, tengerészet, űr – geo információ
- Pilot projekt kiterjesztése mintegy 20 ágazatra ennek alapján



TOURISM  
SECTOR

Why a blueprint for cooperation  
on skills in the **tourism sector?**



## Mit ad a projekt?

- **Rugalmas rendszer** az eddigi statikus forma helyett → alakítani lehet a változó igényeknek megfelelően
- Lehetőség „kitermelni” a jövő turizmus generációját felvértezve a **szakma által relevánsnak tartott készségekkel** → **Industry Led Skills Group**
- Prominens európai partnerek hozzájárulásával készült **ingyenes tananyagokhoz való hozzáférés** és tesztelés (KKV-knak, képző intézményeknek segítség)
- Európai szintű **tapasztalatcsere, kapcsolatépítés**
- Építsük be a hazai oktatásba, **versenyelőny**

hivatalos honlap →  
[nexttourismgeneration.eu](https://nexttourismgeneration.eu)



## Köszönjük az eddigi közreműködést!

- kérdőívek kitöltése, interjúkra való rendelkezésre állás



## A projekt tevékenységei

---

WP1	Project Management and Coordination
WP2	Tourism Skills Assessment Methodology
WP3	Next Tourism Generation Skills Matrix
WP4	Implementing NTG Skills Products
WP5	Quality Standards Framework for the NTG Skills Products
WP6	Strategy and Action Plan for Tourism Skills Development
WP7	Communication and Dissemination
WP8	Exploitation of Results
WP9	Project Quality and Assurance

---

Átfogó (WP1,WP7, WP8, WP9) és egymásra épülő szakmai (WP2, WP3, WP4, WP5 munka csomagok)

## WP3 – Készségmátrixok meghatározása

- **MI?** Dinamikus online eszköz háttér adatbázisát adja – európai szinten
- Milyen digitális, szociális és zöld készségekre milyen szinten van szükség a turizmus-vendéglátásban? Hol lehet megtalálni a megfelelő képzéseket?
- **KINEK?** Állam, képző szervezetek, munkaadók, munkavállalók
- Felhasználási módok:
  1. **Egy adott területet/pozíció** kiválasztása → mik az igényelt készségek és képzési lehetőségek?
  2. **Készségeink** megadása → milyen területek/pozíciók betöltésére vagyunk a legalkalmasabbak?
  3. Melyek a **legsükségesebb készségek a szektorban?**
- 5 alszektor – 5 nemzetközi csapat külső szakértőkkel – **1 Magyarország-vezette**

## WP3 – F&B készségmátrix

- Food & Beverage munkacsoport vezetése Magyarországon van
- Szakértők: BG, ES, D, HU, IT, WAL
- Milyen digitális, szociális és zöld készségekre milyen szinten van szükség a vendéglátásban az egyes területeken?
- Figyelembe veendő:
  - Vállalkozás mérete (mikro, kis-, közép- nagyvállalat)
  - Európai kvalifikációs rendszernek való megfeleltetés (EQF 1-8)
- Szervezeti felépítés, munkaköri leírások
- Trendek, innovációk
- Képzőhelyek (közép- és felsőoktatás), források – „statikus” mátrix

# WP3 – F&B készségmátrix (munkaközi verzió)

FUNCTIONAL AREA		Stewarding			Purchase		Cost and price control		HR & Accounting		Marketing and Sales	
		Executive	Operational	Senior Management	Operational	Senior Management	Operational	Senior Management	Operational	Senior Management	Operational	Senior Management
LEVEL OF SENIORITY												
D i g i t a l	D.1	Information and data literacy. Browsing, searching, filtering data, information and digital content										
	D.2	Information and data literacy. Evaluating data, information and digital content										
	D.3	Information and data literacy. Managing data, information and digital content										
	D.4	Communication and collaboration. Interacting through digital technologies										
	D.5	Communication and collaboration. Sharing through digital technologies										
	D.6	Communication and collaboration. Engaging in citizenship through digital technologies										
	D.7	Communication and collaboration. Collaborating through digital technologies										
	D.8	Communication and collaboration. Netiquette										
	D.9	Communication and collaboration. Managing digital identity										
	D.10	Digital content and creation. Developing content										
	D.11	Digital content and creation. Integrating and re-elaborating digital content										
	D.12	Digital content and creation. Copyright and licenses										
	D.13	Digital content and creation. Programming										
	D.14	Safety. Protecting devices										
	D.15	Safety. Protecting personal data and privacy										
	D.16	Safety. Protecting health and well-being										
	D.17	Safety. Protecting the environment										
	D.18	Problem solving. Solving technical problems										
	D.19	Problem solving. Identifying needs and technological responses										
	D.20	Problem solving. Creatively using digital technology										
	D.21	Problem solving. Identifying digital competence gaps										
	D.22	Use of specific software										
	D.23	Use of augmented and virtual reality										
	D.24	Use of robotics and AI										
G r e e n	G.1	Ability to minimise the use and maximise efficiency of energy and water consumption										
	G.2	Ability to manage waste, sewage, recycling and composting										
	G.3	Conservation of biodiversity										
	G.4	Promotion of sustainable forms of transport (e.g. public transport)										
	G.5	Promotion of environmentally friendly activities and products										
	G.6	Knowledge of climate change										
	G.7	environmental legislation										

## WP7 – Kommunikáció, disszemináció 2019-ben

- Diák Szakmai Nap (Utazás Kiállítás) → diákok
- BVHSZC ágazati workshop → tanárok
- MKIK Turisztikai Kollégium → munkaadók
- MEME Egészségturizmus munkaerőpiaci workshop → munkaadók
- Jandala Csilla – Soproni Egyetem Tudomány Nap
- Konzorciumi találkozó évente 2x:  
2019 tavaszán Sopronban és Budapesten
- Hotrec, FoodServiceEurope 2020-as programjában szerepel



## WP7 – Kommunikáció, disszemináció 2019-ben

- Projekt **weboldal**: [nexttourismgeneration.eu](http://nexttourismgeneration.eu)
- [Blog](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#)
- [Hírlevél](#) feliratkozás (friss ágazati és NTG hírek)
- Webinárok
- VIMOSZ hírlevél, weboldalon külön menüpont



Hírek

Események

**Next Tourism Generation Alliance**

Ágazati munka



IN BLOG, DIGITAL SKILLS, EDUCATI

### The ultimate employee experience: provisio

Currently, employers are facing challenges to retain their employees a

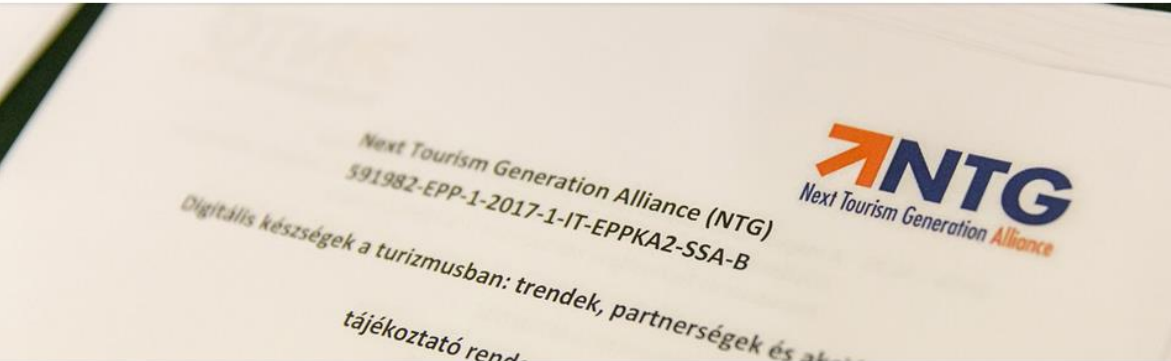
Due to the gig economy, 'a labour market characterized by the pre  
freelance work as opposed permanent jobs' (Oxford Dictionary), emp  
leaves employers desperately seeking new talent that will eventually

**Generation field research** shows that low rates of staff retention is a r  
hospitality jobs are not attractive due to the poor image

READ MORE

CONTINUE READING

NOVEMBER 19, 2019



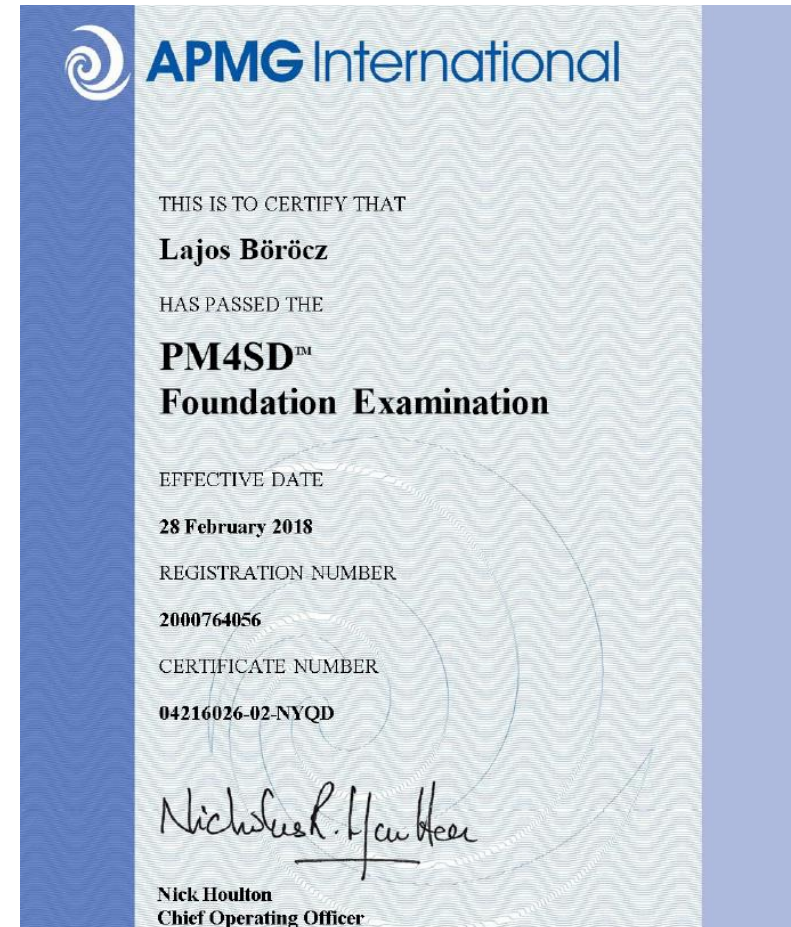


## WP8 – Projekt elterjesztése, ILSG

- **Ágazati Kezdeményezésű Készség Csoportok** (Industry Led Skills Group)
- **Célja az ágazat érintettjeinek bevonása**, hogy az ő valós igényeik alapján történjenek a fejlesztések
  - Nemzetközi és EU-s szervezetek (pl. Google, UNWTO, Airbnb, Booking)
  - Nemzeti és regionális turizmus irányítási szervezetek
  - Vállalatok és szövetségeik (KKV-tól láncokig)
  - Képző intézmények és diákok (minden szinten)
  - Széleskörű közönség, média
- **Megalakult ILSG-k:** Olaszország, Írország, Spanyolország Wales
- **Az ILSG-k validálnak minden elkészült NTG „terméket”,** hiszen nekik készül
- **Számítunk a jelenlévők közreműködésére**

## WP9 – Projekt minőségbiztosítása

- A projekt 2018 februárjában egy „Projekt Menedzsment a Fenntartható Fejlesztésekért” (PM4SD) oktatással és vizsgával kezdődött, biztosítva az „egyenszilárdságot” valamennyi közreműködő számára
- Minden tevékenység végeredményét a **Cardiffi Egyetem Etikai Bizottsága** ellenőrzi, minőségét validálja



## WP2 – Kutatás módszere és eredményei

- **Módszer:**
  - Országonként 300 kérdőív, 30 interjú
  - Magyarországon: 225 kérdőív, 32 interjú
  - 2018. december – 2019. február
- **Online kérdőíves felmérés**
- **Interjúk a meghatározó szakmai szövetségek, szervezetek képviselőivel**
- **5 alszektorban:**
  - Szálláshely
  - Túraszervezés, utazási iroda
  - Vendéglátás
  - Desztináció menedzsment
  - Attrakció

## Digitális készségek



- Számítógépes felhasználói ismeretek
- Foglalási rendszerek ismerete
- Ügyviteli szoftverek



- Közösségi média hatékony alkalmazása
- Kiterjesztett és virtuális valóság a marketingben
- Big Data elemzések
- Weboldal fejlesztések
- Projekttervező, döntés-előkészítő programok
- Vállalat-irányítási rendszerek

### ➤ JÖVŐ

- Jelenleg 20%-uk folytat képzéseket
- Okostelefon-megoldások, programozási készségek, online marketing

## Zöld készségek



- Energia és vízfogyasztás csökkentése,
- „ZÖLD SZÁLLODA” program



- Helyi lakosság bevonása
- Fenntartható közlekedési módok támogatása
- Hulladék-kezelés, újrahasznosítás

### JÖVŐ

- A szektor 2030-ig jelentős fejlődést vár
- A munkahelyi képzéseket tartják optimálisnak

## Szociális készségek



- Vendég-központúság
- Etikus viselkedés, respektálás
- Probléma-megoldás



- Kreativitás
- Kezdeményező-készség, elkötelezettség
- Tanulni és fejlődni akarás
- Változtatni akarás: Life-Long-Learning

### ➤ JÖVŐ

- Szóbeli és írásbeli kommunikáció:
  - Idegen nyelv tudása
  - Probléma-megoldás
- Csapat-munka
- Értékesítés
  - Szolgáltatás helyett értékesítés
  - Kreativitás, szervezési készség

## Szociális készségek



- Alapkészség a turizmusban: a másság elfogadása
  - Vallási, kulturális különbségek
  - Fogyatékos, sérült vendégekkel való törődés
  - Teljes tolerancia
  
- EQ (a vezető már nem autokratikus)
  - Lojalitás
  - Empátia
  - Alázat
  - Fokozott érzékenység

*„Egy lépéssel magunk előtt”  
„A telefonban is mosolygunk”*

## Oktatással, képzéssel kapcsolatos javaslatok

- Változó vendég-igényekhez való **alkalmazkodás**
- **Nem iskola-rendszerű** képzések
- **Rövid** munkahelyi képzés (80% gyakorlat + coach)
- **Új megoldások:** gamifikáció, VR, QR kódos filmek, online tréningek
- **Esettanulmányok:** vendég-menedzsment, konfliktus-kezelés
- **A tanulni vágyás készségének fejlesztése**, megújulás képessége = Hogyan maradjunk motiváltak?



## Képzési, továbbképzési igények

### ➤ Jelenleg:

- Rendszeres képzés csak a multiknál
- Mikro és kisvállalkozások nem tudják helyettesíteni a munkatársat

### ➤ Jövőben cél: folyamatos tanulás

- Új eljárások, megoldások megismerése, elsajátítása

### ➤ Preferált képzési forma:

- Munkahelyi 1-2 napos képzés online tananyaggal támogatva



## NTG feladatok 2020 - 2021

- Jó gyakorlatok összegyűjtése
- Pilot képzések (2-2):
  - Budapesten: BKSZC Gundel Károly Szakképző Iskolája
  - Sopronban: Soproni Egyetem
- Esettanulmányok
- Közös képzési programok kidolgozása
- Képzések bevezetése Magyarországon



## Összegzés

- F&B készségmátrix véglegesítése a szakma bevonásával: ILSG
- Pilot képzési program
- NTG által kidolgozott képzések
  - Integrálásuk a hazai képzési rendszerbe → KÉRDŐJELEK:
    - Hogyan illeszthető a jelenlegi struktúrába?
    - Átfutási idő?
  - Bevezetésük

### Mit jelent mindez Magyarország számára?

- Versenyelőny a turizmus szektorban
  - Kitüntetett pozíció Európában:
- Inkubátor-ház a turisztikai start-up-oknak

## KÉRÉS a turizmus szektor felé

- **Támogassák** a munkát: a jövőben is biztosítsanak lehetőséget a folyamatban lévő feladatok bemutatására
- **Segítsék** a képzések tesztelését
- **Lobbizzanak** a végleges képzések bevezetéséért
- **Alkalmazzák** is a képzéseket





Köszönjük a figyelmet!

[nexttourismgeneration.eu](http://nexttourismgeneration.eu)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

