

## KÉPZÉS ÉS GYAKORLAT

DÓRA LÁSZLÓ

### **Motivációkutatás és foglalkoztatási körkép idegenvezető-jelöltek körében**

*Az idegenvezető szakképesítés az egyik legkeresettebb tanfolyam hazánkban. A résztvevők életkora és végzettsége nagyon változatos. A kutatás hipotézise szerint ennek oka az, hogy a munkakörülmények érdekesnek és izgalmasnak tűnnek. A másik ok, amiért sok hallgató iratkozik be, az, hogy a jelenlegi gazdasági körülmények között fontos, hogy a szabadidejük egy részét saját erőforrásból, számukra érdekes képzésre fordítsák. A jelenlegi gyakorlat alapján a képzési követelmények nincsenek összhangban a versenyorientált oktatási piaccal, és nem is gyakorlatközpontúak. A szakmai vizsga eredményei is azt támasztják alá, hogy az általános kompetenciákat nem lehet megfelelően fejleszteni a felnőttképzésben, és a felsőfokú képesítéssel nem rendelkezők hátrányban maradnak továbbra is.*

#### **Szakképzés versus tananyag**

Az Országos Képzési Jegyzékben szereplő szakmák, és azok felnőttképzésben való oktatása az ezredfordulótól egyre tömegesebbé vált. Vannak ezek között olyan képesítések, amelyek a hétköznapi életben fontosak és elfogadottak, mint például a titkári/titkárnöi munkakör. Néhány szakképesítés azonban kiemelt fontossággal bírhat az ország életében, mivel a szakma képviselői meghatározzák a velük kapcsolatba kerülők véleményét, élményét Magyarország vonatkozásában. Az idegenvezető-képzés is ezek közé sorolható, mert komoly „felelősséggel” jár: nagyon sok esetben az ő felkészültségükön, talpraesettségükön, viselkedésükön keresztül ítélik meg az adott országot a nemzetközi turisták, úgy is mondható, hogy komoly PR- és imázsalakító szereppel bírnak. Személyiségük nyitott, kedves, érdeklődő kell, hogy legyen, fontos, hogy könnyen teremtsenek kapcsolatot, ismerjék a(z ad hoc) csoportkohéziót, de ugyanakkor személyes figyelmet is fordítaniuk kell a rájuk bízott turistákra. Azt sem árt tudni, hogyan lehet az empatikus készségtényezőik használatával irányítani (nevelni) a turistát, „mennyit bírnak”, nemcsak fizikailag, hanem kognitívan befogadni, feldolgozni, továbbá ismerniük kell a kellemes légkörű vendéglátó intézményeket, stb. Sajnálatos módon éppen

ezeokról a témakörökről általában nem hallanak az oktatás során a leendő idegenvezetők.

A két éve bevezetett modulrendszerű szakképzés nem segít az oktatás hatékonyságán, inkább még rontott is rajta. A szillabus-tantervhez (Báthory, 2000) hasonló követelmények leírása ugyan lehetővé tenné az egységes tananyag kidolgozását, de mindenképpen szükséges figyelembe venni azok szakmaspecifikus alkalmazását, így viszont a modulrendszer nem értelmezhető. Teljesen egyértelmű és belátható, hogy egy rendezvényszervező a megrendelővel másképpen fog „kommunikálni”, mint egy leendő idegenvezető a külföldi turistával. A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjáról bárki által szabadon letölthető „Szakmai és vizsgakövetelmények” csak egy-egy szóval utalnak az elsajátítandó anyag tartalmára; tulajdonságprofil címszóval szakmai kompetenciákat határoznak meg, fontossági sorrendet felállítva. Ezekből, valamint a szakmai (záró)vizsga kérdéssorából kiindulva lehet csak a tananyagot megtervezni. A kifejezetten készség és kompetencia alapú modulokhoz – ilyen a „Kommunikációs tevékenység gyakorlása” című – azonban az oktató tanároknak kell meghatározniuk a vizsga kérdéssorát is. Ha mindehhez hozzávesszük még a sajnálatosan gyakori realitásokat (legolcsóbban, leggyorsabban, legkönnyebben „papírhoz” jutni), egy olyan versenyhelyzetet látunk, ahol a minőség már csak másodlagos szempont lehet. A képzésben részt vevők részéről viszont elfogadható elvárás, hogy azonnal alkalmazható tudásszerkezetet kapjanak kézhez.

Érdeemes egy pillantást vetni ezen túlmenően a képzésben részt vevőkre, mert a „tömegtermelés” hatásaképpen, ha figyelembe vesszük a képzések volumenét, Magyarországnak talán már nem szükséges több idegenvezető a jelen pillanatban. A verseny maga szelektálja ki az alkalmas jelölteket, csupán a felmutatható tudásuk, képességeik alapján. Természetesen – elméletileg – a magasabban képzett tanfolyami résztvevőknek, akik rendelkeznek diplomával, nagyobb gyakorlatuk lehet a turistáknak szóló ismeretanyagok megfelelő összeállításában, hatékony közlésében. Ez nemcsak az elméleti tudásukra alapozva jelenthető ki, hanem a diplomáig vezető út felsőoktatásban alkalmazott feladataira is. Az önálló témafeldolgozások, referátumok tartása hozzájárul a felnőttképzésben is előírt kompetenciák fejlődéséhez, de ezeket önmagában a szakképzés során szinte lehetetlen fejleszteni.

Kétségtelen, hogy a profitorientált cégek szemszögéből megélhetési forrást jelent a résztvevők nagy száma, azonban érdemes lenne (más tanfolyamokhoz hasonlóan) mérni a jelentkezők előzetes tudását, hogy a tömeges termelés ne érték-

telenítse el a kiadott bizonyítványt.

A hallgatók nagy száma – motivációtól függetlenül – azt jelzi, hogy a képzésre mindenképpen szükség, és igény van. Az Országos Képzési Jegyzékben szereplő szakmák elkerülhetetlen redukálását követően érdemes a különféle tanfolyamokon való részvétel okát is megismerni, és visszacsatolásként használni a képzések követelményeinek meghatározásakor. Tekintetbe véve, hogy a modulrendszer alkalmazása elméletben könnyítés a szakképzés területén, alapként használható, de további fejlesztései is elkerülhetetlenek. Ehhez azonban nem elégséges a szakmai szempontok figyelembevétele, és érdemes lenne a valós igényeket szem előtt tartani, ezért fontos, hogy a képzésben részt vevők motivációs bázisát megismerjük és használhatóvá tegyük.

### **A kérdőív**

Kérdésként merült fel a kutatás előtt, a minden szempontból heterogén összetételű csoportokat látva, hogy a beiratkozottak jelentős létszáma milyen okból választja ezt a képzést, valamint közülük effektíve hány fő szeretne valóban idegenvezetőként dolgozni. Ezek alapján a becsült eredménynek nagy a várt szórása: feltételezhetően a válaszadók fele szeretne valóban a tanult munkakörben dolgozni, míg a másik 50% csupán a felnőttképzés más funkciói miatt iratkozik be. A hipotézis szerint a leendő idegenvezetőket csak az érdeklődés (*Borsi, 2006*) és a várható munka „közismert” körülményei (külföldre való utazás és világlátás, stb.) motiválják (ez derül ki az előzetes felvételi beszélgetésekből), továbbá hasznosnak találják, ha a szabadidejük egy részét (heti kétszer 4 órát) továbbképzésre fordítják a jelen gazdasági viszonyok között. Természetesen sokkal több kiegészítő ismeretet kell megtanulniuk a tanfolyam során a hallgatóknak, de a választás elsődleges iránya mindenképpen a belső motiváció. (A későbbiekben azután további érdekes, munkaerő-piaci és foglalkoztatási ismereteket is sikerült leszűrni, kiegészítve személyes beszélgetésekkel a kérdőíves megkérdezés után.)

A nem reprezentatív felmérés egy profitorientált, jogi formáját tekintve kft-ként működő felnőttképzési intézménynél készült. A megkérdezettek a 2009-es és 2010-es évben iratkoztak be egy 9 hónapos, 54-es OKJ számú idegenvezető képzésre. Az interneten való érdeklődést tekintve az egyik legkeresettebb tanfolyam az idegenvezetői, nehézsége ellenére: a szakmai vizsgára bocsátáshoz legalább egy középfokú „C” típusú, államilag elismert nyelvvizsga szükséges, és az adott nyelven több vizsgarészt is teljesíteni kell. A jelentkezés feltétele érettségi

vizsga.

A megkérdezett tanfolyami hallgatóknak egy kérdőívet (Melléklet) kellett kitölteniük. Ez a már korábban megismert – de meg nem kérdezett – csoportokról való információk alapján készült, felnőttképzési funkciók szerint tagolva. Öt összetartozó blokkból állt, amelyek mindegyikéből több választ is meg lehetett jelezni, majd egy nyitott kérdés szerepelt a kérdőív végén, utána a munkahely, végzettség, munkakör, életkor, nyelvismeret megjelölését kértem.

A kérdőívet 59 fő – a teljes két tanfolyami létszám – töltötte ki, 83%-uk nő (49 fő). Nagyjából a résztvevők 1/3 része (18 fő) közvetlen érettségi után jött az önköltséges tanfolyamra. Közülük 6 főnek volt hallgatói jogviszonya felsőoktatási intézménnyel, 2 fő ott is költségtérítéses képzésre járt, és hárman tanultak szintén idegenforgalmat (vagy ehhez a tárgykörhöz kapcsolódó ismereteket, pl. vendéglátást). A válaszadóknak csupán töredéke (15%, 9 fő) dolgozott a tanfolyam időpontjában is turisztikai területen, közülük 3 fő idegenvezetőként (vagyis szakmai végzettség hiányában, a jogszabályok értelmében utaskísérőként, külföldi országokban). Közülük két fő utazási irodában volt alkalmazott, a többiek „kiegészítő” munkakörökben dolgoztak.

Az 59 főből csupán kettőnek nem volt nyelvvizsgálója a tanfolyam megkezdésekor, igaz, ők a fentiek alapján a záróvizsgán sem vehettek részt. A legnépszerűbb idegen nyelv az angol: 25 résztvevőnek angol, 15-nek német középfokú nyelvvizsgálója volt. (A többi megoszlást az 1. sz. táblázat tartalmazza.) A legtöbbjük egy középfokú nyelvvizsgálóval rendelkezett (43 fő, ami 75% az összes nyelvvizsgálás számához mérve).

**1. táblázat: A több nyelvvizsgával rendelkező hallgatók nyelvtudása**

Vizsga /fő	1. nyelv	szint	2. nyelv	szint	3. nyelv	szint
1 fő	olasz	közép	–	–	–	–
1 fő	orosz	anyanyelv	–	–	–	–
1 fő	román	anyanyelv	–	–	–	–
1 fő	német	felső	angol	közép	görög	alap
1 fő	francia	felső	angol	felső	–	–
1 fő	orosz	közép	angol	közép	–	–
1 fő	angol	közép	olasz	közép	–	–
6 fő	angol	közép	német	alap	–	–
3 fő	német	közép	angol	alap	–	–
1 fő	angol	közép	német	közép	–	–
2 fő	német	közép	angol	közép	–	–

*Forrás: Saját szerkesztés*

A 18 felsőoktatási hallgatót és kilenc idegenforgalom területén dolgozót leszámítva, egy fő 64 éves nyugdíjas (!) vett részt a képzésben, és 31 főnek volt munkaviszonya. Ebből a 31 főből a rendelkezésre álló adatok alapján 28 alkalmazott volt (3 egyéb kategória megjelölés mellett). A munkahelye senkit sem támogatott a tanfolyam elvégzésében, sem anyagi értelemben, sem pedig más – időkedvezmény – formában (itt azonban megjegyzendő, hogy a kurzusok időpontja 17 órakor kezdődött). A munkahelyek ugyanakkor senkit sem köteleztek a

tanfolyam elvégzésére, tehát mindenki önszántából vágott bele a tanulásba. A hallgatók tehát a stabilizációs funkció szükségességét mindenképpen érzik a jelen körülmények között, még ha a fogalmat ebben a formában nem is ismerik. (A státusz megtartásra is érdemes lett volna rákérdezni, ez sajnos, az előzetes csoportokat véve alapul, kimaradt. Az összesítést és személyes beszélgetéseket végiggondolva azonban nem valószínű, hogy sok pozitív válasz érkezett volna.)

Az 59 kérdőívből az a megállapítás vonható le, hogy 2010-ben 40 fő gondolta úgy: „biztosabb, ha van több szakmám”. A tanfolyamot elvégzők közül 53%-nak semmilyen kapcsolata nem volt eddig a turizmussal.

A következő kérdés volt a legérdekesebb a kérdőív feldolgozás során: a válaszadók közül 46 fő (78%) nyilatkozott úgy, hogy idegenvezetőként szeretne dolgozni, vagyis habituális motiváció irányítja. Ebből a 46 főből azonban csak 10 jelölte meg azt a választ is, hogy munka/állás reményében végzi el a tanfolyamot (erre számít a bizonyítvánnyal a kezében), és ezek között volt kivétel nélkül az összes idegenforgalmi alkalmazott. Lehet, hogy nekik ez lesz az egzisztenciális előrelépés, az akkori munkájukhoz viszonyítva.

Azok közül, akik a jövőben idegenvezetőként szeretnének elhelyezkedni, 6 személy emelte ki, hogy „jobb elhelyezkedést, munkát remél” a tanfolyam után. Azok közül, akik viszont nem ezen a területen helyezkednének el (13 fő), hét „hobbiból” (szeretek tanulni, vagy érdekes) tanult, hat pedig „szeret más szakmákba betekinteni”, így a tanulás mint rekreáció vagy személyes szükségletet kielégítő tudásvágy a csoport 22%-nál jelentkezik önmagában. Tekintetbe véve a tanfolyam 100.000 Ft feletti díját, valamint az egyéb szabadidő-eltöltési lehetőségeket, ez figyelemre méltó arány.

Az összes válaszadó közül 27 fő „még szeretne tanulni” (ebbe kivétel nélkül beletartoznak a felsőoktatásban részt vevők), viszont rajtuk kívül senki nem jelölte azt a lehetőséget, hogy „még nincs szakmám”. (A tanfolyam-résztevők átlag életkora kerekítve 27 év.)

A személyiségfejlesztő funkciót nézve mindössze 6 fő nem értett egyet azzal az állítással, hogy érdekli az idegenvezetői szakma, ők vagy kihagyták a kérdést (4 fő), vagy egy-egy válasszal azt jelölték meg, hogy aktualizálni szeretnék a tudásukat, illetve a tudásukat szeretnék csak bővíteni. Ezen a ponton tehát nem egyértelmű a válaszuk a tanfolyamon való részvétel „miért”-jére.

A 18 főiskolai vagy egyetemi hallgatót nem számolva 20 fő rendelkezett diplomával, a többi 21 főből 11-nek volt megállapíthatóan valamilyen szakképzettsége. A 31 (biztos) végzettséggel rendelkező közül a tanulási hajlandóság is igen

erős: közülük került ki 22, aki még „szeretne tanulni”, de jelenlegi életüket nem biztos, hogy megváltoztatnák, vagyis az a 13 is ide tartozik, aki nem feltétlenül szeretne idegenvezetőként dolgozni. Viszont ebből a 31 főből 25 gondolja azt, hogy biztosabb, ha van több szakmája (emlékeztetőül: összesen 40-en jelölték meg ezt a válaszlehetőséget), továbbá a diplomával rendelkezők mindegyike olyan személy, akinek eddig semmilyen köze nem volt az idegenforgalomhoz.

Ezek alapján ők talán komolyabban mernek vállalkozni szükség esetén olyan munkaterületre, amelyben még nem próbálták ki magukat, és a magas fokú nyelvismeretük szintén hozzájárulhat a magabiztosságukhoz. Ez komolyabb önismertetet feltételez, és képességeik, készségeik kihasználást is kamatoztathatóvá tenné, annak ismeretében, hogy a megszerzett nyelvi kompetenciáikat mennyire (nem) használják munkájuk során. A 20 fő diplomásnak kivétel nélkül erősebb vagy „több” nyelvismerete volt, mint a csupán egy középfokúval rendelkezőknek.

Arra a nyitott kérdésre, hogy jelöljön meg egyéb okot, amiért erre a tanfolyamra jár, érdemi válaszok nem születtek, egyedül egy fő írta a következő (egyéb-ként manapság jellemző) választ: „mert szükség van a papírra”.

Személyes „beszélgetések” keretében sikerült több tény is megismerni a több nyelvvizsgálóval rendelkezőkről – az anyanyelvi szinten beszélők nem tartoznak ebbe a kategóriába. Mindegyiküknek az egyik nyelvismerete vagy angol, vagy német, kivétel nélkül (12 fő), és e nyelvek valamelyikét kezdték el előbb tanulni, ha a második nyelvvizsgájuk nem német és/vagy angol. Kivéve azt az egy főt, akinek két középszintű – orosz és angol – bizonyítványa volt. A francia, valamint angol felsőfokú nyelvvizsgálóval rendelkező egyik tanuló francia anyanyelvű területen született és nőtt fel. Egy felsőfokú német nyelvvizsgálóval rendelkező hölgy némettanár, egyik szülője görög, így sikerült a harmadik alapfokú nyelvvizsgája ebből a hazánkban viszonylag ritkán beszélt nyelvből.

A 20 fő diplomás közül minden harmadik (6 fő) dolgozik csak a képezéséhez tartozó területen, és közülük is csupán kettő használja munka közben aktívan a megszerzett nyelvtudását. A XXI. század műveltsége már megköveteli egy nyelv társalgási szintű ismeretét, de – sajnos – figyelemfelkeltő az előbbi információ.

## **Tapasztalatok**

Összegezve tehát elmondható, hogy az idegenvezetői szakmát tanuló felnőttek nagy százaléka egy nyelvet beszél jól, nincs teljes elhivatottsága az idegenvezetés mellett, és feltehetően majd a szakmában eltöltött idő hozza meg számukra a meg-

felelő tapasztalatot és képességeket, ha az idegenforgalomban fognak elhelyezkedni.

A szakmai vizsgán elért eredményeken tisztán lemérhető, hogy kinek van nagyobb vizsgatapasztalata, ki rendelkezik a tanulás magasabb rendű képességével (mint például a lényegkiemelés, összetett és logikus feleletfelépítés, tömörített információadási képesség, stb.).

A szakmai vizsga OKJ bizonyítványba kerülő végső jegye (az egyes modulok százalékan alapulva) a diplomával rendelkezők körében szignifikánsan jobb, mint az összes többi tanuló átlaga. A végső eredmény matematikai összegét elosztva a hallgatók létszámával (diplomások által elért osztályzatok összege / diplomával rendelkező hallgatók száma, valamint ugyanez az átlag a másik csoportra vonatkoztatva), a felsőoktatási végzettségűek esetében 4,4-es osztályzati átlagot jelent, a másik csoport 3,3-as eredményével szemben. Ez azért is jelentős, mert a való életben az idegenvezető által kalauzolt csoport és a külső körülmények (időjárás, stb.) határozzák meg (=határolják be) az idegenvezetés tartalmát és idejét. Előfordul olyan váratlan esemény is (például közlekedési dugó), amikor az idegenvezetőnek szóval kell tartania közönségét, úgy, hogy érthetően vázoljon fel összefüggéseket egy ismeretlen kultúráról.

A vizsgák tapasztalatait összegezve és összehasonlítva egyértelműen kitűnik, hogy a szakmai és vizsgakövetelményekben meghatározott, és szakmai jelzővel illetett készségek és kompetenciák a felnőttképzésben ma nem értelmezhetők. A már említett kommunikációs modulból idézve: a „tisztá artikuláció”, vagy „olvasott szakmai szöveg megértése”, és ezeknek gyakorlása a jelen körülmények között kivitelezhetetlen.

A személyes, társas és módszerkompetenciák olyan meghatározásokat tartalmaznak, amelyek fejlesztése nem tartozhat a felnőttképzés tárgyköréhez, csak egészen speciális kurzusok keretében. Az „érzelmi stabilitás”, „irányítási készség”, vagy az „emlékezőképesség” fejlesztésére általában az oktató tanárok sincsenek felkészülve. A szándék természetesen érthető, ezért lehetne megoldás egy másik piaci környezetben az előzetes tudásmérés. A kompetenciák esetében azonban még hiányoznak a megfelelően mérhető és validálható tesztek.

A nyelvtudást tekintve könnyen belátható, hogy a procedurális tudás elengedhetetlenül szükséges, és a nyelv elméleti tudása a gyakorlatban való alkalmazás nélkül nem elégséges a hazánkba érkező külföldi turistákkal végzett munka során. Az egyszer megszerzett nyelvtudásra nem elegendő alapozni, mert sokan nem használják az elsajátított ismereteiket. Bár a hallgatók legtöbbször rendelkezik már



a képzés megkezdésekor az előírt nyelvismerettel, hasznos lenne a szakmai és vizsgakövetelményekben a képzés összóraszámához mérten meghatározott 30% gyakorlatot jelentősen megemelni. (Meg kell jegyezni azonban, hogy a jelenlegi rendszer nem tudja ellenőrizni a meghatározott elmélet-gyakorlat arány betartását.) Ez jelezné, hogy a szakképzésben megváltozna a nagymértékű háttértudáshoz való merev ragaszkodás, előtérbe kerülne a gyakorlati-praktikus tudás és a hallgatók előzetes tudására, vagy a már megszerzett kulcskompetenciákra való hagyatkozás. Az iskolán kívüli terhelés figyelembevételével, egyéni feladatokon keresztül lehetőség lenne a hallgatók kompetenciáinak mentorálás jellegű fejlesztésére is. A kompetencia- és készségfejlesztés nem lehet elmélet tárgya.

A kérdőív kapcsán néhány részletre kiterjedő rövid elemzés diszfunkciót állított előtérbe, de mindenképpen érdemes lenne egy komolyabb, a tanfolyamszervezés sorrendjéhez igazodó áttekintést is tenni, a leggyakorlatibb szemszögből és a képzők gyakorlati tapasztalatai alapján.

#### IRODALOM

- Bajusz Klára (2005): A magyar felnőttképzési rendszer változásai 1989 után. In: Bajusz Klára: Iskolarendszerű felnőttoktatás az ezredfordulón. PTE FEEK, Pécs. 17-62.
- Báthory Zoltán (2000): Tanulók, iskolák – különbségek. Egy differenciált tanításelmélet vázlat. 3. kiadás. OKKER Oktatási kiadó, Budapest.
- Benedek András (2010): A szakképzés és a felnőttképzés fejlesztése: tények és tendenciák. NSZFI, Budapest.
- Borsi Árpád (2006): Irány az idegenforgalom. Segédlet pályakezdő fiataloknak. Somhegyi K., Velence.
- Szénay Márta (2005): Az idegennyelv-ismeret: jelentés az országos nyelvtudás-felmérés kvantitatív szakaszáról. NFI, Budapest.
- Zachár László (1999): A munkaerő-piaci képzések elméleti és gyakorlati kérdései. JPTE Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Int., Pécs.
- Zrinszky László (2000): A felnőttképzés tudománya. OKKER Oktatási Iroda, Budapest.

## Melléklet: A hallgatók által kitöltött kérdőív

### Kérdőív

Az idegenvezető szakképzésben részt vevő hallgatók számára

(A kérdőívre nevet nem kell írni!)

Kérem, minden egyes kérdés blokknál jelölje meg azt az állítást, vagy akár többet is, ami Önre igaz! Ha nincs ilyen, hagyja jelöletlenül az adott blokkot.

- idegenvezetőként szeretnék dolgozni
- munka / állás reményében végzem el a tanfolyamot
- jobb elhelyezkedést / munkát remélek a tanfolyamtól
  
- a munkahelyem tette lehetővé a tanfolyam elvégzését, és támogatnak valamilyen formában
- a munkahelyem tette lehetővé a tanfolyam elvégzését
- a munkahelyem kötelezett a tanfolyam elvégzésére
- biztosabb, ha van több szakmám
  
- még tanulni szeretnék
- még nincs szakmám
  
- a tudásomat szeretném bővíteni
- a tudásomat szeretném aktualizálni
- érdekel az idegenvezetői munka / szakma
  
- szeretek tanulni (kikapcsolódásnak jó)
- szeretek más szakmákba is betekinteni

Egyéb ok amiért a képzésre járok:

Az Ön munkahelye:

Végzettsége:

Munkaköre:

Életkora:

Nyelvismerete (nyelv, szint):