DOI: 10.21486/recreation.2018.8.3.4

Szakmai megújulás, élethosszig tartó tanulás a turizmus szektorában

Permanent Learning in the Tourism Sector

ÖSSZEFOGLALÁS

A turizmus szektorát markánsan meghatározza a nyújtott szolgáltatások minősége: a turisztikai vállalkozások fejlődésének velejárója a permanens tanulás és a folyamatos megújulás. A regionális kutatásunkra a turizmus szektorában, szálláshelynyújtók körében került sor, online kérdőíves megkérdezés keretében. Fő kutatási kérdéseink: hogyan jelenik meg a gyakorlatban az egész életen át tartó tanulás, és milyen módon korszerűsítik és bővítik tudásukat a nevezett szektor dolgozói. Munkánkban az élethosszig tartó tanulás gyakorlati implementációjához és a folyamatos szakmai megújuláshoz kötődően a tanulásról alkotott válaszokból egy példákkal alátámasztott strukturált véleményösszegzést is készítettünk.

Kulcsszavak: élethosszig tartó tanulás, folyamatos megújulás, felnőttkori tanulás, turizmus

ABSTRACT

Nowadays the importance of non-formal and informal learning has grown, these can complement, replace or raise to a higher level the learning and knowledge gained in the school system and can positively influence the widening of competences. Our research was done in the tourism sector. The statement that learning generates further learning can be well seen in our research. Those people who had a higher school qualification also widened their knowledge independently and not only wanted to enrich and maintain their professional knowledge but also to broaden their general knowledge, that is, they were open for continuous self-training, learning.

Keywords: lifelong learning, permanent learning, adult learning, tourism

Szerző:
SIMÁNDI SZILVIA
Titulus: PhD
Munkahely: Eszterházy Károly Egyetem Andragógiai és Közművelődési Tanszék
Levelezési címe: 3300 Eger, Klapka utca 12.
Email címe: simandi.szilvia@uni-eszterhazy.hu
tanszékvezető, főiskolai docens
Kutatási terület: élethosszig tartó tanulás, közösségi tanulás, turizmus és tanulás

BEVEZETÉS:

A permanens, az egész életen át tartó tanulás vizsgálatánál a kutatásunk fókuszát a turizmusban dolgozó szakemberekre helyeztük: a turisztikai szolgáltatások nyújtása sok esetben élőmunkát igényel, ráadásul napjainkban a turizmust egyre inkább tekinthetjük élményfogyasztásnak, élményt nyújtó szolgáltatásnak, melyben az emberi tényező markánsan meghatározó jelentőségű *(az élménytársadalomról, az élményfogyasztásról lásd még Schulze, 1992)*. A turisztikai képzések tankönyvei és a szakmai konferenciák anyagai is többszörösen említést tesznek azon elvárásról, hogy a megfelelő szakmai tudás kiemelten fontos a szektorban, és egyúttal a továbbfejlődésre való kívánalmat is megfogalmazzák. Már a Hágai Nyilatkozat (1989) 9. alapelve is megfogalmazza a turizmusban dolgozók folyamatos (ön) képzésének, (ön)művelésének elvárását: „A turizmus minőségét a nyújtott szolgáltatások minősége határozza meg: a szolgáltatásokat pedig emberek végzik. (…) E cél eléréséhez szükséges: (d) az UNESCO e tárgyban tett javaslatai alapján elősegíteni oktatók képzését, biztosítani a folyamatos továbbképzés és tanfolyamok lehetőségét a szükséges szinten (…).” (idézi: Lengyel, 2001, 278. o.). (erről lásd még Savella – Starhon – Fritz, 2015; Sheldon – Fesenmaier – Tribe, 2011; Sigala – Baum, 2003; UNWTO, 1989).

MÓDSZEREK:

Empirikus kutatásunkban arra kerestük a választ, hogyan jelenik meg a gyakorlatban az egész életen át tartó tanulás a turizmusban dolgozóknál, azon belül a szálláshelynyújtók esetében, továbbá milyen módon korszerűsítik és bővítik tudásukat a nevezett szektor dolgozói.
Az Észak-Magyarország régióban, az adatfelvétel kérdőíves részét – egy online módon elérhető és kitölthető – kérdőív segítségével végeztük (n=376). Kérdőívünk nem szervezeteket szólított meg, hanem egyéneket, ügyelve a kérdőív kitöltőinek az anonimitására és önkéntességére.

Online tanulás / Online learning
Forrása: https://pixabay.com

A kérdőívek rögzítését SPSS programban készítettük, és a számításokhoz, illetve az elemzéshez ezt az adatbázist használtuk. Vizsgálatunkban a nem formális környezetben történő tanulást helyeztük figyelmünk középpontjába, és kiemelt figyelmet szenteltünk az autonóm tanulásnak, az egyén által kezdeményezett tanulásnak.

EREDMÉNYEK:

A megkérdezettek háromnegyede teljes mértékben egyetért abban, hogy nemcsak az a tudás értékelhető, mely megszerzése szervezett keretek között történik, azaz a válaszadók elismerik a nem formális tanulási környezetben szerzett tudás értékét is (a nem-formális, informális tanulás elismeréséről lásd még UNESCO, 2012).

A tanulásra, tudásbővítésre vonatkozó kérdések részletes megválaszolásánál az iskolai végzettség döntő volt: minél magasabb iskolai végzettséggel rendelkezett a megkérdezett, annál inkább kimerítő választ adott a kérdésekre. (sig: 0,000; Cramer's V:0,110)

Megjegyezzük, kutatási eredmények is alátámasztják, hogy általában az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők hárítják a tanulásukra vonatkozó részletek kifejtését, illetve esetükben jellegzetesen megfigyelhető még a tanulás behatárolatlansága, „engem a világon minden érdekel" típusú válaszadás (hasonló eredményre jutott még Tót, 2006).

Külön vizsgáltuk a „front office" és a „back office" munkakörben dolgozók tanuláshoz való viszonyát. Azt állapíthatjuk meg, hogy jelentősebb eltérések nem a tanulás iránti igény elemzésekor mutatkoznak meg, hanem a tanulás tárgya tekintetében. A „back office" területen dolgozók válaszai alapján a munkájuk jellegéből adódóan főként a szakmai ismereteik bővítése a fő cél, mint például a jogszabályok tanulmányozása, az adózással, könyveléssel kapcsolatos ismereteik bővítése stb. A folyamatos tanulást, ismereteik bővítését jellemzően (73%) munkájuk részének tartják.

A „front office" munkakörökben dolgozók sokkal inkább az emberközpontú, szociális kompetencia területén szerzett fejlődést emelték ki. Esetükben a konkrét szakmai ismeret elsajátítása abban az esetben volt főleg érzékelhető, amennyiben az illető magasabb pozícióba lépett, vagy előléptetésnek a várományosa volt. Különösen kiemelték az idegen nyelv fejlesztésének fontosságát, a problémamegoldó készséget, az IKT kompetenciát, az online értékesítési és marketingismereteket, illetve a protokollismereteket.

Az élethosszig tartó tanulás gyakorlati implementációjához és a folyamatos szakmai megújuláshoz kötődően a tanulásról alkotott válaszokból egy

példákkal alátámasztott strukturált véleményösszegzést is készítettünk. A hozzászólók kiemelték többek között:

- A felkészítés fontosságát az élethosszig tartó tanulásra: „Felkelteni az érdeklődést és a tudás iránti vágyat a hallgatókban, és minél közelebbi kapcsolat a gyakorló idegenforgalmi szolgáltatókkal."
- A nem formális környezetben történő tanulás elismerését:„Jobb kommunikációt a munka világa és a képzés között, az informális és non formális képzési formák elfogadását Magyarországon."
- A gyakorlatorientált képzéseket: „Életszerű, használható tudás átadása, gyakorlatorientált képzés keretében."
- A kíváncsiság és a motiváció szerepét: „A kíváncsiság, mert amit a kíváncsi ember nem tud, annak utánanéz, legfeljebb időbe kerül, amíg az igazi forrást megtalálja."
- További segítségeket a szakmai önképzéshez: „Digitális tanoda, utóképzések. (…) Előadássorozatok profi előadókkal."

Arra is kíváncsiak voltunk, mennyiben érvényesül „a tanuló társadalom" eszméje kérdőívünk kitöltésének pillanatában, és egyszerű feleletválasztós kérdés formájában rákérdeztünk arra is, hogy a válaszadó tanul-e éppen valamit, 40 százalékuk válaszolt igennel. Kiemelt figyelmet szántunk az autonóm, saját kezdeményezésű tanulásnak is, és megközelítésünkhöz közel áll Forray – Juhász (2008, 66. o.) értelmezése, akik kutatásukban az autonóm tanulást úgy definiálják, hogy „a tanulást saját maga kezdeményezi a tanuló, utánajár olyan dolgoknak, amelyekre nem jól emlékszik, ellenőrzi meglévő ismereteit, felfrissíti korábban megszerzett tudását saját elhatározása alapján". A megkérdezés pillanatában tanulási tevékenységet folytatók közel háromnegyede autonóm módon bővítette tudását, elsősorban interneten elérhető szakfolyóiratok és fórumok keretében, és főként a gyakorlatias, a mindennapi munkában hasznosítható tudás megszerzésére törekedtek, lásd: digitális kompetencia, idegen nyelvek, az üzleti világhoz szükséges ismeretek, például marketingismeretek, jogszabályok tanulmányozása, protokollismeretek stb. Továbbá „a tanulás újabb tanulást generál" megállapítás kutatásunkban is jól nyomon követhető volt.

Azok, akik magasabb iskolai végzettséggel rendelkeztek, nem csupán szakmai ismereteiket kívánták gazdagítani, karbantartani, hanem az általános műveltségüket is emelni kívánták, azaz nyitottak voltak a folyamatos önképzésre, tanulásra (Virág, 2013).

KÖVETKEZTETÉSEK:

Összegzésképpen elmondható, hogy a technológiai eszközök elterjedésének, valamint az internetes szolgáltatásoknak köszönhetően napjainkban kiszélesedtek az élethosszig tartó tanulás és művelődés terei, lehetőségei. Az online tanulási környezet egyre több felnőttkori tanulási lehetőséget kínál, mely a felület ilyen irányú kihasználását még inkább ösztönzi. Egy turisztikai vállalkozás esetében különösen meghatározó az emberi erőforrás, hiszen a személyek által birtokolt tudás, tapasztalat, szakismeret stb. a szervezeti vagyon részét is képezi, ezáltal szervezeti stratégiai erőforrásnak is tekinthető. Az egyéni tanulás pedig akkor válik szervezeti tudássá, ha a szervezet tagjai egymás számára is közzé teszik, megosztva azt, vagyis a tanulás a szervezeti kultúra részét képezi (Zalainé, 2002).

Irodalomjegyzék:

Forray R., K. – Juhász, E. (2008): Az autonóm tanulás és az oktatás rendszere. Új Pedagógiai Szemle, 3. 62-68. o.

Lengyel, M. (2001): A turizmus általános elmélete. KIT, Budapest.

Savella, O. – Starhon, K. – Fritz, P. (2015): Az egészségturizmus, egészségmegőrzés és az élethosszig tartó tanulás szolgálatában. Magyar Sporttudományi Szemle, 63. 3. 43–47. o.

Schulze, G. (1992): Die Erlebnisgesellschaft. Kultursoziologie der Gegenwart. Campus Verlag, Frankfurt am Main– New York.

Sheldon, P. J. – Fesenmaier, D. R. – Tribe, J. (2011): The tourism education futures initiative (TEFI): Activating change in tourism education. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 11. 1. 2–23. o. DOI: 10.1080/15313220.2011.548728

Sigala, M. – Baum, T. (2003): Trends and Issues in Tourism and Hospitality Higher Education: Visioning the Future. Tourism and Hospitality Research, 4. 4. 367–376. o. DOI: 10.1177/146735840300400409

Tót, É. (2006): A munkavégzéshez kapcsolódó informális tanulás. Felsőoktatási Kutatóintézet, Budapest.

UNESCO (2012): Guidelines on the Recognition, Validation and Accreditation (RVA) of the Outcomes for Non-formal and Informal Learning. UNESCO Institute for Lifelong Learning, Hamburg. From: http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002163/216360e.pdf

UNWTO (1989): The Hague Declaration on Tourism – Netherlands, April 1989.

Virág, I. (2013): Tanuláselméletek és tanítási-tanulási stratégiák. Líceum Kiadó, Eger.

Zalainé, P. M. (2002): Emberi erőforrás gazdálkodás vizsgálata a mezőgazdaságban. Acta Agraria Debreceniensis 9. 171–181. o.