

A tanulmány készítésében részt vevő szakértők:

Kővári István

turizmusoktatási szakértő, Dékáni Kabinet vezetője – Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kara

Mezősi Csilla

egészségturizmus szakértő, Berlin

Dr. Ruzinkó Ádám, a kutatócsoport vezetője

MEME elnöke, egészségturizmus szakirány vezető, Heller Farkas Főiskola;
egészségturizmus tanácsadó, EuroSpa Kft.

Szalai Emese

főiskolai oktató, szakirányvezető, Semmelweis Egyetem, Egészségtudományi Kar, Wellness
szakmenedzser szakirány

Szőke Tünde

főiskolai oktató, Heller Farkas Főiskola; egészségturizmus tanácsadó, EuroSpa Kft.

Vermesi Andrea

szakmai koordinátor, IWI Európa Wellness Oktatási Központ

Vizi István

oktatási és minőségbiztosítási igazgató – Spa Hungary Holding

Vörös Imre

ügyvezető igazgató, Pannon Spa Consult Kft.

Tartalomjegyzék

1	Vezetői összefoglaló	4
1.1	A kutatás célja.....	4
1.2	Módszertan	4
1.3	Eredmények	5
2	Kutatás módszertana	7
3	A kutatás alaptézise: a versenyképesség javítása	11
4	Szakmai fórumokon elhangzottak, az elsődleges és a másodlagos kutatások összegzése, elemzése.....	14
4.1	Munkaerő piac keresleti oldalának kérdőíves felmérése, és annak eredményei	14
4.1.1	Általános adatok a fürdőkkel kapcsolatban	14
4.1.2	A fürdőfelmérés eredményeinek összegzése	17
4.1.3	Szállodák általános adatai.....	25
4.1.4	A szálloda felmérés eredményeinek összegzése	27
4.2	Közép- és felsőfokú képzések, szakmai programok listája	30
4.2.1	Legfontosabb munkakörök és javasolt képzések a munkakör ellátásához.....	30
4.3	Az ezen intézményekben megszerezhető ismeretek elemzése, és összevetése a kompetenciavizsgálattal.....	38
4.3.1	Egészségturisztikai oktatás a turizmusképzést folytató felsőoktatási intézményekben (gazdaságtudományok képzési terület).....	39
4.3.2	Egészségturisztikai oktatás az orvos-és egészségtudomány képzési területen.....	51
4.3.3	Egészségturisztikai oktatás a sporttudomány képzési területen.....	55
4.3.4	Orvosképzés.....	57
4.3.5	Műszaki képzés	57
4.3.6	Kompetencialistával való összevetés	59
4.4	Hiányosságok (pl. gyakorlati képzés), átfedések, túlképzések (mennyiségi, minőségi) azonosítása	60
4.4.1	Fürdők véleménye a képzésekkel kapcsolatban.....	60
4.4.2	A szállodák véleménye a képzésekkel kapcsolatban	63
4.5	A Felsőoktatási Rangsor'2009 idegenforgalmi oktatásra vonatkozó részének megállapításai.....	66
5	Külföldi példák bemutatása, elemzése.....	68
5.1	Best Health Austria	70
5.2	Spa képzések.....	76
5.3	Háromféle államilag elismert gyógytornász-képzés	80
5.4	Egészségügyi menedzsment képzés – Németország.....	84
5.5	Nemzetközi egészségturizmus szak – Svájc.....	89
5.6	Medical Tourism képzés – USA.....	91
6	Javaslat a tanterv az oktatási intézmények számára a keresleti elvárásoknak megfelelő, piacképes ismereteket nyújtó képzési rendszer kialakítására	94

7	Javaslattétel a képzési struktúrára, a képzések tartalmára és transzparenciájára vonatkozóan	103
7.1	Következtetések a fürdők és szállodák felmérése kapcsán	103
7.2	Új szakképesítések	104
7.3	Gyakorlat megszerzése	109
7.4	Műszaki terület	109
7.5	Az egészségturizmus oktatás – mint rendszer – átláthatóvá tétele	112
8	Javaslattétel a 2015-ig elérendő célokra, prioritásokra, és feladattervre vonatkozóan (eszközökkel, felelősökkel).....	114
8.1	Szöveges feladatlista a kutatás eredményei alapján.....	114
8.2	Célok, prioritások és feladatterv 2015-ig	121

Mellékletek:

1. számú melléklet: Kérdőív a főiskolák számára
2. számú melléklet: Részvételi lista a Spa & Wellness kiállítás keretében tartott workshopon.
3. számú melléklet: Kérdőív a fürdők számára
4. számú melléklet: Regionális lista a válaszadó fürdőkről
5. számú melléklet: Kérdőív a gyógy- és wellness szállodák számára
6. számú melléklet: Válaszadó szállodák listája
7. számú melléklet: Fogalmi meghatározások
8. számú melléklet: Fürdő- és szálloda felmérés eredményei
9. számú melléklet: Képzések listája
10. számú melléklet: Kompetenciák és elvárások listája
11. számú melléklet: ESPA előadás
12. számú melléklet: Svájci Spa képzés anyaga
13. számú melléklet: A Magyar Fürdőszövetség javaslata a Munkaköri Kódex-szel kapcsolatban (Németh István)

1 Vezetői összefoglaló

1.1 A kutatás célja

Az egészségturizmus az elmúlt években óriási megújuláson ment át, sőt, ez napjainkban is folytatódik. Az infrastruktúra tehát látványosan fejlődik, ezzel párhuzamosan több ezer új munkahely jött létre (melyre joggal lehetünk büszkék), ugyanakkor

- ❖ az **infrastrukturális fejlesztések** meghaladták a humán erőforrás felkészültségét,
- ❖ az **oktatási rendszer** nincs pontosan tisztában azzal, hogy milyen szakemberekre van igazán szüksége a szolgáltatóknak,
- ❖ **komplex ismeretek kellenek**, mely feltételezi az alapszakma ismeretét, a kommunikációs készséget (szükség esetén idegen nyelveken is), az etikus viselkedést, a turisztikai és marketing alapismereteket.

Jelen tanulmány fő célja: a humán oldal versenyképességének javítása az egészségturizmusban.

1.2 Módszertan

Primer kutatás:

Fürdők és egészségturisztikai profilú szállodák kérdőíves megkeresése;

Felsőfokú turisztikai oktatási intézmények kérdőíves megkeresése;

Mélyinterjúk készítése olyan szakemberekkel, akik a releváns információk „központjaként” működnek egy-egy meghatározó cégben, vagy társadalmi szervezetben;

Workshop felső- és szakoktatási intézmények vezetőivel (szolgáltatók képviselőinek részvételével);

Egyeztetés az Oktatási és Kulturális Minisztérium Felsőoktatási és Tudományos Szakállamtitkárság Felsőoktatási Főosztályával.

Szekunder kutatás:

Közép- és felsőfokú képzések, szakmai programok listájának,
Turizmusképzést, valamint orvos-és egészségtudományi képzést nyújtó intézmények
áttekintése, és
Ezek összevetése a kompetencialistával,
Külföldi példák bemutatása, elemzése,
Felsőoktatási Rangsor 2009.

Nem igazán kutatás forrásainak, hanem a **kutatás kiinduló pontjának** nevezhetjük azon dokumentumokat, melyeket az ÖM Turisztikai Stratégiai és Kiemelt Programok Főosztálya rendelkezésre bocsátott számunkra:

- Országos Egészségturizmus Stratégia (továbbiakban: OES)
- Az egészségturisztikai tevékenységek vizsgálata, kompetencia elemzése c. tanulmány.

Munkánk során a jelenlegi egészségturisztikai képzési kínálatot (szint, tartalom, tényleges kompetenciák) szembesítettük az egészségturisztikai szolgáltató szektor keresletével. Értékeljük a közép- és felsőfokú egészségturisztikai képzési/szakképzési, oktatási programok keretében megszerezhető szakmai ismereteket. Az elvárások és megszerezhető ismeretek alapján meghatároztuk a hiányzó kompetenciákat, adott képzési szinteken hiányzó programokat.

1.3 Eredmények

Javaslatot teszünk:

- az oktatási intézmények számára a keresleti elvárásoknak megfelelő, piacképes ismereteket nyújtó és kompetenciákat fejlesztő képzési rendszer kialakítására,
- a képzési struktúrára és tartalmakra és
- a 2015-ig elérendő célokra, prioritásokra, és feladatokra vonatkozóan.

Célok és konkrét prioritások:

Fő cél: versenyképes munkavállalók által országszerte versenyképes egészségturisztikai szolgáltatásokat nyújtani

Célok	Prioritások
Munkaerő-piaci igények és képzési kapacitások folyamatos szinkronjának megteremtése	1) Jogszabályi háttér aktualizálása 2) Az oktatás-képzés mennyiségének és tematikájának folyamatos hozzáigazítása a munkaadók igényeihez, ezen belül 3) Új, a trendeknek megfelelő, versenyképes képzések kialakítása. 4) Munkaköri kódex elkészítése
Kimutatható legyen az egészségturisztikai oktatás-képzés eredményessége	A várhatóan létrejövő munkahelyeket megfelelően felkészült szakemberek töltsék be
1) A végzős tanulók, hallgatók mielőbb önálló munkavégzésre alkalmasak legyenek 2) Meglévő alkalmazottak tudásának aktualizálása, folyamatos fejlesztése	1) Az oktatási intézmények a szolgáltatókon keresztül (velük szoros együttműködésben) biztosítsanak a betöltendő szakma szempontjából releváns gyakorlati lehetőséget a tanulóknak, hallgatóknak 2) Továbbképzési és kreditrendszer bevezetése
Az egészség-turizmusban munkát vállalók felkészültsége – a szakma jellegének megfelelően – komplex és versenyképes legyen	1) Az oktatás-képzés a szolgáltatóiparnak megfelelően komplex legyen, ill. 2) A keresztképzések által tudást biztosítson a házon belüli egyéb szakmákról is 3) Frontemberek megfelelő nyelvi felkészítése 4) Legújabb informatikai ismeretek beépítése a tantervekbe 5) Regionális oktatóközpontok kialakítása 6) Meglévő felsőfokú intézmények között összefogás. 7) 2 félév legyen a felsőfokú képzésben a gyakorlati idő (ebből egy félév államilag finanszírozott, egy félév részben finanszírozott)
OKJ-s illetve akkreditált képzések helyzetének javítása	Oktatási rendszer átstrukturálása, pontosítása
Kutatás és fejlesztés támogatása	1) Nemzeti egészség-turisztikai és balneológiai tanulmányi ösztöndíj létrehozása 2) Nemzeti balneológiai PhD kutatási ösztöndíj létrehozása 3) Innovációs díj létrehozása az egészségturisztikai termékek, szolgáltatások számára
Külföldi diákok számának és arányának növelése a hazai egészségturizmus oktatási rendszerében	1) Szomszédos országok, Oroszország, majd 2) Távolabbi országok diákjai növekvő számban Magyarországon tanuljanak

2 Kutatás módszertana

A kutatás – a primer forrásokat tekintve – kérdőíves felmérésre, egyéni szakértői interjúkra és csoportos beszélgetésre épült. Ennek során mind a képző, mind a felhasználói oldal megkérdezésre került. (Jelen fejezetben a kínálati oldalt, azaz a képzéseket ismertetjük.)

A kutatás során figyelembe vettük az elérhető szekunder forrásokat is, bár ezek száma igen korlátozott. Ennek az az oka, hogy a(z) (felső)oktatási kutatások napjainkban az átalakítási folyamat egészére, mikéntjére koncentrálnak, melyhez képest egy adott (szűkebb) szektor igényeinek oktatási kutatása háttérbe szorult. Az kétségtelen, hogy az oktatási kutatások és módszertani fejlesztőmunkák – melybe egyre aktívabban kapcsolódnak be az egyetemek és főiskolák – eljutottak a problémák felismeréséig és feladatok definiálásáig. Ezek között kiemelkedik a gazdaság, mint megrendelő, igényeinek elsődlegessége és a piacképes tudás és alkalmazhatóság követelménye. Az általános imperatívuson túl a rendszer finom-hangolása még messze van.

A gazdaság szereplői (szakmai szövetségeiken stb. keresztül) továbbra sem fordítanak kellő súlyú lobby tevékenységet az oktatás átalakításának befolyásolására, az igényeiknek legjobban megfelelő, de az oktatási rendszerhez is illeszkedő, képzési struktúra létrejöttéhez szükséges szabályrendszer kialakítására.

Figyelemre méltó, hogy az elmúlt egy évtized során az Országos Igenforgalmi Bizottság (illetve jogutóda a Nemzeti Turisztikai Bizottság) is mindössze két alkalommal tárgyalta átfogóan a turizmusoktatás helyzetét (2003. ill. 2009.). 1996-ban pedig az első turizmusról szóló Parlamenti Nyílt napon is külön téma volt az idegenforgalmi oktatás, érdemi intézkedési terv azonban nem született ezt követően. Mindezeket azért jegyeztük meg, hogy jelezzük a felhasználható szekunder források korlátozott voltát.

A **primer források** esetében a mintavétel eltérő módszerrel történt. Az egyéni **szakértői interjúk** (mélyinterjú) alanyainak kiválasztása annak alapján történt, hogy kik azok a szakemberek, akik a releváns információk „központjaként” működnek egy-egy meghatározó cégben, vagy társadalmi szervezetben.

Mélyinterjút folytattunk az alábbi szakemberekkel:

Dr. Németh István – Magyar Fürdőszövetség elnöke

Virga Csaba – Hunguest Hotels Zrt. üzemeltetési és humánpolitikai vezérigazgató-helyettes

Kőszegváry Ferenc – Danubius Hotels Zrt. vezérigazgató-helyettes, emberi erőforrások

Baranyai György – Magyar Szállodaszövetség, Wellness szekció elnöke

A **workshop** jellegű csoportos beszélgetés alanyainak kiválasztása kapcsolódott a kérdőíves felméréshez, felhasználva egy szakmai rendezvény adta lehetőséget (Spa & Wellness Kiállítás).

Egyeztetés az Oktatási és Kulturális Minisztérium Felsőoktatási és Tudományos Szakállamtitkárság Felsőoktatási Főosztályán dr. Veres Pál PhD, szakmai tanácsadóval.

A **kérdőíves felmérés**be bevont felsőoktatási intézmények meghatározásakor a magyar felsőoktatás képzési struktúráját és szabályrendszerét vettük alapul. Az alap- és mesterszakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló, többször módosított 15/2006.(IV.3.) OM rendelet tartalmazza a Magyarországon indítható, államilag elismert felsőoktatási szakokat (bachelor és master). A rendelet tanulmányozása egyértelművé tette, hogy alapvetően négy olyan alapszak létezik, amelyek esetében sor kerülhet egészségturisztikai ismeretek, különösen ilyen jellegű szakirány oktatására. Az alapképzési szakok (bachelor) közül ezek a következők:

1. A **gazdaságtudományok** képzési területen a
 - a. **turizmus-vendéglátás alapképzési szak;**
2. Az **orvos-és egészségtudományi** képzési területen az
 - a. **egészségügyi szervező** alapképzési szak; **egészségturizmus szervező** szakirány
 - b. **ápolás és betegellátás** alapképzési szak, **gyógytornász** szakirányon belül egészségturisztikai ismeretek oktatása
 - c. **rekreáció-szervezés és egészségfejlesztés** alapképzési szak

Más szakokon sem kizárható egészségturisztikai ismeretek oktatása egy-egy tárgy vagy témablokk keretében, ez azonban nem lehet jelentős óraszámú, mert a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB) nem engedélyezi egy adott képzési területhez tartozó szakok esetében az ún. kereszt-szakirányok indítását, a szaktávolság elve alapján. Tehát, például kereskedelem és marketing szakon nem indítható turizmus szakirány. (Az alapelv helyessége

mellett és ellene egyaránt felhozhatók érvek. Ellene leginkább az, hogy **az egészségturizmus köztudottan egy rendkívül komplex rendszer, ahol a sikeres működést gátolja a keresztképzések hiánya.**)

A fentiekén túlmenően pedig további négy alapszak található az indítható alapszakok között, amelyek olyan szakképzettséget nyújtanak, amely alkalmassá teszi a szakot elvégzőt, hogy különböző egészségturisztikai létesítményekben helyezkedjenek el.

3. A sporttudományi képzési területhez tartozó következő szakok:

- a. sportszervező alapképzési szak**
- b. rekreáció-szervezés és egészségfejlesztés**
- c. humán kineziológia**
- d. testnevelő-edző (ld. táblázat a sporttudományi képzésekről)**

A sporttudományi alapképzettséggel rendelkezők számára több iskola is kínál térítéses tanfolyamokat, amelyek sok ponton kapcsolódhatnak az egészségturisztikai szolgáltatásokhoz. Ezek közül számos képzés rendelkezik OKJ-s végzettséget ad, de fontos a munkaadók figyelmét felhívni, hogy a képzések bemeneti követelménye nagyban meghatározza a képzési szintet, sajnos azonos elnevezéssel működő tanfolyamoknak különböző tudástartalmuk van. Így fontos, hogy mi az alapvégzettsége annak, aki „wellness” tanfolyamot végez.

A **MAB adatbázisában** fellelhető, hogy mely felsőoktatási intézmények rendelkeznek szakindítási engedéllyel egy-egy adott szakot illetően, az Oktatási és Kulturális Minisztérium valamint az Oktatási Hivatal évente megjelenő hivatalos kiadványa pedig azt tartalmazza, hogy egy adott évben mely felsőoktatási intézmények milyen szakokat indítanak. Így került kiválasztásra a kérdőíves felmérés címlistája. A kérdőív 16, a kutatás tárgya szempontjából releváns (8 turisztikai, 8 egészségügyi) felsőoktatási intézmény részére került kiküldésre. A turizmusképzést folytató intézmények közül 6 válasz érkezett (75%), a megkérdezett egészségügyi képzők közül pedig 3 válaszolt (37,5%). Az oktatási intézményeknek küldött kérdőívet az 1. számú mellékletben csatoljuk. A hiányzó adatokat – a lehetőségek függvényében – az oktatási intézmények honlapjain található információk alapján pótoltuk. Ugyanílyen módszert alkalmaztunk a mesterszakokat illetően is, valamint a felsőfokú szakképzések esetében is. Természetesen kérdőíves felmérésünk ezekre a képzésekre is

kiterjedt. A Spa & Wellness Kiállítás keretében szakmai fórumot tartottunk az oktatási intézmények részére, melynek részvételi listáját a 2. számú mellékletben csatoljuk.

A munkaerő-piac kínálati oldalának felméréséhez **a fürdőket és a szállodákat kerestük meg** személyesen és e-mailben elküldött kérdőívvel.

A Magyar Fürdőszövetség 2009. októberi, Kehidakustányban tartott közgyűlésén a kutatás vezetője, Dr. Ruzinkó Ádám tájékoztatta a fürdők képviselőit a felmérésről, és a résztvevők számára kiosztásra került a kérdőív, melyet a 3. számú mellékletben csatolunk. E-mailen kb. 150 fürdőhöz került kiküldésre a kérdőív, melyben segítséget nyújtott az Észak-Alföldi Termálklaszter, az Észak-Magyarországi Egészségturizmus Klaszter és a Dél-Alföldi Termálklaszter is. 63 kitöltött kérdőív érkezett vissza (a visszaküldők listáját a 4. számú melléklet tartalmazza).

A kutatás céljairól, módszereiről előrehaladásáról, illetve a szállodák felméréséről a 2009. november 6-8. között megrendezésre kerülő Spa & Wellness kiállításon Dr. Ruzinkó Ádám előadása keretében tájékoztatást adott. A kiállító szállodákat személyesen is felkerestük, a kérdőíveket itt is kiosztottuk. A www.wellness.itthon.hu oldalon található szállodák részére küldtük ki a kérdőívet (106 db), valamint a Danubius Hotels Zrt. és a Hunguest Hotels Zrt. humánpolitikai osztályára külön, akik a tagszállodáik számára eljuttatták azt. A kérdőívet az 5. számú mellékletben csatoljuk. 20 szállodától érkezett vissza a kérdőív (a visszaküldők listáját a 6. számú melléklet tartalmazza).

Másodlagos kutatás

Közép- és felsőfokú képzések, szakmai programok listájának, valamint a Turizmusképzést, valamint orvos-és egészségtudományi képzést nyújtó intézmények áttekintése, és
Ezek összevetése a kompetencialistával,
Külföldi példák bemutatása, elemzése,
Felsőoktatási Rangsor 2009.

Nem igazán kutatás forrásainak, hanem a **kutatás kiinduló pontjának** nevezhetjük azon dokumentumokat, melyeket az ÖM Turisztikai Stratégiai és Kiemelt Programok Főosztálya rendelkezésre bocsátott számunkra:

- Országos egészségturizmus stratégia
- Az egészségturisztikai tevékenységek vizsgálata, kompetencia elemzése c. tanulmány

3 A kutatás alaptézise: a versenyképesség javítása

Az egészségturisztikai szakmáról túlzás nélkül elmondható, egyfajta „szolgáltatási high-tech” szektor, azaz hihetetlen sebességgel változik és rendkívül innovatív: évről évre számtalan újítás lát napvilágot. Jelen tanulmány készítői közül többen is oktatnak. 10 évvel ezelőtt, amikor meghatároztuk az egészségturizmus fogalmát, azon belül az addig is ismert és hazánkban nagy hagyományokkal rendelkező gyógyturizmust újrapozícionáltuk, illetve bevezettük az akkor kifejezetten modern fogalomnak számító wellness. Oktatóként azzal szembesülünk, hogy – bevezető előadásainkban – az **egészségturizmus fogalmkörét** meghatározva, gyakorlatilag évente ki kell egészítsük a területeket egy-egy újdonsággal: a wellness tovább bontottuk aktív és passzív wellnessre, majd helyet követelt magának a family wellness, 3-4 éve jelent meg a szolgáltatások között a medical wellness, manapság pedig a legújabb termékek a selfness és a soulness (meghatározásukat ld. a 7. mellékletben). Közben önálló iparággá érett a – hazánkban döntően fogorvosokra és plasztikai sebészekre épülő – egészségügyi turizmus.

Mindezt azért lényeges hangsúlyozni, mert **a mostani kutatás eredményei is egy pillanatképet tükröznek** – bármennyire is igyekeztük trendekről kérdezni a résztvevőket. Ez a munka – mit és hogyan oktassunk az egészségturizmusban, hogy az a szakma versenyképességét javítsa – nem lesz örök érvényű, nem érhet véget jelen kutatás befejeztével és az eredmények közzétételével. **Legalább kérdőívezéssel és néhány mélyinterjú készítésével két évente frissíteni kell a megállapításokat**, mivel a hazai egészségturizmus meglehetősen komplex rendszerének versenyképessége – mint az a szolgáltatóiparban általános – elsősorban a megfelelően fölkészült szakemberektől függ. Egy „megfelelően fölkészült szakember” naprakész információkkal kell rendelkezzen, a szakma tehát csak aktualizált (up-to-date) információkkal rendelkező oktatási rendszer működése esetén fog fölkészült és modern szemléletű munkatársakat kapni.

Az elmúlt évtized során valóban számottevő fejlesztési forráshoz jutott a szakma:

- ❖ A Széchenyi Terv 3 éve során 32 Mrd Ft támogatás (90 projektre),
- ❖ A műemlékfürdő fejlesztésére kiírt (utolsó tisztán állami finanszírozású) pályázat 4,8 Mrd Ft (9 projektre),
- ❖ Az EU-s pályázatokon jelenleg 26,6 Mrd Ft támogatás (kb. 40 projektre).

Jól érzékelhető tehát, hogy az egészségturizmus óriási megújuláson esett át, sőt, ez napjainkban is folytatódik. Az infrastruktúra tehát látványosan fejlődik, ezzel párhuzamosan több ezer új munkahely jött létre (melyre joggal lehetünk büszkék), ugyanakkor

- ❖ az infrastrukturális fejlesztések meghaladták a humán erőforrás felkészültségét. Fogalmazhatjuk úgy is, hogy **4-5*-os létesítményeket nem lehet 2*-os felkészültségű szakemberekkel üzemeltetni!** – ez a tanulmány egyik mottója.
- ❖ nincs még kialakult rendszer, számos munkakörrel szemben nincsenek pontos elvárások. **Komplex ismeretek kelleneek**, mely feltételezi az alapszakma ismeretét, a kommunikációs készséget (szükség esetén idegen nyelveken is), az etikus viselkedést, a turizmus legalább alapfokú ismeretét és némi marketing-érzéklet.

Jelen tanulmány kiindulópontja, illetve e fő célja tehát: a humán oldal versenyképességének javítása. Meglátásunk szerint ezt a szót túl gyakran és sokszor annak mögöttes tartalmát nem igazán átgondolva használják, valószínűleg azért, mert a legtöbb ember nincs tisztában annak igazi jelentésével. A kutatás során nem kívántuk tisztázni a versenyképesség egyetemesen használható jelentését, a definíciót az egészségturizmusra vonatkoztatva igyekeztünk megadni. Számos, hatalmas szakmai rutinnal rendelkező szakembert megkérdezve és saját magunk által is átgondolva ezt a fogalmat, a következő meghatározásra jutottunk.

AZ EGÉSZSÉGTURIZMUSBAN EGY VERSENYKÉPES MUNKAVÁLLALÓ:

- ✓ szakmailag felkészült,
- ✓ szakmai és általános tudása (műveltsége) alapos, naprakész;
- ✓ rendelkezik szakmai gyakorlattal,
- ✓ egyéni képességei, rátermettsége alkalmassá teszik arra, hogy a szolgáltatóiparban dolgozzon,
- ✓ megfelelő szolgáltatói attitűddel bír, sajátjának tudja a „mindig a vendégeknek van igaza” szemléletet,
- ✓ kapcsolatteremtő képességgel rendelkezik,
- ✓ jól kommunikál, nem csak magyar, hanem
- ✓ a cég meghatározó külföldi vendégkörének megfelelő idegen nyelve(ke)n is,
- ✓ tudja használni szakterületén is a korszerű info-kommunikációs eszközöket,

- ✓ jellemző rá:
 - az empátia,
 - a kreativitás,
 - az improvizációs készség,
 - a nyitottság,
 - szintetizáló képesség;
- ✓ megjelenése ápolat, személyi higiéniája kifogástalan,
- ✓ munkája során:
 - pontos,
 - kiszámítható,
 - rendszerető,
 - képes csapatszellemben gondolkodni és dolgozni;
- ✓ a vendégekkel rendszeresen (fő tevékenységként) kapcsolatba kerülőknek van pozitív kisugárzása, meggyőző ereje.

A fenti felsorolás nyilván nem tökéletes, nem is véglegesnek szántuk, de kezdésnek talán jó, illetve reményeink szerint alapot ad ahhoz, hogy a hazai egészségturizmust oktató intézményekben végző **diákok, hallgatók egyre versenyképesebb munkavállalókká, őket alkalmazva a cégek egyre versenyképesebb szolgáltatókká, hazánk pedig egyre versenyképesebb desztinációvá váljon az egészségturizmus globális piacán.**

MOTTÓ

1. „**A vendég a király**” (a szolgáltatóipar általános bölcsessége)
2. „**4-5*-os létesítményeket nem lehet 2*-os felkészültségű szakemberekkel üzemeltetni**” (Dr. Németh István Büki Gyógyfürdő Zrt. vezérigazgatója, a Magyar Fürdőszövetség elnöke)

4 Szakmai fórumokon elhangzottak, az elsődleges és a másodlagos kutatások összegzése, elemzése

4.1 Munkaerő piac keresleti oldalának kérdőíves felmérése, és annak eredményei

A primer kutatás eredményei részletesen a 8. számú mellékletben találhatóak.

4.1.1 Általános adatok a fürdőkkel kapcsolatban

A felmérésben 63 fürdőegység vett részt. Regionális bontásban az alábbi megoszlás tapasztalható:

1. számú táblázat: Kutatásban résztvevő fürdők regionális megoszlása, n=63

Regionális bontás	Kutatásban részt vevő fürdők
Észak-Alföld összesen	20
Dél-Alföld összesen	13
Észak-Magyarország összesen	6
Nyugat-Dunántúl összesen	6
Közép-Dunántúl összesen	4
Dél-Dunántúl összesen	4
Közép-Magyarország összesen	10
Mindösszesen	63

Forrás: saját kutatás

2. számú táblázat: Kutatásban résztvevő fürdők 2008-as és nyári vendégszáma, befogadóképessége¹ n=61

Regionális bontás	2 008		Egyidejű befogadóképesség		Napi befogadóképesség	
	Éves vendégszám	Nyári vendégszám	Téli	Nyári	Téli	Nyári
Észak-Alföld összesen	3 230 551	791 069	3 878	20 362	12 122	38 921
Dél-Alföld összesen	1 962 692	753 175	6 440	13 763	19 986	41 055
Észak-Magyarország összesen	1 328 163	875 364	7 973	11 453	9 777	19 809
Nyugat-Dunántúl összesen	2 984 704	1 122 747	3 364	8 294	14 731	27 652
Közép-Dunántúl összesen	644 297	250 639	1 826	4 991	5 120	9 532
Dél-Dunántúl	939 266	492 944	2 501	8 072	5 611	24 403

¹ Két fürdő nem adott meg adatokat.

Regionális bontás	2 008		Egyidejű befogadóképesség		Napi befogadóképesség	
	Éves vendégszám	Nyári vendégszám	Téli	Nyári	Téli	Nyári
összesen						
Közép-Magyarország összesen	2 971 638	992 410	5 937	18 124	12 689	30 187
Mindösszesen	14 061 311	5 278 348	31 919	85 059	80 036	191 559

Forrás: saját kutatás

A nyári vendégszám (június-augusztus) a teljes éves belépőszámnak a 37,54%-át teszi ki.

3. számú táblázat: A kutatásban résztvevő fürdők számának arányai, n=63

Regionális bontás	Kutatásban részt vevő fürdők	Kutatásban részt vevő fürdők
Észak-Alföld összesen	20	31,75%
Dél-Alföld összesen	13	20,63%
Észak-Magyarország összesen	6	9,52%
Nyugat-Dunántúl összesen	6	9,52%
Közép-Dunántúl összesen	4	6,35%
Dél-Dunántúl összesen	4	6,35%
Közép-Magyarország összesen	10	15,87%
Mindösszesen	63	100,00%

Forrás: saját kutatás

A kutatásban résztvevő észak-alföldi fürdők a kutatás mintájának 31,75%-át teszik ki, miközben a vendégszámok esetében a 22,97%-ot hozzák. A dél-alföldi fürdők aránya 20,63% volt a kutatásban, a vendégszámok tekintetében pedig 13,96%. Észak-Magyarország 9,52%-ot képvisel a mintában, a vendégszámokban pedig 9,45%-ot. Nyugat-Dunántúl szinten 9,52%-ot jelent, miközben a vendégszámok arányából 21,23%-ot hoz. Közép- és Dél-Dunántúl egyaránt 6,35%-kal vett részt a kutatásban, a vendégszámokhoz 4,58% és 6,68%-ot tett hozzá. Közép-Magyarország 15,87%-ot képvisel a résztvevők körében és 21,13%-ot a vendégszámokban.

Érdekesség, hogy a nyári vendégszámokban **Észak-Magyarország** kiemelkedő arányt képvisel az éves vendégszám alacsony aránya mellett, miközben mind a 6 fürdő, aki részt vett a kutatásban egész évben nyitva tartó fürdő. Ez alapján ebben a régióban jellemző leginkább **a szezonális**.

4. számú táblázat: Vendégszámok és befogadóképességek megoszlása, n=61

Regionális bontás	2008.		Egyidejű befogadóképesség		Napi befogadó-képesség	
	Éves vendégszám	Nyári vendégszám	Téli	Nyári	Téli	Nyári
Észak-Alföld összesen	22,97%	14,99%	12,15%	23,94%	15,15%	20,32%
Dél-Alföld összesen	13,96%	14,27%	20,18%	16,18%	24,97%	21,43%
Észak-Magyarország összesen	9,45%	16,58%	24,98%	13,46%	12,22%	10,34%
Nyugat-Dunántúl összesen	21,23%	21,27%	10,54%	9,75%	18,41%	14,44%
Közép-Dunántúl összesen	4,58%	4,75%	5,72%	5,87%	6,40%	4,98%
Dél-Dunántúl összesen	6,68%	9,34%	7,84%	9,49%	7,01%	12,74%
Közép-Magyarország összesen	21,13%	18,80%	18,60%	21,31%	15,85%	15,76%
Mindösszesen	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Forrás: saját kutatás

5. számú táblázat: Alkalmazottak száma a fürdőkben, n=61

	Alkalmazottak száma		
	Állandó teljes munkaidőben	Állandó egyéb	Szezonális
Észak-Alföld	883	32	255
Dél-Alföld	435	55	122
Észak-Magyarország	243	2	58
Nyugat-Dunántúl	947	38	110
Közép-Dunántúl	182	10	26
Dél-Dunántúl	263	6	38
Közép-Magyarország	552	14	196
Mindösszesen	3 505	157	805

Forrás: saját kutatás

A kutatásban részt vevő fürdők tekintetében a szezonális munkavállalók aránya 21,98%. Az utóbbi 9 év fejlesztéseinek köszönhetően a munkahelyek száma nőtt, a szezonális munkavállalók aránya csökkent.

4.1.2 A fürdőfelmérés eredményeinek összegzése

Új munkahelyek a fürdőkben

Az elmúlt 5 évben a vizsgálatban részt vevő fürdőkben **207 új munkahely** létesült. Ezen munkahelyek kapcsán kértük a felmérésben résztvevőket, hogy egy 5-ös skálán értékeljék az alkalmazottak elméleti, gyakorlati és nyelvtudását, az alkalmazottak munkához való hozzáállását, viselkedését és kommunikációs képességét.

Új munkakörök, melyek korábban nem voltak jellemzőek a fürdőkben:

1. wellness munkatárs,
2. wellness recepció,
3. marketingvezető, asszisztens,
4. animátor,
5. hostess.

A szakmában többféle megnevezéssel illetnek néha azonos tevékenységeket. Ezen félreérthetőségek kapcsán szükséges lenne mihamarabb elkészíteni a **munkaköri kódexet**, mely konkretizálná az egyes megnevezéseket és feladatköröket.

A szolgáltatók véleménye az egyes munkakörökkel kapcsolatban:

Front office területen (pénztáros, jegykezelő, recepció) az alkalmazottak gyakorlati és elméleti tudásával az üzemeltetők elégedettek. **A nyelvtudás viszont egyetlen esetben sem kapott 3-nál jobb értékelést.** A hozzáállás, viselkedés és a kommunikációs képesség összességében kicsit rosszabb képet mutat, de általában jónak mondható. A **wellness** részlegen dolgozókról (wellness munkatárs, wellness recepció) adott vélemény is hasonló képet mutat az előzőhöz, bár itt csak a nyelvtudásnál jelenik meg 3-as, vagy annál rosszabb értékelés. A **medence melletti munkakörök** (uszodamester, úszómester, úszásoktató) esetében sincs különösebb eltérés az előzőekhez képest. Az elméleti és gyakorlati tudással kapcsolatban elégedettek az új munkatársakkal az üzemeltetők. **A nyelvtudás az ő esetükben is átlag alatti.** A hozzáállás és kommunikációs képesség megfelelő. **Animátor, hosstess** - ezeken, a viszonylag újnak tekinthető területeken az üzemeltetők többnyire elégedettek a felvett alkalmazottakkal. A nyelvtudás átlagos, vagy afeletti. Viszont a hostesseknél 3-as minősítést hozzáállásból és kommunikációs képességből nem lenne szabad megengedni. A **gyógyászati területeken** alkalmazottak (laboráns, gyógytestnevelő, fürdőben dolgozó szakorvos, szakasszisztens, lézertérapiás asszisztens, balneoterapiás asszisztens, iszap-

előkészítő, masszőr) elméleti és gyakorlati tudásával elégedettek a vezetők, azonban **a nyelvtudással itt is komoly problémák vannak.** A kommunikációs képességek és az alkalmazottak hozzáállása, viselkedése – egy-két esettől eltekintve – megfelelő. **Vendéglátás** területét (vendéglátó előadó, szakács) az elmúlt öt évben két fürdő erősítette új alkalmazottal. Az elméleti és gyakorlati tudás kiemelkedő ezen a területen, a nyelvtudás azonban itt is nagyon hiányos. A hozzáállás értékelése mindkét esetben a legjobb, a kommunikáció is átlag feletti. Az elmúlt években felvett **fürdővezetőkkel** elégedettek a fürdőkben. A **marketing** területén dolgozók változatos képet mutatnak mind felkészültség, mind nyelvtudás, mind hozzáállás és kommunikáció területén. A **pénzügy és az értékesítés** területén dolgozók megfelelő szintű felkészültséggel és attitűddel bírnak. Az **irodai alkalmazottak** többsége is jól felkészült, azonban nyelvtudásuk gyakorlatilag nincs (bizonyos esetekben nem is elvárás). A **műszaki munkatársak** többsége szakmailag felkészült, hozzáállásukkal és kommunikációjukkal sincs probléma. **A nyelvtudás minden esetben hiányzik.** A **takarítókkal** való elégedettség változatos képet mutat. Egy dolog azonban szembetűnő: a nyelvtudás hiányossága – pedig a takarítók is a front office területén dolgoznak! A vendég hozzájuk is fordulhat kérdéssel, akár idegen nyelven is, ezért esetükben is jogos elvárás az alapvető nyelvismeret a munkahelyük szempontjából releváns nyelv(ek)et tekintve.

Nyelvtudás a fürdőkben

A nyelvtudás szinte minden esetben hiányos az újonnan létrejött munkakörökben. Vizsgáltuk a teljes alkalmazotti állományra nézve a nyelvtudást, illetve a küldő országokat és az ehhez releváns nyelvtudás meglétét.

Észak-Alföldön Szlovákia kapta a legtöbb jelölést a vizsgálatban részt vevő fürdőktől. Az összes alkalmazott 15,3%-a beszél nyelvet az Észak-Alföldön. A beszélt nyelvek közül az angolt és a németet jelölte meg a 20 fürdőből 12. A legnagyobb küldő országnak számító Szlovákia hivatalos nyelvét mindössze két helyen jelölték. Ukrajna és Lengyelország áll a második helyen küldő országgént, nyelvtudásban a 2. (orosz:5) és a 3. (lengyel: 3) helyen. **A 20 fürdőegységből 18 fürdőben beszélnek valamilyen idegen nyelvet, a fő küldőországok nyelvét azonban viszonylag kevés fürdőben beszélik.** Az Észak-Alföldön jellemző az egy nyelv ismerete. **Egyetlen fürdőegység sem adta meg, hogy kötelező lenne a nyelvtudás a front office területén.** Ettől függetlenül próbabeszélgetéshez, vagy nyelvvizsgálóhoz kötik egy-egy helyen a nyelvtudás ellenőrzését.

A **Dél-Alföldön** fő küldő országgént első helyen Románia és Németország áll. A Dél-Alföld az egyetlen olyan régió, ahol Szerbiát és Belgiumot releváns küldő országgént jelölték.

A felmérésben résztvevő 13 fürdőegység alkalmazottainak 20,26%-a beszél idegen nyelvet. 12 fürdőben beszélnek idegen nyelvet az alkalmazottak (az egyetlen fürdő, amelyikben nem beszélnek idegen nyelvet, nem is jelölt meg külföldi látogatót).

Az elsődleges küldő ország nyelvét, a **németet beszélik a legtöbb helyen**, ez köszönhető az eddigi hagyományoknak. Az utóbbi években román területről érkezik számos vendég. A hét fürdőből 3-ban beszélnek a román nyelvet. A holland és a flamand nyelv ismerete nem jellemző (német, illetve angol nyelven kommunikálnak a fürdőben ezen vendégekkel). A dél-alföldi fürdőkben is az egy nyelv ismerete a domináns. **A nyelvtudás itt sem kötelező**, azonban két helyen a próbabeszélgetést megjelölték, mint a nyelvismeret ellenőrzését.

Észak-Magyarországon küldő országgént a legtöbben Szlovákiát jelölték meg (a 6 fürdőből 1 fürdő nem jelölt meg fő küldő országot Magyarországon kívül). A felmérésben résztvevő fürdők alkalmazottainak 19,14%-a beszél idegen nyelven. **Minden fürdőben beszélnek valamilyen nyelvet.** A szlovák nyelvet egyetlen helyen sem jelölték, hogy beszélnek, attól függetlenül, hogy fő küldő országnak érzékelik. A többi küldő ország nyelveit is kevesebben beszélnek, mint ahány helyen megjelölték, mint küldő országot. Észak-Magyarországon is az egy nyelv ismerete a jellemző, főként alap- és középfokon. **A nyelvtudás nem kötelező a front office területen a fürdőkben.**

A két fő küldő országgént Ausztria és Csehország jelenik meg a hat **nyugat-dunántúli** fürdőben. Érdekes, hogy más régiókban Ausztria nem jelenik meg egyáltalán. A felmérésben részt vevő 6 fürdő alkalmazottainak 46,94%-a beszél nyelvet. **5 fürdőben beszélnek valamilyen nyelvet.** 5 helyen említették a hat fürdőből a német nyelv ismeretét. A második helyen álló Csehország nyelvét mindössze két helyen említették, de a legszélesebb nyelvismerettel ebben a Régióban rendelkeznek. Az alkalmazottak többsége egy nyelven beszél alap- és középfokon, azonban magas a két nyelv ismeretének aránya is. A hat nyugat-dunántúli fürdőből **három jelölték meg, hogy kötelező az idegen nyelv ismerete** a front office területen dolgozóknak. Ezen kívül a felmérésben résztvevők közül mindössze egy budapesti fürdő volt még, aki ezt jelölte meg.

4 fürdő adott választ a **Közép-Dunántúli Régióból**, Németországot és Hollandiát jelölték meg fő küldő országgént. A válaszadó fürdők alkalmazottainak 62,4%-a beszél idegen nyelven, ez a négy fürdőből háromban jelentkezik. Elsősorban az angol és a német nyelvet

beszélnek, de megjelenik a francia és a román nyelvtudás is. Az alkalmazottak döntően alapfokon beszélnek nyelvet. A nyelvtudás itt sem kötelező.

A **Dél-Dunántúlról** 4 fűrdőegységtől kaptunk vissza kérdőívet. A fő küldő országgént Németország jelenik meg. A válaszadók alkalmazottainak 20,2%-a beszél idegen nyelven. A küldő országok nyelveit beszélnek a fűrdőekben, főként alap- és középfokon. **A front office számára ebben a Régióban sem kötelező a nyelvtudás.**

10 **közép-magyarországi** fűrdőttől érkezett vissza kérdőív, első helyen küldő országok között Franciaország szerepel, ezt követi Olaszország. A válaszadó fűrdő alkalmazottainak 54,6%-a beszél idegen nyelven. **Mind a tíz fűrdőben beszélnek idegen nyelven.** Gyakorlatilag minden küldő ország nyelvét beszélnek a fűrdőekben, a hollandon kívül. Gyakorlatilag minden küldő ország nyelvét beszélnek a fűrdőekben, a hollandon kívül. Bár az első a küldő országok között Franciaország, csak 3 fűrdőben említették ezt a nyelvet, az olaszt pedig egy helyen.. Alap- és középfokon beszélnek főként a Régióban, viszont jelentős a két nyelv ismerete is. A közép-magyarországi fűrdő közül is mindössze egy jelölte meg, hogy a front office munkakörben dolgozók számára kötelező lenne a nyelvtudás.

A fő küldő országok nyelveit a legtöbben beszélnek a Dél-Alföldön és a Dunántúl mindhárom régiójában. Az Észak-Magyarország, Észak-Alföld és Közép-Magyarország felmérésben részt vett fűrdői közül az általuk megadott fő küldő országok nyelveit kisebb mértékben, vagy egyáltalán nem beszélnek. Jellemző az angol és a német nyelv ismerete.

6. számú táblázat: Az országos lista a küldő országok tekintetében, n=63

Országos szinten vizsgálva	1. helyen említett	2. helyen említett	összes említés
Németország	16	8	24
Szlovákia	12	4	16
Románia	7	5	12
Lengyelország	4	7	11
Ukrajna	2	7	9
Franciaország	3	2	5
Hollandia	1	4	5
Csehország	0	5	5
Ausztria	2	1	3
Szerbia	2	1	3
Olaszország	2	0	2

Országos szinten vizsgálva	1. helyen említett	2. helyen említett	összes említés
Anglia	1	1	2
Spanyolország	1	1	2
Horvátország	1	0	1
Oroszország	0	1	1
Svédország	0	1	1
Belgium	0	1	1

Forrás: saját kutatás

A főbb küldő országok listája a fentiek szerint alakul. Az egészségturizmusunk összességét tekintve Németország megőrizte vezető helyét – bár a német vendégek aránya csökken. (Meg kell jegyezzük, hogy az Országos Egészségturizmus Stratégiában a szállodai adatok alapján vannak meghatározva a küldő országok, ezért bemutatjuk itt is a legfrissebb adatokat a következő táblázatban). Érdekes, hogy Szlovákia, Románia megelőzi Lengyelországot. Egyre növekvő az érdeklődés Ukrajna felől is fürdőink iránt.

A KSH és a Magyar Turizmus Zrt. legfrissebb adatai szerint pedig az alábbi sorrend alakul a gyógyszállodák küldő piacainak tekintetében:

7. számú táblázat: Gyógyszállodák összefoglaló adatai

A GYÓGYSZÁLLODÁK ÖSSZEFOGLALÓ ADATAI

2009. január - augusztus			
<i>A gyógyszállodák legfontosabb küldő piacai</i>			
	Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	Megoszlás (%)	Változás az előző év azonos időszakához képest (%)
Németország	302,0	35,2%	-10,8
Ausztria	124,0	14,5%	8,1
Oroszország	67,0	7,8%	20,9
Csehország	45,0	5,3%	27,5
Románia	26,0	3,0%	-23,6
Svájc	25,0	2,9%	-6,3
Franciaország	22,0	2,6%	22,1
Olaszország	21,0	2,5%	17,7
Szlovákia	21,0	2,5%	58,1
Nagy-Britannia	18,0	2,1%	-42,2
Külföldi	857,0	100,0%	-6,8
Belföldi	834,0	-	-10,5

Forrás: a KSH. és a Magyar Turizmus Zrt.

Megjegyzés: A megoszlás az országok esetében a külföldi vendégéjszakákból való részesedést, a belföldi esetén pedig az összes vendégéjszakából számított részesedést jelenti.

Az egészségturisztikai **kínálat** az Európai Unió országai közül az alábbiak szerint alakul:

1. Németország – gyógyfürdők, gyógyhelyek, melyek közül sokan pozícionálták át magukat wellnessközponttá és tértek át az önfinanszírozó piacra;
2. Franciaország – gyógyfürdők, thalassoterápia,
3. Ausztria – jól tematizált termál- és wellnessfürdők, fürdők síközpontokban
4. Csehország – tradicionális építészetiileg kiemelkedően szép gyógyhelyek, gyógygáz,
5. Olaszország – gyógyvizek, ivókúrák, fangó,
6. Románia – mofetta, gyógyvizes gyógyhelyek,
7. Szlovénia – jól tematizált melegvizes gyógyfürdők, családi fürdőhelyek, kitűnő nyelvtudás (ld. még 4.5 fejezet).

Potenciális munkavállalók a fürdőkben

Kutatásunkban vizsgáltuk, hogy a fürdők mennyire elégedettek a potenciális jelentkezők felkészültségével.

A válaszok alapján megállapíthatjuk, hogy a fürdők többnyire elégedettek a potenciális jelentkezőkkel. A válaszadók számára nem volt megkötés, hogy hány válasz adható, az általuk (közel a teljes minta által) legfontosabbnak ítélt erősségeket és gyengeségeket kérte a kérdőív.

A potenciális munkavállalók **erősségei közül a csoportmunka, a kommunikációs készség, a rugalmasság, a felelősségtudat és a szaktudás, szakmai végzettség** kapta a legtöbb pontot.

A potenciális munkavállalók **erősségei** között elsősorban a csoportmunkára való hajlandóság, a kommunikáció, a rugalmasság, a felelősségtudat és a megfelelő szaktudás, szakmai végzettség szerepelt. Negatívumként a **nyelvtudás, a szakmai tapasztalat hiánya**, az ebből adódó kezdeti önállótlanóság jelenik meg.

A következő egy évben felvenni tervezett munkavállalókkal szembeni elvárások

A 8. számú mellékletben részletesen olvasható, hogy az egyes munkakörökhöz milyen elvárásokat határoztak meg a fürdővezetők. Összességében 24 fürdő jelezte, hogy kíván új munkahelyet teremteni a következő egy évben (2010).

Műszaki területre 55 fő felvételét tervezik a fürdők a következő egy évben: karbantartó (1), takarító (12), raktáros (1), segédmunkás (34), udvaros (2), vízgépész (2). A legfontosabb

elvárások ezen a területen: problémamegoldó képesség, rugalmasság, csoportmunka, felelősségtudat, szakképzettség.

Az **orvosi részlegre 20 fő** felvételét tervezik a fürdők: masszőr (8), fizioterapeuta (4), gyógytornász (4), orvosi asszisztens (2), gyógymasszőr (2). Ezen a területen a szakirányú képesítés a legfontosabb elvárás.

Front office területén 183 fő felvételét tervezik a fürdők a következő egy évben, az alábbi munkakörökbe:

- ✓ pénztáros (26),
- ✓ jegykezelő (2),
- ✓ recepciós, diszpécser (19),
- ✓ kabinos, ruhatáros (14),
- ✓ csúszdafelügyelő (64),
- ✓ szaunafelügyelő, szaunamester (12),
- ✓ fürdő kiszolgáló (szezónális) (10),
- ✓ úszómester, uszodamester (15),
- ✓ medenceőr (9),
- ✓ programszervező, kivitelező (2),
- ✓ animátor (10).

A legfontosabb elvárások ezen munkakörök kapcsán: kommunikáció, csapatmunka, problémamegoldó képesség, idegennyelv tudás.

Back office területén az alábbi munkakörökre keresnek alkalmazottakat: fürdővezető (2), marketing (1), belsőellenőr (1). Itt elsősorban a szakmai végzettség, a felelősségtudat és a nyelvtudás jelenik meg elvárásként.

Wellness területén fitness edzőt keresnek, elvárások: idegen nyelv ismerete, etikus hozzáállás, tapintat, rugalmasság.

Vendéglátás területén 20 főt keresnek, pincér (8), pultos (6) és szakács (6) munkakörökbe.

A legfontosabb elvárások: kommunikáció, csoportmunka, rugalmasság, szaktudás.

Jelenlegi alkalmazottak a fürdőkben

A felmérésben résztvevő 63 fürdőegységénél tehát 3.612 alkalmazott (saját és külső vállalkozásban működő) fogadja a vendégeket.

Legnagyobb számban a masszőrök, a pénztárosok, irodai alkalmazottak, úszó- és uszodamesterek, takarítók, gépészek-karbantartók, segéd munkások és ruhatárosok vannak.

A leggyakrabban kiszervezett feladatok, ill. munkakörök az alábbiak:

1. gazdasági vezető,
2. hálózati és belső ellenőr,
3. marketing,
4. HR,
5. úszásoktató,
6. úszómester, uszodamester,
7. masszőr,
8. fürdőben dolgozó szakorvos,
9. fizioterapeuta,
10. természetgyógyász,
11. wellness tanácsadó, menedzser
12. animátor,
13. kertész,
14. takarító,
15. gépész, karbantartó,
16. vendéglátás.

A fürdők területén bizonyos tevékenységek tekintetében a bérbeadásként történő üzemeltetés nem új keletű (pl. vendéglátás, természetgyógyászat, fodrászat, kozmetika, stb.). Azonban a gazdasági és műszaki területek outsourcingja az elmúlt években jelent meg, a működés optimalizálása érdekében.

A végzettségeket nem minden válaszadó töltötte ki pontosan, ezért az eltérés az előző számokhoz képest. Azonban a nagyságrendek érzékelhetőek:

8. számú táblázat: A fürdőkben dolgozók végzettség szerinti megoszlása

Alapfokú:	739,5	25,20%
Középfokú:	1.766,5	60,19%
Felsőfokú:	429	14,62%
Összesen	2.935	100,00%

Forrás: saját kutatás

9. számú táblázat: Közfürdők üzemeltetéséhez szükséges minimális szakképesítés

Munkakör	Fürdő kapacitása		
	A. 1.500 fő felett	B. 400-1.500 fő	C. 400 fő alatt
Fürdővezető	Felsőfokú iskolai végzettség, valamint legalább alapfokú szakirányú végzettség és	Középfokú szakirányú végzettség és 5 év szakmai gyakorlat	Középfokú iskolai végzettség (érettségi) és 5 év szakmai gyakorlat

	5 év szakmai gyakorlat		
Főmérnök	Szakirányú felsőfokú végzettség és 5 év szakmai gyakorlat	Szakirányú felsőfokú végzettség	-
Gépész	Középfokú iskolai végzettség és alacsony szintű szakirányú végzettség vagy szakmunkás végzettség: vízműkezelő, vízforgató gépész		
Úszodamester	Középfokú iskolai végzettség és úszómesteri vagy uszodamesteri vizsga	Úszómesteri vagy uszodamesteri vizsga	
Fürdőorvos	A fürdőgyógyászati részleg vezető orvosa a gyógykezelésnek megfelelő szakirányú képzettséggel rendelkeznek (reumatológus, fizioterápiás vagy mozgásszervi-rehabilitációs szakorvos)		
Gyógymasszőr	Középfokú iskolai végzettség és gyógymasszőr vizsga		
Masszőr	Masszőrvizsga		
Fizioterápiás ápoló vagy asszisztens	Középfokú iskolai végzettség és szakirányú ápolói vagy asszisztensi végzettség		

Forrás: 2. számú melléklet a 37/1996. (X. 18.) NM rendelethez

A 37/1996 (X. 18.) NM rendelet meghatározza – a fürdő befogadóképessége szerint – hogy milyen végzettséggel kell rendelkezni egy-egy munkakörben. Ennek a fürdők eleget tesznek. Azonban a technológia fejlődése miatt ennek modernizálására, felülvizsgálatára van szükség. A 8. számú mellékletben megtalálható a munkakörök és a végzettségek pontos listája. (59. számú táblázat).

A fürdők képzési programja

A fürdők saját alkalmazottaik képzésével kapcsolatban az alábbiak szerint nyilatkoztak a két kérdésre, miszerint „Rendelkezik-e betanítási programmal, illetve továbbképzési tervvel?": A megkérdezett fürdők 49,3%-a valamilyen betanítási programot folytat, 50,7%-a azonban nem rendelkezik betanítási programmal. A megkérdezett fürdők 44,5%-a valamilyen továbbképzési programot folytat, **55,5%-a azonban nem rendelkezik továbbképzési tervvel.**

4.1.3 Szállodák általános adatai

A felmérésben 108 gyógy- és wellness szálloda, a Danubius Hotels Zrt., valamint a Hunguest Hotels Zrt. részére küldtük ki a kérdőívet, 20 szállodától érkezett vissza információ. A Spa & Wellness kiállításon Dr. Ruzinkó Ádám tájékoztatta a szállodákat, illetve ott adtuk ki a kiállításon résztvevőknek személyesen, majd e-mailen is elküldésre került. A Danubius Hotels

Zrt., valamint a Hunguest Hotels Zrt. munkaügyi vezetőjét személyesen felkerestük, a kérdőíveket ők továbbították a lánchoz tartozó szállodák részére, és tőlük kaptuk meg a releváns kitöltött kérdőíveket (DH: 6 db, HH: 4 db).

Ezen felül az alábbi szállodák vettek részt a kutatásban:

1. Zichy Park Hotel, Bikács
2. Naturmed Hotel Carbona, Hévíz
3. Spirit Hotel, Sárvár
4. Thermal Panzió, Mórahalom
5. Hotel Eger & Park, Eger
6. Kék Duna Wellness Hotel, Ráckeve
7. Hotel Caramell, Bükfürdő
8. Sikonda Wellness Hotel és Fürdő
9. Spa & Wellness Hotel Fit, Hévíz
10. Hunguest Hotel Aqua Sol, Hajdúszoboszló
11. Hunguest Hotel Pelion, Tapolca
12. Hunguest Hotel Hélios, Hévíz
13. Hunguest Hotel Flóra, Eger
14. Hotel Park INN, Sárvár (nem rendelkezik saját wellnessrészleggel).

A 6 Danubius hotel azonosítása nem történt meg, ezen kérdőíveket sorszámmal kaptuk vissza.

10. számú táblázat: Vizsgált szállodák adatai I., n=18

Év	2 008			
Éves vendégszám	Vendégéjszaka szám	Szobaéjszaka	Kiadható szobaszám	Ágy
419 301	1 142 005	732 308	2 859	5 629

Forrás: saját kutatás

2009. augusztus 31-én a KSH **53 működő gyógyszállodát és 91 wellness-szállodát** tartott nyilván. A gyógyszállodák 14 200, a wellness-szállodák 13 500 férőhellyel rendelkeztek. (Forrás: KSH). Így a visszaérkezett kérdőívek száma alapján a minta nem tekinthető reprezentatívnak.

11. számú táblázat: Vizsgált szállodák adatai II., n=18

Medencefelület (m ²)	Kezelőhelyiségek	Szaunavilág	Beltéri sportlehetőség	Kültéri sportlehetőség
6 709	334	376	97	53

Forrás: saját kutatás

A szállodákban a vízfelületek 18 m²-től 1.500 m²-ig terjednek. A kezelőhelyiségek száma 1 és 45 közötti, a leggyakoribb érték 30 körüli. A szaunavilág befogadóképessége 4 és 50 fő között mozog, a leggyakoribb érték 10-12 fő. Beltéri sportlehetőség 2 és 17 között van, szinte minden szállodában. Kültéri sportlehetőség viszont csak a szállodák felében van, átlagosan 4-6 között.

12. számú táblázat: Gyógy- és wellness részlegen alkalmazottak száma a vizsgált szállodákban (fő), n=18

Állandó teljes munkaidőben	Állandó egyéb	Szezonális
327	36	37

Forrás: saját kutatás

Az alkalmazottak száma értelemszerűen a wellness és gyógyászati részleg befogadóképességétől függően változik. Minimálisan 3-8, maximálisan 40-50 embert foglalkoztatnak a szállodák ezen a területen.

4.1.4 A szálloda felmérés eredményeinek összegzése

Új munkahelyek a szállodákban

Az elmúlt 5 évben 36 új munkahely jött létre a vizsgált szállodákban.

Új munkakörök:

- ✓ Hamam mester,
- ✓ Wellness manager, wellness recepció,
- ✓ Életmód tréner,
- ✓ Teremfelügyelő.

A szolgáltatók véleménye az egyes munkakörökkel kapcsolatban:

Általánosságban elmondható, hogy a wellness területen felvett új munkatársak tekintetében az **elméleti és gyakorlati tudással elégedettek a szállodákban. A nyelvtudás itt sem kielégítő** minden tekintetben, bár nem annyira rossz a helyzet, mint a fürdőknél. Az alkalmazottak munkához való hozzáállása, viselkedése és a kommunikációs képessége többnyire megfelelő.

A **gyógyászati részlegre** felvett új munkatársak elméleti és gyakorlati tudásával is elégedettek a szállodák. A nyelvtudás szintje a fizioterápiás asszisztensek tekintetében a legrosszabb. A munkavállalók viselkedése, attitűdje kitűnő, a kommunikációs képességekkel is többnyire elégedettek a válaszadók. A diszpécser és a teremfelügyelő munkakörökkel szinte teljes egészében elégedettek a szállodák.

Nyelvtudás a szállodákban

A szállodák esetében is vizsgáltuk a küldő országoknak megfelelő nyelvtudást.

A **felmérésben részt vett** wellness és gyógyszállodák elsődleges küldő országai Németország és Ausztria. Új területek is erősödnek: Oroszország, Románia vagy Japán.

A válaszadók alkalmazottainak 68,9%-a nyelvet beszél (ez az alkalmazotti szám magasabb, mint a gyógy- és wellness részleg alkalmazottainak száma). Az **angol és a német** nyelvek a leggyakoribbak a szállodákban, majd az orosz és a francia. A lengyel, a szerb, a holland és a japán nyelvet egyik szálloda sem említette. A nyelvtudás sokkal gyakoribb és magasabb színvonalú a szállodákban, mint a fürdőkben. Jellemző a két nyelv ismerete is. A német nyelvet a 18 szállodából mindössze kettőben nem beszélik, miközben 17 helyen jelölték meg mint fő küldő országot (első vagy második helyen). *Általánosságban elmondható, hogy az első két fő küldő ország nyelvét a szállodák wellness területén is beszélik.*

A nyelvtudás kötelező jellege kapcsán a szállodák esetében sokkal jobb a helyzet, mint a fürdőknél. A válaszadók felében (ketten nem válaszoltak erre a kérdésre) kötelező a nyelvtudás a front office területen, és ezt próbabeszélgetéshez is kötik.

Potenciális munkavállalók a szállodákban

Kutatásunkban vizsgáltuk, hogy a szállodák mennyire elégedettek a potenciális jelentkezők felkészültségével.

A szállodák többségében elégedettek az alkalmazottak felkészültségével. Negatív és egyéb vélemény nem volt.

A válaszadók számára nem volt megkötés, hogy hány válasz adható, az általuk (közel a teljes minta) legfontosabbnak ítélt erősségeket és gyengeségeket kérte a kérdőív.

A potenciális munkavállalók **legfőbb erősségei** a vizsgált szállodák véleménye szerint a **szakmai végzettség, szaktudás, az empátia, az elméleti felkészültség.**

Gyengeségként itt is – hasonlóan a fürdőkhöz – **a nyelvismeret, illetve a problémamegoldó képesség hiánya** jelenik meg.

A következő egy évben felvenni tervezett munkavállalókkal szembeni elvárások

A 8. számú mellékletben részletesen olvasható, hogy az egyes munkakörökhöz milyen elvárásokat határoztak meg a szállodavezetők.

A következő egy évben a wellness részlegekre 6 új munkavállaló felvételét tervezik a vizsgált szállodákban: táplálkozási tanácsadó (1), gyógyászati hostess (1), gyógymasszőr (1), személyi

edző (1), fürdőmester (2). Az idegen nyelv ismerete és a jó kommunikációs készség, mint elvárás, szinte mindenhol megjelenik.

Jelenlegi alkalmazottak a szállodákban

A releváns adatokat szolgáltató 18 szállodában összesen 901 alkalmazott (vagy külső vállalkozó) dolgozik, ennek 40,8%-a egészségturisztikai területen, amiből egyértelműen látszik, hogy a gyógyászati és wellness szolgáltatások nyújtása mennyire munkaerő-igényes terület.

Az egészségturizmushoz kapcsolódó munkakörök közül a leggyakrabban az alábbiak vannak kiszervezve, vagy bér munkával ellátva:

1. kozmetikus,
2. fodrász,
3. pedikűr-manikűr,
4. természetgyógyász,
5. személyi edző,
6. úszómester/uszodamester.

A szállodák képzési programja

A szállodák saját alkalmazottaik képzésével kapcsolatban az alábbiak szerint nyilatkoztak a két kérdésre, miszerint „Rendelkezik-e betanítási programmal, illetve továbbképzési tervvel?”:

16 szálloda betanítja az alkalmazottait, mindössze három szálloda nem.

A megkérdezett szállodák közül 12 valamilyen továbbképzési programot folytat, 5 azonban nem rendelkezik továbbképzési tervvel.

4.2 Közép- és felsőfokú képzések, szakmai programok listája

A képzések listája a 9. számú mellékletben található.

4.2.1 Legfontosabb munkakörök és javasolt képzések a munkakör ellátásához

13. számú táblázat: Munkakörök, szakképzettség, javasolt képzés, n=18

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
Vezérigazgató, általános igazgató, létesítményigazgató, ügyvezető ig.	A fürdőkben a fürdővezető felett álló vezetők végzettsége többségében felsőfokú, közgazdász, vállalkozásfejlesztési szakirány, turisztikai végzettséggel.	Közgazdasági főiskolai, egyetemi végzettség vagy gazdaságtudományi – lehetőség szerint turizmus-vendéglátás-alapképzési diploma vagy gazdaságtudományok területén szerzett (elsősorban – turizmus-menedzsment, marketing, MBA, vállalkozásfejlesztési, szervezés és vezetés, logisztika) mesterfokozatú diploma, továbbá egészségügyi szervezői alapképzési szak egészségsturizmus- szervező szakirányán szerzett diploma. Egyéb főiskolai vagy egyetemi, illetve alap- vagy mesterképzési diploma esetén szükséges turisztikai, egészségsturisztikai ráképzés szakirányú továbbképzési szakon, vagy egészségsturizmus szakirányú turizmus-menedzsment mesterszakon, vagy egyéb OKJ-s, illetve akkreditált turisztikai tanfolyamon
		PL 2965 Turisztikai alapismeretek vállalkozóknak - akkreditált képzés
		PL-1539 Idegenforgalmi menedzser
Fürdővezető	Rendelet szerint.	Nincs fürdővezető képzés, de a Szent István Egyetem a közeljövőben indít ilyen programot szakirányú továbbképzési szakként..

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
	A fürdővezetők többsége közép- vagy felsőfokú (egészségügyi, turisztikai, közgazdasági, műszaki vagy testnevelési egyetem vagy ilyen profilú főiskola) végzettséggel rendelkezik, kiegészítve szakmai képzéssel.	PL- 1539 Idegenforgalmi menedzser, közgazdasági egyetem, turisztikai profilú főiskola (BA), műszaki egyetem a fent jelzett képzés bevalási vizsgálatát követően megfontolandó ennek általánosság tétele egészségügyi, közgazdász vagy műszaki alapdiploma vagy mesterdiploma megléte mellett. Nem turisztikai végzettség esetén javasolt egészségturisztikai szakiránnyal rendelkező turizmus-menedzsment mesterszak elvégzése. Javasolható tovább az Egészségpolitika, tervezés és finanszírozás mesterszak turisztikai ráképzéssel kiegészítve
Főmérnök	Rendelet szerint. A főmérnökök felsőfokú gépészmérnök, vízügyi szakmérnök, környezetgazdálkodási agrármérnök, műszaki végzettségűek, közép- illetve felsőfokú szakirányú képzéssel kiegészítve.	Műszaki egyetem – műszaki – elsősorban gépészmérnöki, továbbá környezetmérnöki, energetikai mérnöki, építőmérnöki, mechatronikai mérnöki, molekuláris bionikai vagy műszaki menedzser – alapképzési diplomára épülő mesterszakos mérnöki diploma(elsősorban gépészmérnöki, egészségügyi mérnöki, létesítménymérnöki, épületgépészeti és eljárás-technikai gépészmérnöki, mechatronikai mérnöki, továbbá műszaki menedzser)
Üzemeltetési vezető	Üzemeltetési vezetők közép- illetve felsőfokú, főként gépészmérnök, vízügyi szakmérnök, műszaki, egészségügyi, testnevelési egyetem végzettséggel rendelkeznek.	Műszaki egyetem vagy főiskola, gépészmérnöki kar + 4 félév kiegészítő képzés: a fentiek szerinti alapképzési diploma, javasolt továbbá az ezekre ráépülő műszaki mesterképzési diploma vagy közgazdasági - elsősorban turizmus - alap - vagy mesterszakos diploma

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
		Közgazdasági egyetem, turisztikai profilú főiskola (BA).
Műszaki vezető	A műszaki vezetők felsőfokú (hidrogeológus, épületgépész, műszaki), vagy középfokú végzettségűek.	Műszaki egyetem vagy főiskola, a fentiek szerinti alapképzési diploma, javasolt továbbá az ezekre ráépülő műszaki mesterképzési diploma.
Marketingvezető	Gazdasági, turisztikai, marketing vagy kommunikációs főiskolai/egyetemi végzettség.	Turisztikai profilú főiskola (BA vagy MA képzés), közgazdasági egyetem, kommunikációs főiskola, egészségturisztikai szakirányon szerzett turizmus-vendéglátás vagy kereskedelem és marketing vagy kommunikáció és médiatudomány szakokon szerzett alapidiploma, illetve az ezekre ráépülő mesterfokozatú diploma, elsősorban turizmus-menedzsment (egészségturisztikai szakirány), PLP-869 Rendezvénymenedzsment, PLP-878 Rendezvénymenedzsment, rendezvényturizmus PLP-798 Időspogram szervező
Humán erőforrás vezető	Egyetemi végzettség vagy felsőfokú munkaügyi szakvizsga.	Közgazdasági egyetem PL-3631, PL 3725 Munkahelyi egészségfejlesztés PL-1539 Idegenforgalmi menedzser
Gyógyászat vezetője	Orvosi egyetem, egészségügyi főiskola, kisebb gyógyászat esetében akár gyógymasször.	Orvosi egyetem Egészségügyi főiskola Kiegészítő képzésként: 55-812-01 Vendéglátó és idegenforgalmi szakmenedzser
Wellness részleg vezetője	Turisztikai (egészségturizmus) végzettség, vagy középfokú szakirányú végzettség és gyógymasszóri vizsga.	Turisztikai profilú főiskola egészségturisztikai szakirányú turizmus végzettség (BA vagy MA továbbá egészségügyi főiskolai vagy osztatlan orvos egyetemi képzés Kiegészítésként javasolható: PL-3796 Wellness és Spa menedzser képzés (pl. IWI) továbbá wellness

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
		szakirányú továbbképzési szak elvégzése
Gazdasági vezető	Mérlegképes könyvelő, adótanácsadó, gazdasági-számviteli főiskola,	Közgazdasági egyetem, Elsősorban pénzügy és számvitel vagy gazdálkodás és menedzsment alapképzési szakon szerzett közgazdász diploma, továbbá pénzügy vagy számvitel mesterszakon szerzett okleveles közgazdász diploma, továbbá javasolható mérlegképes könyvelő (OKJ 54 344 02 0000 00 00), illetve adótanácsadó képesítés (OKJ 61 344 01 0000 00 00) vagy okleveles adószakértő képesítés (OKJ 61 344 01 0010 61 01)
Hálózati és belső ellenőr	Közgazdasági érettségi vagy egyetem.	Közgazdasági egyetem, elsősorban pénzügy és számvitel vagy gazdálkodás és menedzsment alapképzési szakon szerzett közgazdász diploma, továbbá pénzügy vagy számvitel mesterszakon szerzett okleveles közgazdász diploma, továbbá javasolható pénzügyi-számviteli szakellenőr (OKJ 34 344 01 0010 54 05
Egyéb vezető: igazgatósági csoportvezető, számvitel, pénzügyi vezető, kemping és szálloda	Turisztikai, mérlegképes könyvelő, középfokú végzettség a jellemző.	Közgazdasági egyetem, Turisztikai profilú főiskola (BA) Pénzügyi főiskola (MSc),
Irodai alkalmazottak	Számviteli TB ügyintézői, könyvelői, középfokú közgazdasági, pénzügy szak, középfokú igazg. ügyintéző, középfokú képesített könyvelő, tervező, statisztikus, főpénztáros, mérlegképes könyvelő, számítógép ismeret, munkaügyi ismeretek.	Pénzügyi főiskola, gazdasági szakközépiskola A közgazdasági és az ügyviteli szakmacsoportba tartozó érettségire épülő, az adott munkakörhöz illeszkedő szakképesítések pl. pénzügyi és számviteli ügyintéző (OKJ 52 344 01), társadalombiztosítási és bérügyi szakelődő (OKJ 54 343 05)

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
Pénztáros	Többségében érettségi, pénztárgépkezelő, szakirányú pénztáros, eladó, valutapénztáros és ügyintéző, középfokú, pénzkezelési ismeretek egyikének tudása. Célszerű lenne alapfokú nyelvismeret is.	Érettségire épülő pénzügyi szakképesítés és turisztikai ráképzéssel
		PL-1539 Idegenforgalmi menedzser
		PL-0956 Egészségturisztikai vendégszolgálati menedzser
Kabinos, ruhatáros	Általában 8 általános elvégzése az előírás. Célszerű lenne alapfokú nyelvismeret is.	PL-0956 Egészségturisztikai vendégszolgálati menedzser
		PL-1539 Idegenforgalmi menedzser
Fürdőben dolgozó szakorvos	Rendelet szerint. Orvosi egyetem, főként reumatológus szakvizsga.	Orvosi egyetem
		Kiegészítésként javasolt: 55-812-01 Vendéglátó és idegenforgalmi szakmenedzser
Fizioterapeuta (gyógytornász)	Rendelet szerint. Főként felsőfokú, gyógytornász végzettség.	Orvosi egyetem
		54-726-01 Rehabilitációs tevékenység terapeuta
		54-345-01 Egészségügyi menedzser, PLP-659 Egészséges babák, kisgyermek vízhez szoktatása
(Fizioterápiás) asszisztens	Rendelet szerint. Középfokú ápoló, fizioterápiás asszisztens végzettség a jellemző.	52-720-01 Egészségügyi asszisztens
Masszőr	Rendelet szerint. Gyógymasszőri vizsga, vagy egyéb masszázsképzés. Javasolt lenne legalább háromféle masszázs ismerete.	OKJ 52-726-01 Masszőr (gyógymasszőr, sportmasszőr)
		PL-2350 Angol 7000 egyedi tematikájú képzés (gyógymasszőr szaknyelv)
		PL-2704 Betanított masszőr (fürdős), PL-2580 Frissítő masszőr, PL-1121 Frissítő masszőr, talpmasszőr, PL-2828 Maiomei masszázs, PL-3248 Egészségügyi képesítések (Shiatsu masszázs), PL-3090 E.i.d.a. relaxáló masszázs, PL-2406 Munkahelyi stresszoldó masszázs, PL-2866 Tradicionális keleti masszázs,

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
Egyéb gyógyászati alkalmazott: recepciós, diszpécser, vízgyógyászati asszisztens	Recepció, diszpécsernél: érettségi, javasolt lenne min. 1 nyelv alapfokú ismerete.	PL-0956 Egészségturisztikai vendégszolgálati menedzser
	Vízgyógyászat: érettségi, fürdőszakmunkás, hydro-balneoterápiás szakasszisztens végzettség.	PL-3796 Wellness és Spa menedzser képzés (pl. IWI)
Wellness menedzser	Turizmus-vendéglátás főiskolai végzettség, javasolt lenne egészségturizmus szakirány, vagy wellness és spa menedzser oklevél. Minimum egy nyelv középfokú ismerete.	Egészségturisztikai szakirány (főiskola)
		Fitness-wellness asszisztens 52-01
		PL-3796 Wellness és Spa menedzser képzés (pl. IWI)
Wellness tanácsadó	Turizmus-vendéglátás főiskolai végzettség, javasolt lenne egészségturizmus szakirány, vagy wellness és spa menedzser oklevél. Minimum egy nyelv középfokú ismerete.	PL-3796 Wellness és Spa menedzserképzés (pl. IWI)
		Fitness-wellness asszisztens 52-01
		Sportedző - wellness tanácsadó 438-06
Wellness terapeuta (masször, kádas kezelések)	Általában gyögmasszöri képzettség, illetve hidro-balneoterápiás szakasszisztens végzettség. Javasolt egy nyelv alapfokú ismerete.	52-720-01 Egészségügyi asszisztens
		52-726-01 Masször (gyögmasször, sportmasször)
		PL-2704 Betanított masször (fürdős), PL-2580 Frissítő masször, PL-1121 Frissítő masször, talpmasször, PL-2828 Maiomei masszáz, PL-3248 Egészségügyi képesítések (Shiatsu masszáz), PL-3090 E.i.d.a. relaxáló masszáz, PL-2406 Munkahelyi stresszoldó masszáz, PL-2866 Tradicionális keleti masszáz,
Animátor (gyermekfelügyelő)	Turizmus-vendéglátás főiskolai végzettség, javasolt lenne animáció szakirány, óvónő-vagy tanítóképző főiskola, vagy animátor oklevél. Javasolt lenne minimum egy nyelv középfokú ismerete.	Sportedző 52-813-01, animátor 431-06, gyermekkori mozgásprogram-vezető 434-06, orientális táncoktató 435-06
		PL-2397 Wellness animátor
		PL-2178 Szabadidős tevékenység szervező

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
Természetgyógyász	Felsőfokú végzettség, orvosi és alternatív gyógyászati ismeretek. Javasolt lenne minimum egy nyelv középfokú ismerete.	PL-3500 Általános természetgyógyászat, PL-1851 Parapszichológia és természetgyógyászati képzés, PL-3414 Természetgyógyászati alapképzés, PL-2081 Természetgyógyászati alapmodul, PL-3777 Természetgyógyászati és transzperszonális terapeuta (holisztikus), PL-3415 Természetgyógyászati szakképzés, PL-1769 Egészségpszichológia természetgyógyászoknak, PL-3248 Egészségügyi képesítések (Shiatsu gyógyász), PL-1266 Gyógynövényismeret-fitoterápia, PL-2640 Magyar Népi Gyógyászat, PL-1851 Parapszichológiai és természetgyógyászati képzés, PL-1288 Természetes gyógymódok tanácsadó, PL-2645 Természetgyógyász tanácsadó, PL-0680 egészségügyi képesítések - wellness asszisztens képzés, PL-3432 EQ wellness, PL-1179 Spirituális pszichoterápia, PL-1947 Stresszmenedzsment, PL-2023 Bach-virágterápia, PL-2646 Spirituális pszichológiai tanácsadó
Dietetikus	Felsőfokú egészségügyi végzettség. Javasolt lenne minimum egy nyelv középfokú ismerete.	Ápolás és betegellátás alapképzési szak dietetikus szakirányon (dietetikus végzettség) PL-2728 Személyi és életvezetési tanácsadó
Hangterapeuta	Hangterápiás végzettség	Hangterapeuta
Személyi edző	Testnevelő tanár, középfokú végzettség, fitness, személyi edző. Javasolt lenne minimum egy nyelv középfokú ismerete.	Sportedző 52-813-01, személyi edző 436-06 Sportoktató 33-01 Fitness-wellness asszisztens 52-01
Úszóoktató (gyógyúszás oktató)	Úszásoktató, úszómesteri vizsga, pedagógus,	Sportedző - aquatréner 432-06 PL- 2672 Sportedző (úszás)
Úszómester/uszodamester	Rendelet szerint. Úszómester, uszodamester, testnevelőtanár,	PL-2388 Uszodamester

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
	vízből mentés, idegen nyelvismeret javasolt.	PL-0938 Elsősegély-nyújtási alapismeretek
Gépész-karbantartó	Rendelet szerint. Középfokú iskolai végzettség és alafokú szakirányú végzettség vagy szakmunkás végzettség: vízműkezelő, vízforgató gépész, uszodagépész, műszaki végzettség, klórgázkezelői tanfolyam, alafokú közegészségügyi végzettség.	31-853-03 Fürdőüzemi gépész
		54-850-03 Víz- és szennyvíztechnológus
		PL-3620 Fürdő- és wellness egység gépészeti karbantartók továbbképzése
Karbantartó	Szakiskolai végzettség: villanyszerelő, festő, hegesztő.	PL-3620 Fürdő- és wellness egység gépészeti karbantartók továbbképzése
Takarító	Minimum alafokú végzettség, OKJ épülettakarító, kertészeti végzettség.	Takarító OKJ 31 814 01
Kertész	Minimum alafokú végzettség, kertészeti végzettség, dísznövénykertész.	Dísznövénykertész OKJ 33 622 01, kerti munkás rész szakképesítés, parképítő és fenntartó technikus OKJ 54 622 01, illetve ennek részszakképesítései: kertfenntartó, parkgondozó
Felszolgálók	Minimum szakközépiszkolai végzettség, nyelvtudás.	Felszolgáló végzettség – szakközépiszkola, pincér OKJ 33 811 02
		PL-2526 Rendezvényfelszolgálás tréning.
Értékesítési munkatársak	Minimum középfokú kereskedelmi végzettség.	Gazdasági szakközépiszkola vagy gazdasági felsőfokú iskola
Fürdő éjjeli őr	Minimum alafokú végzettség.	Személyi és vagyonőr
Recepció	Minimum középfokú (idegenforgalmi, kereskedelmi) végzettség.	PL-0956 Egészségturisztikai vendégszolgálati menedzser
Jegyellenőr, beléptető	Minimum alafokú végzettség, nyelvtudás.	Nyelvi képzés
Rendezvényszervező	Minimum középfokú végzettség, szálloda és vendéglátás területen.	PLP-869 Rendezvénymenedzsmet, PLP-878 Rendezvénymenedzsmet, rendezvényturizmus

Munkakör	Szakképzettség (meglévők és elvárt, javasolt)	Javasolt képzések a munkakör ellátásához
Létesítményőr, vagyonőr	Minimum alapfokú végzettség, személyi és vagyonőr	Személyi és vagyonőr
Szaunakezelő	Minimum alapfokú végzettség. Szaunakezelői tanfolyam, nyelvtudás.	Szaunakezelő tanfolyam
Orvosi asszisztens, laboráns	Minimum középfokú, egészségügyi végzettség.	52-720-01 Egészségügyi asszisztens
Medenceőr	Minimum középfokú végzettség.	PL-2388 Uszodamester
		PL-0938 Elsősegély-nyújtási alapismeretek

Forrás: saját kutatás

4.3 Az ezen intézményekben megszerezhető ismeretek elemzése, és összevetése a kompetenciavizsgálattal

Az elmúlt 20 évben a magyar turizmus egyik legdinamikusabban fejlődő területe az egészségturizmus volt. A látványos fejlődés megmutatkozott a bevételekben, a vendégéjszakák számában, a szolgáltatások jelentős bővülésében éppúgy, mint a létesítmények számának növekedésében, a meglévő egységek rekonstrukciójában.

A kutatás jelen fejezete arra keresi a választ, hogy **a magyar felsőoktatási intézményrendszer mennyire képes ellátni megfelelően felkészült szakemberekkel a gyorsan fejlődő egészségturisztikai gazdaságot.** A kutatásban választ kerestünk arra, hogy milyen helyet kap a felsőoktatásban – kiemelten a turisztikai területen – az egészségturisztikai ismeretek oktatása általában véve, és ami még fontosabb: léteznek-e az egészségturizmusra irányuló specializációk (szakirányok), amelyek az általános üzleti-idegenforgalmi felkészítés mellett a turizmus ezen speciális területére kívánnak szakembereket képezni. Ennek során rákérdeztünk a megszerzett ismeretek és készségek várható felhasználhatóságára potenciális munkakörök és foglalkoztató vállalatok és intézmények típusa szerint is. Ehhez szorosan kapcsolódott az a kérdés, hogy a képzésben részt vevők részt vesznek-e szakirányú gyakorlati képzésben (szakmai gyakorlaton), illetve, hogy a diplomamunkáknak (záró dolgozatoknak) milyen mértékben témája az egészségturizmus. Az elmélet-gyakorlat összhangjának kérdése oktatói oldalról is felmerül: mennyiben vesznek részt gyakorló szakemberek a képzésben.

Arra a kérdésre is kerestük a választ, hogy mi készítette a felsőfokú oktatási intézményeket az adott képzés beindítására, és hogy a végzett hallgatók elhelyezkedését nyomon követik-e, kapnak-e szakmai visszajelzéseket a végzettek tudásáról, szakmai alkalmasságáról.

Vizsgálódásunk során tekintettel voltunk – már csak a beérkezett válaszok alapján is – az időbeliségre: mennyire előzte meg a képzést ezen szektor fejlődése, vagy a meglévő munkaerő igények generálták az új típusú képzéseket. Az elemzés során természetesen nem lehetett eltekinteni a felsőoktatást átalakító jelentős folyamatoktól, a felsőoktatás demográfiai, gazdasági környezetétől, szabályozási és akkreditációs követelményeitől.

4.3.1 Egészségturisztikai oktatás a turizmusképzést folytató felsőoktatási intézményekben (gazdaságtudományok képzési terület)

Turizmus-vendéglátás alapképzési szak

Az egészségturisztikai ismeretek oktatása minden turizmusképzést folytató felsőoktatási intézmény képzési programjában megjelenik.

A turizmus-menedzsment alapképzési szakon más (nem önálló, de a hallgatók számára kötelező) tantárgy keretében oktatják például az Eszterházy Károly Főiskolán (EKF), a Szolnoki Főiskolán (SZF): turisztikai erőforrások, szállodai ismeretek, szabadidő menedzsment. A képzésben érintett legtöbb főiskolán és egyetemen külön tantárgyként oktatják az egészségturisztikai ismereteket, általában kötelező (K), de esetenként kötelezően választható (KV) vagy szabadon választható (SZV) tantárgyként. Önálló tantárgyként jelenik meg például, a következő oktatási intézményekben:

- Budapesti Corvinus Egyetem (egészségturizmus),
- Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Karon (BGF KVIK) az idegenforgalmi és szálloda szakirányon (Egészségturizmus, idegen nyelven is felvehető, SZV),
- Harsányi János Főiskola (HJF) (Az egészségturizmus alapjai, KV),
- Heller Farkas Főiskola (HFF): Wellness alapismeretek(K),
- Kodolányi János Főiskola(KJF): Egészségturizmus menedzsment.

Ami a jelzett tantárgyak tartalmát, tematikáját illeti, arra vonatkozóan nem rendelkezünk részletes információval, mert a felsőoktatási intézmények általában nem küldték el a kérdőív

mellé csatolni kért tantárgyleírásokat. Ebből meg részletesebb információkat lehetett volna megtudni egyebek mellett a tantárgy óraszámát, kreditértékét stb. illetően is. A fenti tantárgyak oktatási időtartamát feltehetőleg 28-30 órában jelölhetjük meg.

A képzési programban jelentősebb szerepet kap az egészségturizmus, amikor önálló szakirányként kerül oktatásra. A felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX törvény értelmező rendelkezése szerint: „A szakirány a szakképzettség részeként megszerezhető, speciális szaktudást biztosító képzés. „A jelenlegi szabályozás és gyakorlat szerint egy-egy szakirány 30 kredit pont értékű, vagyis a 180 kredites elméleti képzés mintegy 17%-át teszi ki.

Az egészségturizmus önálló szakirányként történő oktatására a turizmus-vendéglátás alapképzési szakon a következő felsőoktatási intézményekben kerül sor:

- Budapesti Corvinus Egyetem Gazdálkodástudományi Kara: Rekreáció és egészségturizmus;
- Debreceni Egyetem Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési kara: Gyógyturizmus szakirány (a szakirány keretében oktatott tantárgyak: Mozgástan, Gyógyászati alapismeretek, Autogén tréning, Egészségturisztikai marketing, A természet gyógyító ereje, 2 szabadon választható tárgy);
- Eszterházy Károly Főiskola Gazdaság-és Társadalomtudományi Kara: Wellness-animáció szakirány (a szakirány keretében oktatott tárgyak: Multikulturális ismeretek, Rekreáció, Wellness, Animáció, Egészségturisztikai desztináció fejlesztés, Egészséges táplálkozás);
- Heller Farkas Főiskola: Egészségturizmus szakirány (a szakirány keretében oktatott tárgyak: Bevezetés az egészségturizmusba, Wellnessturizmus alapjai, Gyógyturizmus alapjai, Fürdő- és szállodamenedzsment, Az egészségturizmus szervezetei, Egészségturisztikai marketing, Egészségturizmus tervezése);
- Károly Róbert Főiskola (Gyöngyös): Egészségturizmus-rekreáció szakirány (a szakirány keretében oktatott tárgyak: Egészségturizmus alapjai, Gyógyturizmus menedzsment, Wellness menedzsment, Egészségturizmus marketing, idegenforgalmi animáció, Aktív turizmus- sportturizmus, Életmód tanácsadás);
- Szolnoki Főiskola: Egészségturizmus szakirány (a szakirány keretében oktatott tárgyak: Rekreáció, Wellness, Tréning: lelki harmonizálás, Élményorientált sport, Spa- és wellnesslétesítmények üzemeltetése, Egészségorientált élelmezés, Egészségturisztikai menedzsment).

Az egyes intézményekben folyó képzés belső tartalmára csak a szakirány elnevezése és a szakirány keretében oktatót speciális szakmai ismereteket nyújtó tantárgyak elnevezése alapján tudunk következtetni, tekintettel arra, hogy a felmérés során megkeresett intézmények az egyes tárgyak részletes(ebb) tematikát is tartalmazó tantárgyleírását nem bocsátották a kutatást végzők rendelkezésére, s csupán 1-2 intézmény teszi közzé azokat honlapjának nyílt hozzáférésű felületén. (Ennek feltehetőleg know-how és üzleti titokvédelmi okai vannak. Hogy ez az álláspont helyes-e vagy sem, vitatható. Az azonban kétségtelen, hogy a nemzetközi gyakorlatban sem teszik közzé az egyetemek az egyes tantárgyak részletes curriculumát, csupán legfeljebb azok rövid tartalmi ismertetőjét, kivonatát. Magyarországon a felsőfokú turizmusképzés piaca egyre jobban telített. Ezért a speciális, új turisztikai termékre irányuló képzést folytató intézményeknek – s az egészségturizmus minden kétséget kizáróan ilyen – nem áll érdekükben, akár indirekt módon is, segíteni újabb konkurens piacra lépését. A válaszadók ezért szorítkoztak csak válaszaikban az alapadatok megadására, ami nem új jelenség a kutatások során.)

A szakirányok között a Heller Farkas Főiskola és a Szolnoki Főiskola indítja a legátfogóbb jellegű képzést – az elnevezés és a tantárgyak alapján ítélve. A többi képző inkább az egészségturizmus egy-egy részterületére fókuszál és/vagy megjeleníti az egészségturizmusnak a turizmuson belüli határterületeit, kapcsolódásait.

Az oktatót tárgyakat tekintve megállapítható, hogy az egészségturisztikai marketing, a szakterület menedzsmentjének (és üzemeltetésének) kérdései a tipikusan megjelenő ismeretkörök közé tartoznak. Ezek a tárgyak tipikusan olyan „klasszikus” tárgyak, amelyek a leendő üzleti-turisztikai szakembereket megismertetik az egészségturizmus speciális menedzsment, üzemeltetési, gazdasági stb. sajátosságaival. Ezek az ismeretek mindenképpen nélkülözhetetlenek a leendő szakemberek számára, hiszen az egészségturisztikai létesítmények és szolgáltatások eltérő költségstruktúrával, megtérüléssel stb. rendelkeznek, a gyógy-és wellnessturisták pedig másfajta igényekkel lépnek fel. Az egészségturisztikai (jellegű) szakirányokat elvégző hallgatók „közgazdász turizmus-vendéglátás alapképzési szakon” végzettségi szintet és szakképzettséget nyújtó diplomát kapnak, tehát potenciálisan az egészségturisztikai létesítmények menedzsmentjében és turisztikai üzemeltetési részlegeiben helyezkedhetnek el. A gyógyítással, egészségügyi prevencióval kapcsolatos munkaköröket erre kiképzett szakemberek (orvosok, gyógytornászok, masszörök stb.) látják el.

Az oktatott tárgyak között megjelenik az egészséges táplálkozással, étellemezéssel kapcsolatos ismeretek oktatása is. Elég nagy számban megtalálhatók olyan kurzusok, amelyek az egészség holisztikus megközelítését tükrözik (Autogén tréning, A természet gyógyító ereje, Életmód tanácsadás, Lelki harmonizálás tréning). Ezek a tárgyak a medical wellness „soft” területei közé tartoznak, ha elfogadjuk a 2007. évi berlini Medical Wellness Kongresszus azon meghatározását, miszerint: „medical wellness alatt olyan tudományosan igazolt egészségügyi eljárásokat tartalmazó szolgáltatásokat értünk, melyek az életminőség és a szubjektív egészségérzet tartós javulását segítik elő preventív szemlélet tükrében, illetve az egészségtudatos életforma támogatását szorgalmazzák”, ennek alapját az orvosi állapotfelmérés adja. Természetesen a szakirányt elvégző hallgatók nem maguk fognak életmód tanácsadó feladatokat ellátni, de az új trendek és szemlélet ismerete nélkülözhetetlen a szolgáltatások megtervezésekor.

A **tantárgystruktúra** összeállításában szerepet játszhattak az egyes intézményekben meglévő egyéb képzések és a rendelkezésre álló (főállású) oktatói gárda. Így például, az orvosi képzéssel is rendelkező Debreceni Egyetem tantárgyai között két kifejezetten orvosi jellegű tárgy is megjelenik (nyilván turizmus-közgazdász hallgatókra profilírozva). Ez egyébként akár azt a lehetőséget is magában hordozza, hogy az egészségturisztikai szakirányú képzések között is létrejön egy differenciálódás a jövőben, azzal a céllal, hogy a bővülő és differenciálódó egészségturisztikai munkaerő-piaci igényekre válaszoljanak. Jelenleg azonban még nem állítható egyértelműen, mert ezt csak a tényleges elhelyezkedési adatok fogják visszaigazolni és a munkaadók visszajelzései a végzetek tudásáról, alkalmazhatóságáról. Erről viszont még nem beszélhetünk, mert számos képző még nem rendelkezik kibocsátott évfolyammal, sőt egyes intézményekben még meg sem kezdődött a szakirány oktatása.

Tartalmi tekintetben két kérdést kell vizsgálni:

- Az oktatott tárgyak a szakirány elvégzése szempontjából hasznos, odatartozó ismereteket tartalmaznak-e?
- A második: tartalmazzák-e az összes szükséges ismeretet?

Az elsőre könnyebb és egyértelmű a válasz: igen. Annak fenntartásával, hogy nem ismerjük a tantárgyak részletes tematikáját. A második kérdésre már bonyolultabb a válasz. Ehhez két

szempont mérlegelése adhat támpontot. Az első az, hogyan fogalmazta meg a felsőoktatási intézmény a szakirány képzési célját. A második pedig, hogy milyen felhasználói inputok alapján állította össze a képzést.

A **Budapesti Corvinus Egyetem** a következőképpen határozta meg az általa folytatott Rekreáció és egészségturizmus szakirány képzési célját: „A szakirány olyan turisztikai területekre irányuló kiemelt ismeretszerzést tesz lehetővé, amelyek hazánkban – de az Európai Unióra tekintve is – hosszú távú növekedéssel és foglalkoztatással jellemezhetőek. Az egészség megőrzésének jelentősége az utóbbi években növekedett, így az egészségturizmuson belül is egyre nagyobb teret nyernek az ehhez kapcsolódó szolgáltatások. A képzésben a hallgatók megismerik az egészség- és gyógyturisztikai piac jellemzőit, működését, fejlődését, az egészségturizmus termékeinek típusait, a termékfejlesztést befolyásoló tényezőket. Kiemelt súlyt helyezünk a területen működő vállalkozások sajátosságainak elemzésére, a fejlesztési lehetőségek bemutatására. A hallgatók elsajátítják a vendéggel való sikeres kapcsolattartás kommunikációs technikáit is.”

A **Heller Farkas Főiskola** az egészségturizmus szakirány képzési célját az alábbiak szerint határozta meg: a hallgatók ismerkedjenek meg az egészségturizmus tartalmával, főbb elemeivel, makro- és mikroszintű területeivel, az azokhoz kapcsolódó konkrét tervezési, menedzsment és marketing feladatokkal és módszerekkel, specifikus szakmai ismeretanyaggal, továbbá készüljenek fel azok gyakorlati alkalmazására a különböző (nemzetközi, országos, regionális, helyi és vállalati) szinteken.

A felmérés során a fent jelzett második kérdésre konkrétan is rákérdeztünk, hogy az intézmények **milyen szempontok alapján választották ki az egyes tantárgyakat**, amelyek oktatásra kerülnek a szakirány során. A kérdésre a jellemző válaszok a következők voltak:

- ✓ folyamatosan egyeztetve a térség spa- és wellness szolgáltatóival;
- ✓ más, hasonló képesítést nyújtó intézmények kínálata (mivel a Heller Farkas Főiskolán indult először, 2003-ban egészségturizmus szakirány, ez egyfajta viszonyítási pont) és a piaci igények alapján;
- ✓ a tantárgyak úgy kerültek összeállításra, hogy átfogó képet adjanak az egészségturizmus elméletéről és gyakorlati működéséről.

Noha a Heller Farkas Főiskolán az első egészségturizmus szakirányt választott évfolyam 2005-ben végzett, az ún. Bolognai rendszerű turizmusképzés 2006-ban indult, és tekintve,

hogy a képzés 7 féléves (6+ 1 félév szakmai gyakorlat), az e rendszerben indított szakirányokon még nem történt kibocsátás. Az első végzős hallgatók tehát 2010. első negyedévében tesznek záróvizsgát. **Elsőként egészségturizmus szakirányon a Heller Farkas Főiskolán végeztek hallgatók, mert itt a 2003/2004-es tanévben indult be a szakirányon a képzés,** még a korábbi főiskolai képzés keretében idegenforgalmi és szálloda szakon. Az itteni tapasztalatok (munkaadói és végzett hallgatói visszajelzések) azt mutatták, hogy érdemben nem kellett változtatni a kezdeti tantárgystruktúrán, csupán kisebb tartalmi aktualizálások történtek, illetve a bachelor képzés struktúrájára történő átállás igényelt tanóra- és kreditpont módosítást.

Országosan nappali tagozaton jelenleg mintegy 220-250 hallgató tanul egészségturisztikai szakirányon. A kreditrendszer tantárgy-választási szabadsága következően, az adatszolgáltatás ellenére, ez inkább közelítő becslés, mert a mai felsőoktatásban egyre kevésbé értelmezhető az a fogalom, hogy az adott hallgató hányadéves. Az intézményi nyilvántartó rendszerek, csak az aktív hallgatói státuszú hallgatókról számolhatnak be, mert a passzív státuszú hallgatókról (korábbi, közkeletű kifejezéssel élve: évhalasztók) bizonytalan, hogy a következő félévben folytatják-e tanulmányaikat és milyen tárgyakat vesznek fel órarendjükbe. Mindenesetre ez a szám nem tartalmazza az ún. túlfutó hallgatókat, akik a rendeletben megjelölt képzési időszakhoz képest (jelentős) elmaradásban vannak. A jövőben az egzakt felmérés alapja csak az lehet, hogy az egyes intézményekben hányan „végeztek” az adott szakirányon. A szakirány elvégzése (ezért az idézőjel) szintén nem egzakt fogalom, mert elég nagyszámú hallgató eleget tesz az abszolutórium követelményeinek (vagyis, minden tárgyból, így a szakirány tárgyakból is, eredményes vizsgát tett és más előírt kritériumokat is teljesített), és ez által záróvizsgát tesz, de a diplomáját csak az előírt nyelvvizsga követelmények dokumentált teljesítését követően kapja kézhez. A két időpont között azonban 2-3 év is eltelhet.

Ugyanide kapcsolódó probléma, hogy **az oktatási intézményeknek statisztikai jelentési kötelezettségük** van az egyes szakon végzett hallgatók számát illetően. Ez azonban nem terjed ki a szakirányra, mert az azzal kapcsolatos információkat a (képzés rövid tartalmi leírását bemutató, tantárgyait felsoroló stb.) diploma melléklet tartalmazza. Ez tehát azt jelenti, **hogy a jelenlegi szabályozás szerint sem az egészségturisztikai szakirányú képzésben lévő, sem pedig az azt elvégző hallgatókról nincs statisztikai adatbázis.** Ez megnehezíti a munkaerő-piaci és képzési kapacitások tervezését és szinkronba hozását.

A szakirány kérdésének egyre nagyobb jelentősége lesz, mert a turizmus (gazdaság) egyre jobban differenciálódik. A turizmusban és a szabadidős szektorban egyre több „alszektor”, szolgáltatás, foglalkozás stb. jön létre. A „kereszt-szolgáltatások” is egyre gyakoribbak. Míg 20-25 éve egy átlagos 3-4 csillagos szállodában kifejezetten plusz-szolgáltatásnak minősültek a wellness szolgáltatások, ma egyre inkább alapkövetelmény. Másfelől viszont a wellness szállodákban is szükséges a hivatásturizmusban jellemző szolgáltatásokat biztosítani, mert például a pihenésre, rekreációra vágyó üzletemberek igénylik, hogy legyen Internet kapcsolatuk (pl. WIFI, amíg a mobil internet nem válik általánossá). Turisztikai animátorokat eleinte jellemzően üdülőszállók foglalkoztattak, ma már a wellness szállodákban is egyre gyakoribb. Másfelől viszont egyre több, kifejezetten specializált turisztikai szolgáltatás és létesítmény jön létre (pl. holisztikus szálloda).

E tendencia ellenére csak egy alapképzési szak létezik ezen a területen (turizmus-vendéglátás). Növekszik tehát a jelentősége annak, hogy a hallgató milyen szakirányon végez, és hol tölti szakmai gyakorlatát.

A **képzési létszámok tervezhetőségének** azért van (lenne) jelentősége, mert a turizmus területén nagy létszámú államilag finanszírozott hallgató felvételére van lehetőség. A(z esetleges) **túlképzés** ma még azért nem jelentkezik problémaként, mert a végzettek a gazdaság számos más területén is elhelyezkedhetnek (nem hivatalos információk szerint a végzés évének szeptemberére a hallgatók ~90%-a már állást talál), és szakmai tudásuk és két idegen nyelv ismeretében külföldi munkavállalási lehetőségeik is jelentősek. (Bár ezt a jelenlegi gazdasági válság csökkentette.) Kérdés azonban, hogy kell-e külföldön munkát vállalókat képezni államilag finanszírozott képzés keretében. (A némileg hasonló kérdés a magyar egészségügyben – a növekvő orvoshiány miatt – már akut társadalmi problémaként merül fel.)

A **munkaerő-piaci tervezhetőség** abból a szempontból is fontos, hogy az állami pályázati forrásokat (ide értve az európai uniós forrásokat is) felhasználó egészségturisztikai beruházásoknak pályázatukban be kell mutatniuk a beruházás révén megvalósuló foglalkoztatás-bővülést. A legjelentősebb egészségturisztikai beruházások többsége pedig épp e kategóriába tartozik (Széchenyi Terv, ÚMFT). **Ezért fontos lenne a potenciális munkaerő-piaci igények és képzési kapacitások bizonyos mértékű szinkronizálása.**

Jelenleg a képzési kínálatnak a munkaerő keresleti oldalához történő igazítása csak az általános tendenciák szintjén történik.

Ezt támasztja alá az **egészségturisztikai szakirányú képzést folytató intézmények területi elhelyezkedése is**. Jelenleg 6 felsőoktatási intézményben folyik egészségturisztikai (profilú) képzés a turizmus-vendéglátás alapképzési szak keretében. Ezek közül kettő található Budapesten, míg a többi Észak-Magyarországon, illetve az Alföldön. Egyetlen képzés sem zajlik a Dunántúlon, ami nyilvánvaló területi aránytalanság, figyelembe véve a már működő, fejlesztés alatt álló és potenciálisan létrejövő létesítményeket, valamint az egészségturisztikai piac területi eloszlását.

Az **egészségturizmus szakirányú képzést** folytató intézményeknél rákérdeztünk az esetleges **bemeneti és kimeneti feltételekre**. A képzést már ténylegesen folytató intézmények egyike sem támaszt speciális feltételeket (tanulmányi eredmény, kompetenciák stb.) a szakirányra történő jelentkezés és felvétel kapcsán. A szakirány elvégzését sem kötik az intézmények speciális, a szakirány összes tárgyát felölelő, szintetizáló jellegű vizsgához. Erre a bolognai rendszerben, illetve az egyes szakokhoz kiadott képzési és kimeneti követelményekben nincs is lehetőség. Pedig a képzést legrégebb óta folytató Heller Farkas Főiskola tapasztalatai egyértelműen azt mutatják, hogy **szükség van (lenne) egy szintetizáló jellegű vizsgára** a szakirány elvégzéséhez. Kérdésként merül fel, hogy az európai szintű átjárhatóságot, összehasonlíthatóságot és hallgatói mobilitást biztosító kreditrendszer és többciklusú képzési rendszer (bachelor, master stb.) bevezetésekor nem lehetett volna-e bizonyos eddig bevált nemzeti vagy szakterületi sajátosságokat meghagyni.

Az **egészségturisztikai szakirányú oktatás gyakorlatorientáltsága** több tekintetben is megmutatkozik a képzők által adott válaszok alapján. Egyfelől ez fontos megfogalmazott képzési cél. Másfelől ez megmutatkozik az oktatók kiválasztásában. Az érintett felsőoktatási intézményekben a szakirányon oktatók 50-70%-át gyakorló szakemberek alkotják. Hasonlóan fontos a szakmai gyakorlat kérdése is. A féléves szakmai gyakorlat szakirányhoz kötődő gyakorló helyen történő eltöltését az intézmények fele teszi kötelezővé. Több képző képviselője megfogalmazta azon álláspontját, hogy szakmailag erősítené a képzést, ha a szakmai gyakorlati helyek és a szakdolgozat kötelező jelleggel kapcsolódna a választott szakirányhoz. A megállapítás értékeléséhez figyelembe kell venni, hogy a kérdőívet a turizmus-vendéglátás szakot gondozó tanszék/intézet vezetőjének küldtük ki. Ugyanakkor a

szakmai gyakorlat, szakdolgozati témaválasztás gyakran kari vagy egyetemi szintű (egységes) szabályozás alá esik. **Több képző kevésnek találja a 15 hetes szakmai gyakorlatot és ezen a területen egyértelmű visszalépésnek tekintik, hogy a korábbi főiskolai szakok (idegenforgalmi és szálloda szak, vendéglátó és szálloda szak) rendeletben előírt oktatási programja két félév szakmai gyakorlatot tartalmazott.** Több érintett felsőoktatási intézmény kezdeményezi annak lehetőségét, hogy a hallgató két féléves szakmai gyakorlaton vegyen részt, akár úgy is, hogy a második félévet az állam nem, vagy csak részben finanszírozza az intézmény részére, ugyanakkor a hallgatói jogviszony fennmaradna a plusz gyakorlati félév idején is.

Az egészségturisztikai szakirányú képzést folytató felsőoktatási intézmények összegezve tapasztalataikat, az alábbiakról számoltak be:

- a szakirány létjogosultsággal rendelkezik mind a hallgatói érdeklődés, mind pedig a potenciális felvevőpiac szempontjából,
- a szakirány csak akkor lehet sikeres, ha megfelelő szakmai-vállalati háttér áll mögötte (gyakorló helyek, szakmai látogatások helyszínei, gyakorló szakemberek bevonása az oktatásba),
- a tömegképzés ezen a területen is a színvonal rovására mehet,
- a levelezős és távoktatásos képzésben mindenképpen problémás a szakmai gyakorlat megvalósítása,
- erősíteni szükséges az egyes képzések (kibocsátások) utánkövető vizsgálatait (hallgatói elégedettség vizsgálat, pályakövetés, alkalmazói vélemények) és gondoskodni kell a tapasztalatok képzési programba történő folyamatos adaptálásáról. Ehhez megfelelő – a jelenleginél hatékonyabb – minőségbiztosítási rendszer kidolgozása és bevezetése szükséges.

A magyarországi felsőoktatási intézményeknek törvényi kötelezettsége a végzettek pályakövetése. Ma azonban még nincs egységes módszertan és összehasonlítható tapasztalat, Ehhez az is hozzájárult, hogy az új felsőoktatási törvényben megszabott feladathoz az intézmények nem kaptak érdemi forrásokat. Erre most nyílt lehetőség egy TÁMOP pályázat keretében. Az intézmények által végzett eseti vizsgálatok ezért több tekintetben közelítő becslésnek tekinthetők és nagy szóródást mutatnak. (Például, szakiránynak megfelelő

elhelyezkedés arányát a válaszolók 10% és 50% közé tették saját intézményüket tekintve. Természetesen ilyen nagy szóródás sem kizárt.)

Turizmus-menedzsment mesterszak

Turizmus-menedzsment mesterszak indításához négy felsőoktatási intézmény rendelkezik regisztrációval (Budapesti Gazdasági Főiskola, Heller Farkas Főiskola, Károly Róbert Főiskola, Pécsi Tudományegyetem). Ezek közül egy intézmény, a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kara kínál egészségturisztikai szakirányt, Területfejlesztés és Egészségturizmus megnevezéssel.

A kettős jellegű szakirányon megszerezhető speciális szakképzettség alkalmazhatóságát az alábbiakban fogalmazta meg a főiskola:

„A képzés során a hallgatók közgazdasági, szakmai ismereteikre építve, a turizmus komplex rendszer- és térszemléletű megközelítésén keresztül, speciális egészségturisztikai, területfejlesztési és környezetvédelmi ismeretanyag birtokában alkalmassá válnak egészségturisztikai létesítmények és vállalkozások különböző közgazdasági-turisztikai végzettséget igénylő vezetői munkaköreinek betöltésére, valamint az ilyen jellegű non-profit szervezetek irányítására. A szakképzettség alkalmassá teszi a végzett hallgatókat egy adott terület környezeti elemeinek egészségturizmus szempontjából történő hasznosítására, a térségi fejlesztési és tervezési szervezetekben turizmussal, egészségturizmussal kapcsolatos feladatok ellátására. A szakirányt elvégző hallgatók a jövőben fontos bázisát jelentik az idegenforgalommal kapcsolatos hazai és nemzetközi kutatások szervezésének, irányításának, elhelyezkedhetnek tanácsadó és projektmenedzselő cégeknél.

A szakirány kettős, turisztikai- területfejlesztési jellege lehetővé teszi, hogy az arra alkalmas, tehetséges hallgatók ne csak közgazdasági, hanem földrajzi doktori iskolákban, programokban is folytathassanak doktori tanulmányokat.”

A szakirány során oktatott tárgyak a következők:

- Magyarország védett természeti területei és értékei,
- Területi erőforrások elemzése és értékelése,
- Egészségturizmus rendszere,
- Gyógyfürdő és szállodai menedzsment,
- Egészségügyi igazgatás,

- Egészségturizmus marketing,
- Vidékfejlesztés és egészségturizmus kapcsolata,
- továbbá két szabadon választható tárgy (Gasztronómia és egészség, Életmód modellek, A turizmus fejlődésének nemzetközi tendenciái).

A képzés 2009. februárjában indult először kísérleti jelleggel, 2009. szeptemberében pedig 75 hallgató kezdte meg tanulmányait a turizmus-menedzsment mesterszak nappali és levelező tagozatán. A szakirány-választás jelenleg van folyamatban, így az e szakirányt választók létszámára vonatkozóan még nem állnak rendelkezésre adatok.

Felsőfokú szakképzés

A felsőfokú szakképzés átmenetet jelent a szakképzés és a felsőoktatás között, több tekintetben is. A képzés egyaránt folytatható felsőoktatási intézményben (hallgatói jogviszonyban) és középfokú oktatási intézményben (tanulói jogviszonyban). Ez utóbbi helyen azonban csak egy felsőoktatási intézménnyel kötött megállapodás alapján. Ezen túlmenően, meghatározott alapképzési szakon történő továbbtanulás esetén a felsőfokú szakképzésben elvégzett tanulmányok alapján kredit beszámításra van lehetőség.

Az Országos Képzési Jegyzékben szereplő Vendéglátó-idegenforgalmi szakmenedzser képzés idegenforgalmi szakmenedzser elágazását vizsgáltuk abból a szempontból, hogy szerepel-e a képzés programjában az egészségturizmus.

A 2009-/2010-es tanévre 18 felsőoktatási intézmény hirdetett felvételt idegenforgalmi szakmenedzser képzésre. Ennek többszörösére tehető azon középiskolák száma, amelyek- egy adott felsőoktatási intézménnyel kötött megállapodás alapján- szintén indítanak ilyen képzést. (A képzési program megegyezik az adott felsőoktatási intézményben. Illetve partner középiskolában, csupán a képzésben résztvevők viszonya eltérő: hallgatói, illetve tanulói jogviszony.)

A szakképzés moduláris rendszeréből következő eltérő tananyag-struktúra ellenére (nem tantárgyak, hanem tananyagegységek és tananyagelemek vannak), nem teljes körű felmérésünkben rákérdeztünk az egészségturisztikai ismeretek oktatására. A legtöbb képző programjában szerepelnek ilyen jellegű ismeretek, önállóan vagy más „tantárgyak” keretében (Bevezetés az egészségturizmusba, Idegenforgalmi termékfejlesztés stb.)

A képzést szervező intézményeknek azért is kevesebb a mozgásterük, mert a vendéglátó-idegenforgalmi szakmenedzser szakképesítés Központi Programja felsorolja azokat a feladat- és tulajdonságprofilokat, amelyek a megszerzendő kompetenciák alapját jelentik. Az egészségturizmussal kapcsolatban ezek a következők:

Feladatprofil: Tevékenységével hozzájárul az egészségtudatos életmód kialakításához, illetve gyakorlásához.

Tulajdonságprofil (szakmai kompetenciák):

- Az egészségturizmus szerepe, jelentősége
- A gyógyidegenforgalom és a wellness turizmus szerepe

A témakör (kompetenciák) súlya azonban nem olyan jelentős, hogy speciális egészségturisztikai képzésről beszélhessünk.

Ez alól kivételt jelent a BGF KVIK-n folyó idegenforgalmi szakmenedzser képzés, ahol az új modulrendszerű képzésben is meghagyták a korábbi rendelet alapján működő idegenforgalmi szakmenedzser képzésben a szakosodási lehetőséget. (A jelenlegi Központi Program nem tesz említést specializációkról, igaz ezt nem is tiltja, ha a képzés eleget tesz az előírt követelményeknek.) A BGF KVIK idegenforgalmi szakmenedzser képzése keretében így van lehetőség Egészségturizmus specializáció választására. A specializáció keretében oktatott (egészségturisztikai) tárgyak a következők:

- Egészségturizmus információs rendszerek,
- Egészséges táplálkozás alapjai,
- Egészségturizmus alapjai és erőforrásai,
- Mozgáskultúra elmélete és gyakorlata,
- Gyógymódok és prevenciók lehetőségei,
- Gyógy- és wellness szállók, gyógyfürdők gazdálkodása és menedzsmentje,
- Gyógy- és wellness szállók és gyógyfürdők marketingje és humánmenedzsmentje.

A nappali tagozaton indított, mintegy 200 órás specializáció bevezetését a BGF KVIK Szakmai Tanácsadó Testülete szorgalmazta azért, mert a nagyszámban végző idegenforgalmi szakmenedzserek felkészültsége túlságosan általános jellegű, hiányoznak az azonnali alkalmazhatóságához szükséges szakterületi ismereteik. (A BGF KVIK egyébként más specializációkat is indított: falusi turizmus, szabadidő programszervező, szálláshely szervező).

A képzés tartalmaz egy három hónapos szakmai gyakorlatot is.

Tekintettel arra, hogy a kétéves, moduláris rendszerű felsőfokú szakképzés első alkalommal 2008-ban indult, így még nem volt OKJ-es szakvizsgát tett évfolyam.

4.3.2 Egészségturisztikai oktatás az orvos-és egészségtudomány képzési területen

Az orvos-és egészségtudományi képzési területen

Alapképzés (BSc)

- **Egészségügyi szervező alapképzési** szaknak van kapcsolódása az egészségturizmushoz. A szak képzési és kimeneti követelményeit tartalmazó rendelet meghatározza a képzés során választható szakirányokat, köztük az Egészségturizmus-szervező szakirányt (210 kredit, 4 félév) Felmérésünk alapján jelenleg 4 intézményben folyik egészségturizmus-szervező szakirányú képzés:
 - A. Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar, Zalaegerszegi Képzési Központ
(A szakirány keretében oktatott tárgyak: Egészségturisztikai alapismeretek, EBHKT /elektro-, balneo-, hidro-, klimato-terápia/, Prevenció- rehabilitáció - rekreáció, Egészségturisztikai pályázatok projektmenedzsmentje)
 - B. Széchenyi István Egyetem Egészségtudományi és Környezet-egészségügyi Intézet, Győr, (A szakirány keretében oktatott tárgyak: Egészségturizmus elmélete, Egészségturizmus Magyarországon, Egészségturizmus az Európai Unióban, Az egészségturizmus speciális területei, Egészségturisztikai programtervezés)
 - C. Szent István Egyetem Egészségtudományi és Környezet-egészségügyi Intézet, Gyula
(A szakirány keretében oktatott tárgyak: mintegy 15-féle tantárgy)
 - D. Miskolci Egyetem, Egészségügyi Főiskolai Kar, (a szakirány keretében oktatott tárgyak: mintegy 26-féle tárgy).

Az egyes intézményekben a képzések 2006. és 2009. között indultak, így még nem rendelkeznek kibocsátott évfolyammal és ehhez kapcsolódóan elhelyezkedési stb.

tapasztalatokkal. Korábban az egészségtudományi felsőoktatási intézmények nem folytattak ilyen jellegű képzést. A szakirány jelentősége abban áll, hogy az egészségügyi ágazat felismerte, hogy az egészségügynek túl kell lépnie a gyógyítás-népegészségügy zárt körén, s ki kell terjednie a rehabilitációra, prevencióra, egészségügyi felvilágosításra stb. Ennek egyik – bővülő – színtere épp az egészségturizmus.

Az egészségturizmus sikeres működéséhez szükséges szinergia akkor jöhet létre, ha az üzleti-turisztikai szakemberek rendelkeznek egészségügyi és speciális egészségturisztikai ismeretekkel, az egészségügyi alapképzetségűek pedig menedzsment- és speciális egészségturizmus ismeretekkel.

Ami a létszámokat illeti, nappali és levelező tagozaton mintegy 500-530 hallgató tanul a szakirányon. A képzési program kötelezővé teszi a hallgatók számára, hogy szakmai gyakorlatukat a szakterülethez kapcsolódó intézményben töltsék. Van olyan intézmény, ahol a szakmai gyakorlat kötelező helyszíneit tovább differenciálják (prevenciós intézmények, gyógyszállók-gyógyfürdők, választott szakterületi gyakorlat). A képzési programban az is figyelemre méltó tény, hogy a megszerezhető 210 kreditpontból a szakirányra maximálisan 90 kreditpont esik. Ez a szakirány felértékelődését jelenti. Az intézményen kívüli szakmai gyakorlathoz viszont nem rendelnek kreditpontot, ez kritérium követelménynek minősül. A szakirányhoz kötelezően kötődő szakdolgozati témát a képzők 2/3-a írja elő követelményként.

A képzések értékelésekor az érintett felsőoktatási intézmények az alábbiakat fogalmazták meg:

- a képzés erősségéhez tartozik a szakirány újszerűsége, növekvő társadalmi elismertsége,
- a szakirány oktatása során lehetőség nyílik a különböző szakterületek integrálására, újfajta tudás és szemlélet átadására,
- nehézséget jelent a kvalifikált oktatók hiánya,
- fontos lenne a külföldi gyakorlat biztosításának lehetősége,
- a képzés egyedülálló abban a tekintetben, hogy széleskörű egészségügyi ismeretekre építve nyújt turisztikai, jogi, közgazdasági stb. ismereteket.

A fentiekén túl a Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Karának zalaegerszegi Képzési Központjában 2007. óta folyik Egészségfejlesztő wellness terapeuta 3, illetve 4 féléves szakirányú továbbképzés, melyen jelenleg 38 hallgató tanul.

Ápolás és betegellátás alapképzési szak, **Gyógytornász** szakirányon belül egészségturisztikai ismeretek oktatása 240 kredit 8 félév, képzési helyszínek: Debreceni Egyetem Népegészségügyi Kar, Miskolci Egyetem Egészségügyi Főiskolai Kar, Semmelweis Egyetem Egészségtudományi Kar, Szegedi Tudományegyetem Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar. A képzés többek között tartalmazza a komplex fizioterápia teljes körét. A kompetenciák között szerepelnek az alábbiak is, amelyekre az egészségturizmusnak szüksége van:

- a. Legyen képes a gyógyító, **megelőző**, gondozó és rehabilitációs munkacsoport tagjaival (orvos, ápoló, dietetikus, védőnő, szociális munkás, foglalkoztató terapeuta, gyógypedagógus, logopédus, pszichológus, konduktor, esztétikus testképző kineológus, minden testneveléssel foglalkozó pedagógus, rekreációs szakember, humán kineziológus, stb.) konzultálni és partnerként együttműködni, maximálisan szem előtt tartva a beteg/kliens érdekeit.
- b. Ismerje fel, és aktívan vegyen részt az **egészségnevelést, -megőrzést és -fejlesztést** célzó nemzeti, regionális, helyi (lakóközösségi), nemzetközi programokban.
- c. Legyen képes saját szakmai kompetenciáján belül a beteg felvilágosítására, **életmódbeli tanácsadásra, a család, a környezet é a beteg/kliens oktatására.** rehabilitációban, és ezen belül képes a fizioterápiás tevékenység önálló megtervezésére, végrehajtására, irányítására és ellenőrzésére.
- d. Legyen képes **irányítani a fizioterápiás asszisztens és a masszőr tevékenységét** a munkacsoporton belül.
- e. Képes javaslatot tenni a **prevenciós, a kurációs és a rehabilitációs program** megvalósításához szükséges team-tagok bevonására.
- f. Legyen képes hatékonyan, biztonságosan és adekvátan alkalmazni az **elektro-, magneto- és mechanoterápiás eljárásokat.**
- g. Legyen képes hatékonyan, biztonságosan és adekvátan alkalmazni **hydro-, termo- és fototerápiás módszereit.**
- h. Ismerje a **balneo-, klimato és speleoterápia nyújtotta terápiás lehetőségeket.**

Szakirányú továbbképzési (SzT) szak:

Wellness szakmenedzser szakirányú továbbképzési szak, 90 kredit 3 félév. Egyedülálló képzés, amely orvos és egészségtudomány területén szerzett egyetemi, vagy főiskolai felsőfokú egészségügyi végzettséghez kötött, a Semmelweis Egyetem Egészségtudományi Karán folyik a képzés, amely 90 kredites 3 féléves, szakdolgozattal és záróvizsgával teljesíthető képzés, amelynek során 2 összetett szigorlatot is teljesíteni kell. A képzés 2007-től folyik évente kb. 15 fővel. Gyakorlati helyszínek: gyógy-wellness fürdők és szállodák, a szakdolgozati témának kapcsolódnia kell az egészségturizmus területéhez.

Oktatott tantárgyak többek között (24-25 féle):

- ✓ egészségturizmus,
- ✓ wellness tevékenységek,
- ✓ wellness szolgáltatások,
- ✓ natúrmedicina,
- ✓ fizioterápia,
- ✓ relaxáció,
- ✓ fitness,
- ✓ reformtáplálkozás,
- ✓ pénzügyi menedzsment,
- ✓ stratégiai menedzsment,
- ✓ projektmenedzsment,
- ✓ marketing menedzsment,
- ✓ PR,
- ✓ minőség menedzsment,
- ✓ vállalkozásfejlesztés,
- ✓ marketing kommunikáció.

E képzés során az egészségtudományi felsőfokú végzettségre épülnek rá a gazdasági és turisztikai ismeretek az egészségturizmushoz kapcsolódóan.

A wellness szakmenedzser olyan szakember, aki megszerzett egészségügyi felsőfokú végzettsége alapján (orvosi, gyógyszerészi, ápolói, gyógytornászi, dietetikusi, stb.), **wellness létesítmények közép- és felső vezetőjeként képes:**

- a wellness szolgáltatások különböző formáit komplex egységben, rendszerként értelmezni és kezelni,

- az életmód, a differenciált életstratégia-mintázatok szerkezetében feltárni, kiszűrni a wellness szolgáltatások kompetenciájába tartozó jelenségeket,
- differenciált testi, lelki és szellemi életvezetési (civilizációs) problémák kezelésére megfelelő wellness-programok szelektálására,
- a wellness tevékenységek körét beilleszteni a szolgáltatást igénybe vevők életmód-modelljébe,
- sajátos életmód-problémák esetében konkrét wellness szolgáltatási programcsomagok kidolgozására, fejlesztésére,
- a potenciális szolgáltatás-igénybevevők sajátos szükséglet- és értékrendszerét, kulturális normáit, elvárásait ismerve képes azok megismerésére irányuló lépéseket tenni.

4.3.3 Egészségturisztikai oktatás a sporttudomány képzési területen

Rekreáció-szervezés és egészségfejlesztés alapképzési szak, 180 kredit 6 félév, 5 intézményben folyik a képzés: Nyugat-Magyarországi Egyetem Apáczai Csere János Kar, Nyugat-Magyarországi Egyetem Művészet, Nevelés és Sporttudományi Kar, Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar, Semmelweis Egyetem – Testnevelési és Sporttudományi Kar, Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógusképző Kar; a hiányos kérdőívekből nem derül ki nevezett tantárgyak tartalma, csak következtetni lehet, hogy megpróbálják a 6 félév alatt a sporttudomány és az egészségtudomány oldaláról megközelíteni az oktatást. Ez az interdiszciplináris jellegű képzés egy kifejezetten újszerű kezdeményezés, amely az ember egészségének határait nem szorítja a gyógyítás keretei közé, hanem kitágítja azt az egészséges életmódra, rekreációra, sőt az egészséges munkavégzésre stb. Természetesen a gyakorlatba kikerülve, fontos lesz a munkaadók visszajelzése. Ezen kívül az is fontos, hogy a társadalom és a mindenkori kormányzat, a munkaadók felismerjék, hogy a gyógyításra fordított költségvetési (vállalati és családi) kiadások a prevencióra, az egészségnevelésre, rekreációra fordított társadalmi (és vállalati, egyéni) kiadások növelésével csökkenthetők. Arról nem is beszélve, hogy az egészséges munkaerő hosszabb ideig képes dolgozni és hozzá adott értéket előállítani.

A Rekreáció-szervezés és egészségfejlesztés BSc képzésben az egyes szakterületek az alábbi kimeneti kompetenciákat biztosítják:

A képzés célja olyan szakemberek képzése, akik megalapozott elméleti és gyakorlati ismeretek és készségek birtokában képesek közvetítő és fejlesztő szerep betöltésére az egészségfejlesztés és rekreáció területén; hozzájárulnak az egészséges életmód megalapozásához, az egészségfejlesztéshez, a rekreációs és mentálhigiénés kultúra kialakításához, feltételeinek megteremtéséhez és korrekációjához a családokban és társadalmi – egészségügyi, szociális, nevelési-oktatási – intézményekben, civil szervezetekben. A szakon végzettek képesek az egészségfejlesztés rekreációval kapcsolatos projektjeinek kidolgozására, megvalósítására; egészségfejlesztő és rekreációs alaptevékenységek végzésére; az egészséget veszélyeztető társadalmi problémák, valamint a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok körében felmerülő egészségfejlesztési feladatok, mentálhigiénés szükségletek feltárásában történő közreműködésre. Továbbá kellő mélységű elméleti ismeretekkel rendelkeznek a képzés második ciklusban történő folytatásához.

Az alapfokozat birtokában a rekreáció-szervező és egészségfejlesztő ismeri:

- az egészséges emberi szervezet alapvető testi, lelki működését és a helytelen életmódból fakadó egészségkárosító tényezőket;
- az egészség és életmód fejlesztésének lehetőségeit és módszereit;
- a rekreáció módszereit és technikáit;
- az egészséges munkavégzés, munkakultúra, ergonómiai, mentálhigiénés és szervezeti kultúrával való összefüggéseit, fejlesztési és projektmenedzsment módszereit;
- a baleset-megelőzés és elsősegélynyújtás alapvető szabályait.

Az alapfokozat birtokában a rekreáció-szervező és egészségfejlesztő képes, illetve alkalmas:

- egészségügyi, szociális, nevelési-oktatási intézményekben, civil szervezetekben az egészségfejlesztés, a rekreációs és mentálhigiénés kultúra feltételeinek kialakítására;
- egészségfejlesztő, rekreációs projektek kidolgozására;
- egészségfejlesztő, rekreációs és életmódprogramok gyakorlati megvalósítására;
- elsősegélynyújtásra, balesetvédelmi programok kidolgozására;
- közreműködni az egészségfejlesztéshez, rekreációhoz szükséges pályázatok elkészítésében;

- szakterületén a pedagógia, pszichológia, szociológia és a testkultúra módszereinek alkalmazására;
- a korszerű informatikai rendszerek és eszközök alkalmazására.

A szakon végzettek rendelkeznek az egészséges életmód és életminőség, valamint a rekreáció korszerű szemléletével; az egészséges emberi magatartás befolyásolásához szükséges kommunikációs és szociális készségekkel és pedagógiai ismeretekkel; a szakterületükhöz tartozó etikai, jogi és gazdasági; valamint alapvető kommunikációs és tömegkommunikációs ismeretekkel.

4.3.4 Orvosképzés

Bármilyen meglepő, hazánkban az egyetemi oktatáson belül **nincs önálló balneológus képzés.**

A **medikusok számára** kötelezően választható „Rehabilitáció és fizioterápia” szemeszter van az egyetemeken, ezen belül oktatnak balneológiát.

Az **orvosok számára** a rehabilitáció és fizioterápiás szakorvos-képzés során van mód balneológiai ismeretekre szert tenni. Ezen túlmenően a Semmelweis Egyetem Posztgraduális Reuma Tanszéke szervez pontszerződ tanfolyamokat balneológia témakörben.

4.3.5 Műszaki képzés

A témát fontos úgy kezdeni, hogy a fürdők vezetésének jelenlegi helyzetéről néhány szó essék. A régebbi, 1970-es évektől fogva egészen a mai napig az a gyakorlat alakult ki, hogy a fürdők vezetésével általában műszaki végzettségű szakembereket bíztak, bíznak meg. Azokban az időkben, amikor az „egyszerűbb” fürdők működtetéséről volt szó (pl. strandfürdők, uszodák), ténylegesen az üzemeltetés elsősorban műszaki feladatot jelentett. Nem voltak magas színvonalú egyéb szolgáltatások, nem volt gyakorlatilag versenyhelyzet, marketing, valamint a gazdasági szempontok sem voltak elsődlegesek. A fő cél az volt, hogy a fürdő, mint közfürdő minél üzembiztosabban szolgálja az elsősorban helyi lakosság igényeinek kielégítését. Egy ilyen fürdő vezetésére az adott körülmények között valószínűleg alkalmas lehetett egy műszaki végzettségű szakember. Más kérdés, hogy az olyan jellegű fürdőknél is ezt a gyakorlatot folytatták, és gyakran ma is folytatják, ahol a kimondott fürdő

szolgáltatásokon kívül más tevékenység is jelen volt, jelen van – gyógyászat, vendéglátás, ma már a wellness.

Az elmúlt évtizedben a fürdők helyzete jelentősen megváltozott. Piaci, versenyhelyzetbe kerültek, jelentősen megnőtt a hazai és külföldi konkurencia. Lányegesen szélesebb körű szolgáltatásokat nyújtanak, bonyolultabbak lettek a technológiai berendezések, műszaki létesítmények. A gazdaságos működés elsődleges lett, megjelent a marketing munka, a hatékony, eredményes gazdálkodás. A fürdők a turizmus fontos szereplőivé váltak, nagyszámú külföldi és belföldi vendéget látnak vendégül. Ebben a megváltozott helyzetben át kell értékelní a fürdők vezetésével, az üzemeltetés struktúrájával kapcsolatos szemléletet. Korszerű, és a jövőnek is megfelelő struktúra kialakítása szükséges, mely a fürdők, és az egyéb turisztikai létesítmények érdekeit legjobban szolgálja – ehhez természetesen a megfelelő feltételrendszert, képzést is hozzá kell rendelni.

A mérlegeléskor mindenképpen külön kell választani a fürdőt működtető cég és maga a fürdő vezetését. Jelenleg az önkormányzati tulajdonú fürdőknél e két terület összemosódik. Általában a cég, vagy intézmény vezetését bízták (bízzák) műszaki szakemberre, de ezen a területen már tapasztalható némi változás. Kisebb szervezetnél ő irányítja az üzemeltetést, vagy az alatta lévő másik műszaki szakember. Mindenképpen célszerű itt is – mint pl. a szállodáknál – megvalósítani azt, hogy a céget olyan vezetőre bízzák, aki egy idegenforgalmi tevékenységet folytató cég vezetésére alkalmas. Egy jó képességű menedzser szükséges, aki tisztában van vele, hogy milyen gazdálkodás, stratégia szükséges a cég eredményes működtetéséhez. Ez a személy adott esetben természetesen lehet műszaki szakember is, de más végzettségűek is alkalmasak lehetnek a feladatra.

A fürdő működtetése terén mindenképpen szét kell választani a két fő területet: az üzemeltetést és a műszaki területet. Mindkét terület nagyon fontos, egyik a másik hatékony munkájának elmaradása esetén nem lehet sikeres. Az üzemeltetést megfelelő végzettségű, képesítéssel rendelkező szakemberre kell bízni. Az, hogy ehhez milyen végzettség, tapasztalat, ismeretanyag szükséges, egy külön fejezet lehetne, itt csak a műszaki területre teszünk javaslatot.

Egy fürdő műszaki feladatai nagymértékben hasonlóak a szállodáknál és egyéb turisztikai szolgáltatóknál adódó műszaki feladatokéhoz. Általában az ilyen létesítményekben a műszaki terület két, vagy három szintből áll:

- Felső vezetés – műszaki igazgató, vagy műszaki vezető, vagy főmérnök-,
- Középvezetők – művezetők, energetikusok (nagy cégeknél), csoportvezetők -, és

- A karbantartók, raktáros, stb.

Ez a terület a cég eredményes és gazdaságos működése szempontjából meghatározó, kiemelt fontosságú. Nagyon sok esetben a működési költségek meghatározó – sok esetben a költségek 60%-át is meghaladó – hányadát a műszaki költségek teszik ki (energia és fenntartási költségek). A magas színvonalú működés szempontjából nagyon lényeges, hogy a létesítmények, szolgáltatások a kellő időben mindig rendelkezésre álljanak, a műszaki színvonal, karbantartottság feleljen meg a szolgáltatási színvonal által megkívánt mértékűnek. Fontos a megfelelő komfortérzet folyamatos biztosítása, a biztonság fenntartása, a megfelelő fejlesztések végrehajtása, stb. Ezeket a feladatokat csak akkor lehet a kellő színvonalon és hatékonysággal ellátni, ha erre megfelelően képzett szakemberek állnak rendelkezésre. A műszaki terület előbb felsorolt három szintjén dolgozók képzettségét vizsgáljuk meg, ill. teszünk javaslatot a szükséges képzési struktúrára a 7. fejezetben. (A felső vezetést a továbbiakban műszaki igazgatóként fogjuk nevezni.)

4.3.6 Kompetencialistával való összevetés

A kompetencia-tanulmányban szereplő munkakörökhöz hozzárendeltük – amennyiben releváns – a képzést, illetve az általa ellátható feladatokat. Az adott munkakörrel kapcsolatos szolgáltatói elvárásokat is felsorakoztattuk.

Felmérésünk alapján általánosságban elmondható, hogy a szakmai képzések elméleti és gyakorlati részével a szolgáltatók elégedettek, azonban **az elméleti tudás gyakorlatba történő adaptálása hiányos.**

Számos olyan – főként emberi – tulajdonság, kompetencia, elvárás a turizmusban dolgozó szakemberekkel szemben, amelyekre a képzések bizonyos köre nem fektet hangsúlyt. Ilyenek:

- Szaknyelvek oktatása (idegen nyelven),
- Konfliktuskezelés,
- Csoportmunkában való részvétel,
- Informatikai sajátosságok az adott munkakörhöz,
- Kommunikációs technikák,
- Etikus viselkedésmód,
- Folyamatos kontroll, a saját munkával kapcsolatban is,
- Turisztikai, szolgáltatói attitűd.

A képzettségek, kompetenciák, képzések és elvárások a 10. számú mellékletben találhatóak.

4.4 Hiányosságok (pl. gyakorlati képzés), átfedések, túlképzések (mennyiségi, minőségi) azonosítása

4.4.1 Fürdők véleménye a képzésekkel kapcsolatban

A következő két kérdés kutatásunkban a fürdők véleményét vizsgálta a képzési rendszerrel kapcsolatban, elkülönítve az iskolarendszerű, az OKJ-s és a felsőfokú képzéseket:

14. számú táblázat: Hiányosságok az iskolarendszerű képzésben, n=40

Hiányosságok	Kapott érték
gyakorlati oktatás mennyisége, minősége	24
kommunikáció oktatás hiánya	7
munkakörök, szakterületek oktatásának hiánya	6
felületes tudás, nincs felkészítve a végzett diák a munkához, munkavállaláshoz	3
sok hiányszakma van (pl. wellness területén)	3
tankönyv, ismeretanyag hiányzik	2
nyelvi képzés nem megfelelő	2
elhivatottság hiánya	1
kevés a szakemberképzés	1
elsősegélynyújtás keretében vízből mentést nem tanítanak	1
személyi kompetenciák fejlesztése hiányzik	1

Forrás: saját kutatás

Az iskolarendszerű képzés alatt a középfokú képzésig terjedő képzést értettük. Igazán olyan iskola, amely a fürdő üzemeltetéséhez, működéséhez szükséges tudásanyagot speciálisan oktatná középfokon, nem létezik. Ennek okai a fentiekben megtalálhatóak: nincs megfelelő tankönyv, kevés szakember van, aki képezhetné a diákokat, tekintettel arra, hogy nincs igazán olyan képzés, amely a fürdőben végzett tevékenységekre oktatná a hallgatókat, nem véletlen, hogy ilyen mértékben jelenik meg a gyakorlati oktatás mennyiségének és minőségének hiánya.

15. számú táblázat: Erősségek az iskolarendszerű képzésben, n=27

Erősségek	Kapott érték
elméleti oktatás	9
kommunikáció oktatása	4
elengedhetetlen alapképzés, általános műveltség	3
nyelvi képzés	2
átjárhatóság biztosítottsága	1
szigorúbb követelményrendszer	1
többszintű és többrejtű információs háttér és tudás	1
gyakorlati képzés	1
18 évesek többsége érettségivel rendelkezik	1
nincs erőssége	4

Forrás: saját kutatás

Az erősségek között egyértelműen az elméleti oktatás jelenik meg. Mint a két táblázatból látszik, eltérések vannak bizonyos területek (kommunikáció, nyelvi képzés) megítélésében. Ennek eltérő megítélése inkább regionális szinten jelentkezik.

16. számú táblázat: Hiányosságok az OKJ-s képzésben, n=36

OKJ	Kapott érték
gyakorlati oktatás (mennyisége, minősége)	22
kommunikáció oktatásának hiánya	4
tankönyv, elméleti oktatás	3
fürdővezető képzés, menedzsment készségek fejlesztése	3
nem megfelelő szakemberek végzik a képzést	2
alacsony tudásszint	2
munkaerőpiacnak megfelelő OKJ-s képzésre lenne szükség	1
egészségügyi szakmacsoportos képzés hiánya	1
szaknyelv oktatása	1
személyi kompetenciák fejlesztése	1
évente továbbképzés	1
kreativitás fejlesztése	1
etikett oktatás hiánya	1
teljesség hiánya	1

Forrás: saját kutatás

Az OKJ-s képzések gyengeségei között is a gyakorlati oktatás a legjelentősebb. Ezen felül kiemelendő a fürdővezető képzése, illetve a menedzsment képessége fejlesztésének hiánya, mely az OES-ben is megjelenik.

17. számú táblázat: Erősségek az OKJ-s képzésben, n=29

OKJ	Kapott érték
munkakör, szakterület oktatása	6
elméleti oktatás	5
többszintű és többretű információs háttér és tudás	5
sok speciális tudás szereszhető meg	3
megfelelő képzési színvonal	3
kommunikáció oktatása	2
átjárhatóság biztosítottsága	1
szigorúbb követelményrendszer	1
nyelvi képzés	1
kapcsolattartás	1
intenzitás	1
sok, a szakmájához elhivatott, motivált dolgozó	1
nincs	1
30-50 km-en belül elérhető minden szükséges tanfolyam	1

Forrás: saját kutatás

Az OKJ-s képzések erősségének tartják a szolgáltatók az elméleti oktatást, illetve a szakterületek (úszómester, uszodamester, vízgépész, fodrász, kozmetikus, stb.) oktatását.

18. számú táblázat: Hiányosságok a felsőfokú képzésben, n=25

felsőfokú	Kapott érték
gyakorlati oktatás (mennyisége, minősége)	20
nincs igazán fürdőszakképzés	3
kommunikáció hiánya	2
fürdővezető képzés	2
tankönyv	1
személyi kompetenciák fejlesztése	1
megfelelő hozzáértő, kommunikatív oktatói gárda	1
szakképzésnek megfelelő munkahely	1

Forrás: saját kutatás

Ahogy a többi képzésnél, itt is a gyakorlati oktatás hiánya jelenik meg elsősorban. Az OKJ-s képzésekkel párhuzamosan itt is látszik, hogy a fürdő szakma oktatása, a fürdővezető-képzés hiányterület.

19. számú táblázat: Erősségek a felsőfokú képzésben, n=25

felsőfokú	Kapott érték
elméleti oktatás	9
kommunikációs képzés	4
nyelvi képzés	3
átjárhatóság biztosíthatósága	2
lehetőséget biztosít az előrelépéshez	2
szélesebb látókör	2
munkakör, szakterület oktatása	1
szigorúbb követelményrendszer	1
többszintű és többértékű információs háttér és tudás	1
színvonal	1
azt, hogy van ilyen	1
általános műveltséget ad	1
nemzetközi kitekintés	1
közgazdász képzés	1
rendszer, egymásra épül	1
problémamegoldó képesség	1
rugalmasság	1

Forrás: saját kutatás

Az erősségek között az elméleti oktatást, a kommunikációs és a nyelvi képzést emelhetjük ki. A felsőfokú képzéseknek ezek a legfontosabb erősségei, azonban voltak olyan válaszadók, akik nem tudtak erősséget megnevezni.

4.4.2 A szállodák véleménye a képzésekkel kapcsolatban

A szállodák véleményét is vizsgáltuk a képzési rendszerrel kapcsolatban, elkülönítve az iskolarendszerű, az OKJ-s és a felsőfokú képzéseket:

20. számú táblázat: Hiányosságok az iskolarendszerű képzésben, n=8

Iskolarendszerű képzés	Kapott érték
gyakorlati oktatás (mennyisége, minősége)	5
idegennyelv-tanítás	2
felületes tudás	1
elhivatottság hiánya	1
moralitás	1
belső minőségek fejlesztése	1
szakmai gyakorlat hiánya	1
Wellnessmasször-képzés	1
kommunikáció oktatásának hiánya	1

Forrás: saját kutatás

Hasonlóan a fürdők véleményéhez, a szállodák is **a gyakorlati oktatást és a nyelvi képzést hiányolják leginkább** az iskolarendszerű képzésben. Az elméleti oktatást erősnek érzik.

21. számú táblázat: Erősségek az iskolarendszerű képzésben, n=5

Iskolarendszerű képzés	Kapott érték
erős elméleti alapok	3
nyelvoktatás	1
magas szintű	1

Forrás: saját kutatás

22. számú táblázat: Hiányosságok az OKJ-s képzésben, n=10

OKJ	Kapott érték
gyakorlati oktatás (mennyisége, minősége)	3
nincs kötelezően legalább alacsony szintű nyelvvizsgálathoz kötve	3

OKJ	Kapott érték
szakmai felkészítés	2
konfliktuskezelés	2
gyakorlati területen töltött idő	1
munka minősége	1
rövid ideig tart	1
nem ad megfelelő képesítést	1
megfelelő alapképzettség hiánya	1
wellness fejlesztő képzés	1
kommunikáció oktatás hiánya	1

Forrás: saját kutatás

Az OKJ-s képzéseknél is **hiányolják a gyakorlatiasabb képzést** (bár ez ügyben is megoszlanak a vélemények, ld. erősségek) és **a nyelvi oktatást a szállodák is**. A szakmaiság, a használható készségek, a kommunikáció képzését is hiányolják. A wellness fejlesztő képzés alatt egy olyan képzési formát ért a szálloda, aki megjelölte ezt a képzést, amely tartalmazná a legfrissebb trendeket a wellness irányzatban, és így a tanfolyamot elvégzők tisztában lennének azokkal a lehetőségekkel, amelyekkel fejleszteni lehetne az adott szolgáltató egység kínálatát a versenyképesség megőrzése érdekében. Az elvégzéshez kapcsolódó időtényező erősséggként és gyengeséggként is megjelenik, értelemszerűen az egyes tanfolyamok időtartamának függvényében.

23. számú táblázat: Erősségek az OKJ-s képzésben, n=6

OKJ	Kapott érték
jó szakmai felkészültség	2
jó gyakorlati képzés	2
továbbképzés lehetősége	1
szabad beiskolázási lehetőség	1
rövid idő alatt elvégezhető	1

Forrás: saját kutatás

24. számú táblázat: Hiányosságok a felsőfokú képzésben, n=7

Felsőfokú képzés	Kapott érték
gyakorlati oktatás (mennyisége, minősége)	3
elméleti tananyag gyakorlatban történő alkalmazása	3
szociális képességek fejlesztése	1
kevés a szakmai tapasztalat	1
konfliktuskezelés	1
idegen nyelvoktatás	1

Forrás: saját kutatás

Az eddig megjelentek mellett kiemelendő az igény a szociális képességek fejlesztésére és a konfliktuskezelés oktatására. A felsőfokú képzéssel a szállodák alapvetően elégedettek, magas tudásszint elérését teszik lehetővé a képzésben résztvevők számára.

25. számú táblázat: Erősségek a felsőfokú képzésben, n=3

Felsőfokú képzés	Kapott érték
elméleti szakmai oktatás	2
jó kommunikáció	1
magas tudásszint	1
többbretű alkalmazhatóság	1

Forrás: saját kutatás

Következtetések

Gyakorlatilag mindhárom területnél hasonló hiányosságokat és erősségeket érzékel a szakma. *Az elméleti oktatást megfelelőnek tartják mindhárom szinten, a gyakorlati képzést hiányolják. A kommunikációs képzések tekintetében megoszlanak a vélemények, de az erősítésére mindenképp szükség van.*

A **nyelvtudás**, így a nyelvi képzés elengedhetetlen a turizmusban dolgozók számára, ezeket iskolarendszerben, OKJ-s rendszerben egyaránt erősíteni kell.

Szükség lenne a vendéglátás, a turizmus alapjainak oktatására már akár az alapfokú képzésektől kezdve, de a szakirányú középfokú képzésekben mindenképp.

A szakmai képzések tananyagai kiegészítésre, megírásra szorulnak. Az elmúlt évek fejlesztéseinek következtében olyan technikai, technológia fejlődés következett be a fürdők működésében, melyek oktatására, folyamatos utánképzésére szüksége van a szakmának.

Az egészségturizmus trendjeinek követése és időbeli gyors reagálás rá azt is jelentené, hogy elérhetőek legyenek olyan képzések, amelyek segítségével a szakmában dolgozók folyamatosan frissíthetik tudásukat – mindezt gyakorlatias módon.

A nyelvi képzés a front office-ban dolgozók számára elengedhetetlen. Új piacok érdeklődnek termékeink iránt, a nyelvüket el kell sajátítani, minimális szinten minden olyan alkalmazottnak, aki érintkezik a vendégekkel.

Szükség van az alkalmazottak személyes fejlődésének elősegítésére is. A selfness – mely egy új trend az egészségturizmusban – csak akkor tud igazán jól és hitelesen működni, ha az alkalmazottak is magukénak érzik ezt.

4.5 A Felsőoktatási Rangsor '2009 idegenforgalmi oktatásra vonatkozó részének megállapításai

Az egyik hetilap és a Central European Management Intelligence együttműködésében idén ötödik alkalommal jelent meg a „Felsőoktatási Rangsor”², mely értékeli a magyar egyetemek és főiskolák működését, rövid összefoglalást ad hét terület diplomásképzéséről. Ennek idegenforgalmi része az alábbiakra hívja föl a figyelmet:

- **Gyakorlat**

„Több intézmény képzéséről is megemlítették a különböző foglalkoztatók, hogy fejlődik, jó irányba halad. A jó irány a gyakorlati képzések arányának növelését, a gyakorlatcentrikusság erősítését jelenti a megkérdezettek szerint. Általánosságban azonban még mindig jelentősnek tartják az elmélet és a gyakorlat közötti távolságot. ... a gyakorlati időben végzett munka minőségére nem mindig fordítanak figyelmet a képző intézmények, pedig egy érdemi gyakorlati időszak jó alapot adhat a munkaerőpiacra lépéshez.”

- **Nyelvtudás**

„A nyelvi képzések elégtelensége továbbra is probléma, a nyelvvizsgák megléte nem mindig jelent gyakorlatban alkalmazható nyelvtudást, pedig ezen a területen több idegen nyelv ismerete lehet a siker egyik alapja.”

(A szerzők megjegyzése: egy szlovéniai tanulmányút alapján mondhatjuk, hogy az ottani, turizmusban dolgozó, vendégekkel kapcsolatba kerülő munkatársak döntő hányada beszéli a két szomszédos ország – Ausztria és Olaszország – hivatalos nyelvét, valamint az angolt, tehát három világnyelvet. Emellett – mivel a szlovén szláv nyelv – különösebb nehézség nélkül meg tudják értetni magunkat további 250-300 millió szláv anyanyelvű emberrel. Szlovénia több szempontból is versenytársunk az egészségturizmusban, ezért kijelenthetjük: nyelvtudásuk alapján példaként tekinthetünk délnyugati szomszédunkra.)

- **Motiváció, hozzáállás**

„... az esetlegesen gyengébb képzések hátrányai ledolgozhatóak megfelelő hozzáállással, és ugyanígy, ha a jobb szakmai fölkészültség nem párosul megfelelő motiváltsággal, az nem

² Az idézőjelben szereplő részek szó szerinti idézetek a 2009-es Felsőoktatási Rangorból

vezethet kielégítő teljesítményhez. ... a végzettek sok esetben szeretnék menedzserként kezdeni, pedig a ranglétra végigjárása a gyakorlati tapasztalatok minden területről történő elsajátításának legjobb módja.”

„A jó hozzáállást tartom a legfontosabbnak.” – Auguszt József mestercukrász Info Rádióknak adott interjúja, 2009. december.

5 Külföldi példák bemutatása, elemzése

A következő fejezetben ismertetett nemzetközi példák bemutatása azt a cél szolgálja, hogy a magyarországi helyzetelemzést össze tudjuk hasonlítani olyan országok működő oktatási rendszerével, ahol szintén meghatározó, és hasonló történelmi alapokon épült ki az egészségturizmushoz kapcsolódó szolgáltatási szektor. A teljeség kedvéért a szomszédos országoktól távolabbi, de a mai modern orvosi turizmusra és a szépség/kozmetikai iparra koncentrálnak angolszász területről is bemutatunk példát. A különböző oktatási modulok részletes ismertetésekor megpróbáltunk minden szakmai szintre – szakmunkás képzés, középzetető és topmanager – kiterjedő képet bemutatni. Ezáltal nem csak a kultúrák közti sokszínűség, a képzési rendszerek különbözősége, hanem az egészségturizmus értelmezésének (és gyakorlatának) a sokszínűsége is feltérképezhető.

A bevezetőben kívánjuk külön hangsúllyal arra az EU-ban is intenzív párbeszédet indító problémára a figyelmet felhívni, hogy az egészségturizmus oktatási rendszerének koordinálatlansága az ESPA (Európai Gyógyfürdő Szövetség) 2008-as évi közgyűlésén is fő téma volt. Ennek az előadásnak a teljes tartalma a 11. számú mellékletben található. Az aktuális törekvés, hogy az ESPA tagszervezeteiben aktívan dolgozó szakembereket mobilizálja és gyakorlati tapasztalatokon keresztül minden nemzetiség a legjobb szakembereit egy CALYPSO program néven meghirdetett EU pályázat keretében egy ESPA Akadémiába tömörítse. Tudomásunk szerint *a magyar tagszervezet ebbe a programba nem jelentkezett.*

A másik, a magyar viszonyok szervezetlenségét tükröző jelenség, hogy – velünk ellentétben – a viszonylag nagy állami támogatással működő, és ez által hatékonyabb szakmai és lobbytevékenységet gyakorló európai (egészségturizmushoz kapcsolódó szakmai) egyesületek kivétel nélkül **saját oktatási bázis** létrehozásán dolgoznak. Ez mind arra enged következtetni, hogy a vállalkozások/üzemeltetők minden országban kifejezetten ambicionálják a színvonalas szakmai oktatást. Aktivitásuk elsődleges oka az állami szerepvállalás és koordinálás hiánya, ennek következményeként a minőségi oktatás garanciájának a bizonytalansága. Jelenleg ezt a hiányt pár szakmai szervezetnek sikerült eredményesen pótolni – erre is bemutatunk egy követendő példát.

Nem az alapképzésben, de a továbbképzés területén az Internet lehetőségeinek a kiaknázását az USA-ból ismertetett példák igazolják. Szintén szakmai szervezetek kezdeményezésére WEBINARIUMOK-ra lehet bejelentkezni és előre meghirdetett témákban on-line tanórára feliratkozni.

A következő rövid összefoglaló a legkülönbözőbb szakmákból ad konkrét példákon keresztül áttekintést. Ezek nem állami, hanem a privát szektor és a Gazdasági/Kereskedelmi Kamarák által meghirdetett és megtartott oktatási programok, hiszen a felsorolt tapasztalatok azt jelzik, hogy ezt a szakmai területet csak ily módon (privát szektorban) oktatják. Több helyen a megszerzett részletes oktatási programot nem a szöveges részben, hanem a jelzett mellékletekben helyeztük el.

NEM VIGASZ a helyzet rendezetlenségére és kiforratlanságára, de a magyarországi oktatási területen felmerült probléma nem egyedi. Vannak jó példák a nemzetközi kínálatban, amiből tanulhatunk, és bizonyos egységeit átvehetjük vagy meglévő rendszerek tanúsítványait, minősítését, engedélyezését bővíthetjük Magyarországra adaptálva.

A hagyományos, alulról felfelé építkezést a helyzet egyediségére való tekintettel megfordítva mutatjuk be, először a felsővezetői, ill. menedzsment-képzéseket ismertetve.

Magyarországon az orvos, közgazdász, szállodai és vendéglátós és műszaki felsőoktatásnak nagy hagyománya van. A jelenlegi felsővezetői pozíciókat olyan személyek töltik be, akik egy vagy több ilyen egyetemi diploma megszerzése mellett – és az élet szerencsésében bízva – szakmai pályafutásuk során a napi tapasztalatokkal autodidakta módon bővítik ismereteiket. Nem létezik a gyógy-, termálfürdők, gyógy és wellness szállodák stb. üzemeltetésére ill. marketing pozícióra való felkészítést orientáló, megalapozó továbbképzés / specializáció.

Ennek a hiánynak a pótlására a szomszédos Ausztriában találtuk meg a legkorszerűbb és gyakorlati/munkavégzés mellett ajánlott kezdeményezést.

5.1 *Best Health Austria*

A minőségi védjegy nem osztrák találmány, de az 'A' betűvel jelzett turisztikai szolgáltatók minden országból érkező vendégnek egy minőségi garanciát jelző, nemzetközileg is jól bevezetett védjegy. Ez adta az alapötletet egy hasonló rendszer/védjegy kidolgozásának a nagyon innovatív osztrák egészségturizmus „alkotóinak” is. Hamar felismerték, hogy a minősítés egymagában nem a teljes megoldás, ezért a minősítés megszerzéséhez csatolták az elvárások szintjéhez igazodó többlépcsős szakemberképzést. A védjegy neve: BEST HEALTH AUSTRIA.

A védjegy megszerzésének menete:

- Előzetes (állapotelemzés) felmérés kérdéskatalógus alapján (vállalkozó tölti ki),
- Helyszíni felmérés (védjegy minőségi rendszer szerint),
- Tesztelés és monitoring jelentés,
- Bizonyítvány kiállítása (3 évig érvényes).

Kezdeti értékelést követő felülvizsgálat

- 12-24 hónap után helyszíni felmérés,
- Tesztelés és monitoring jelentés.

Hosszabbítási értékelés

- 3 év után,
- tartalom és módszer: mint az első értékelésnél,
- Tesztelés és monitoring jelentés,
- Tanúsítvány.

Az eljárás alkalmazását a következő területeken javasolják:

- ✓ Szállodák,
- ✓ Kórházak és fürdők,
- ✓ Senior Residence-ek,
- ✓ Desztinációk.

A vállalatokat/intézményeket az ÖQA kinevezett szakértők vizsgálják (állami minőségbiztosító).

A BEST HEALTH EXPERT KÉPZÉSI PROGRAM – a legelismertebb képzés mind az egészségturizmusban dolgozó alkalmazottaknak, mind a vezető beosztású menedzsereknek.

Ausztriában is alapprobléma, hogy – különösen az egészségturizmus területén – sok képzési lehetőségek léteznek, de ezeknek nincs állami elismertségük és nem is pontosan szabályozottak. Jelenleg a BHA „Expert in Gesundheitstourismus” (egészségturisztikai szakértő) az egyetlen államilag elismert, záródiplomával igazolt képzés. Ez a tanúsítvány igazolja a diplomások/végzetek magas minőségi képzését, melyek nemcsak a vállalkozások számára, hanem végső soron az ügyfelek/vendégek számára is garanciát, érzékelhető pozitív változást jelent.

Külön hangsúlyt kap a képzés minden moduljában, hogy a résztvevők az oktatás során átadott releváns tartalmat saját maguk is megtapasztalják, gyakorlatban kipróbálhassák. Így nem csak a felkért szakértők által bemutatott gyakorlatokon keresztül tanulnak, hanem a résztvevők közvetlenül és közvetve is átélhetik a programok, szolgáltatások jótékony hatását, mechanizmusait pl. terápia-formák esetén.

Az egymásra épülő és kiegészítő képzési rendszer négy modulból áll.

Az általános 21 napos oktatás és továbbképzés (modulok külön is foglalhatók) tartalmazzák:

- Advancer modul (1 nap),
- Professional modul (5 nap),
- Spezialist (3 x 3 nap)
- amit egy Expert (5 nap) modul zár le.

Célcsoport:

- ❖ A gyógy-, termálfürdők, gyógy- és wellness szállodák stb. valamennyi operatív szervezeti egységeiben, valamint a gyógyturizmus minden területén dolgozó személyzet, akik közvetlen kapcsolatban állnak a vendégekkel/ügyfelekkel, mint pl. gyógyászat, marketing, recepció, ügyfélszolgálat, konyha, room service, egyéb szolgáltatás, stb.
- ❖ Az egészségturisztikai létesítmények vezetői,

- ❖ A gyógyászathoz kapcsolódó szervezeti egységekben dolgozó tanácsadók, szakértők pl. táplálkozás, testmozgás, stb.),
- ❖ Az egészségturizmus területén dolgozó tanácsadók,
- ❖ Minden érdeklődő, aki minőségi munkát keres az egészségturizmusban.

Résztevők:

- Ismerik a Best Health Austria filozófiájának és védjegyének célját, tartalmát és értékeit, és a saját vállalkozásában, vagy egy munkáltató egységében alkalmas mint elsődleges kapcsolattartó, vagy tanácsadóként az alkalmazottak felé, valamint az ügyfelek jobb kiszolgálása érdekében alkalmazza a tudását.
- A meglátogatott modulok számától függ az elsajátított ismereteket mélysége.
- Részben saját maga által megtapasztalt hatások, és a gyakorlati tapasztalatok után motivált saját területén és a vállalaton belül is változások/átalakítások megkezdésére ill. kivitelezésére.
- Alapos áttekintése van a gyógyturizmusról és a cégen belül „elosztó központként” (hub) működik különböző kapcsolódó szolgáltatások kialakításában mind kifelé, mind befelé. A minősítés nem tartalmazza az operatív szolgáltató képzést, mint (pl. masször- terapeuta-, vagy trénerképzést).
- Ismerik a releváns külső kapcsolatokat, személyeket, akik BHA filozófia szintjén a sikeres együttműködés végrehajtásában segíthetik, szinergiát teremtenek akár partnervállalatokkal együtt, más szolgáltatókon, regionális és nemzeti intézményeken és szervezeteken keresztül.

Tanúsítvány/Diploma:

A résztvevők minden modul sikeres elvégzése után megkapják a Certificate of Quality Austria Training & Certification Ltd. tanúsítványát/diplomáját.

Advancer modul

Best Health Austria Advancer, az egészségturizmus területén működő vállalatok minden munkatársának ajánlott, hogy a Best Health Austria filozófiájának és a védjegy céljának, tartalmának, az egészségturizmushoz kapcsolódó trendek megismerésén túl, a kapott információkat a saját üzleti tevékenysége során hatékonyan és eredményesen alkalmazni is tudja. A modul ezért helyez nagy hangsúlyt a gyakorlati oktatásra és a személyes tapasztalatok szerzésére. Ezáltal lesznek képesek a végzett hallgatók már kezdő

munkavállalóként is az egészségturizmus szolgáltatásait **élményként közvetíteni** a vendégeik felé.

A jelentkezéshez előfeltételek nincsenek.

Vezetők, menedzserek és valamennyi alkalmazott, akik közvetlen kapcsolatba kerülnek a vendégekkel/ügyfelekkel (pl. marketing, ügyfélszolgálat, recepció, vendég kapcsolatok, szolgáltatás, terapeuta, tréner, konyha, stb.)

A képzés tartalma:

- Praktikus gyakorlatok és tippek, amik a saját vállalaton belül könnyen megvalósíthatók,
- Motiváció az új ügyfelek folyamatosan változó igényeinek a felismerésére,
- Információközvetítés a Best Health Austria filozófiáról, tartalmáról és a minőséget igazoló előnyeiről,
- A BHA filozófiának a megvalósítása és alkalmazása a saját cégen belül, és az együttműködő partner vállalatok ill. regionális szervezetek körében,
- A képzésen részt vett szakemberek biztosítják, hogy felismerik a védjegy követelményeit, és a cégen belüli hiányosságokra felhívják a figyelmet, ill. fontos visszajelzéseket adnak a további fejlesztésekre a döntéshozóknak.

1 nap, 9h-17h, költség/díj: €499, - + ÁFA.

Professzionális modul

BHA szakemberek alkalmasak a vendégek igényeinek felismerésére és kiszolgálására azáltal, hogy a vállalaton belül a teljes folyamat és szolgáltatási láncot ennek a célnak megfelelően átalakítják. Ismerik a legújabb holisztikus kezeléseket és a kínálatot megszerzett ismereteik szerint magas szinten állítják össze, így a vendégek számára közvetlenül is tapasztalható plusz értéket adnak. Jártas szakemberek mind a belső, mind a külső kommunikációban, és így jelentős szerepet vállalnak a dolgozók motiválásában és képzésében.

Előfeltétel: Best Health Austria Advancer elvégzése

A képzés tartalma:

- Process Management – a szolgáltatási lánc a vendég szemszögéből,
- Belső kommunikáció – fizikai és szellemi alkalmasság /fitness,
- Külső kommunikáció – a személyzettel, a felettesekkel és a vendégekkel,

- A munkavállaló, mint a siker legfontosabb kulcsa,
- Aktuális/új holisztikus kezelések ismerete,
- Államilag elismert vizsga.

5 nap, 9h – 17h, költség/díj: €1,194, - + ÁFA.

Spezialist modul

Best Health Austria szakemberei átfogó menedzsment / irányítási tudással rendelkeznek. Továbbá mélyreható ismereteik vannak a stresszkezelés, táplálkozás és az egészségturizmust érintő szolgáltatásokban. Ezek a szakemberek alkalmasak az (üzleti) ajánlatok kidolgozására, csomagok tartalmának meghatározására, és a vendégek felé történő tájékoztatás és tanácsadás is feladatuk. A szolgáltatási folyamatok ellenőrzése és az eredményesség mérése az egyik legfontosabb feladata a „Spezialist” (specialista) szakembernek. Ezáltal meghatározó szerepe van, hogy minél több elégedett vendég legyen, akik megalapozzák a személyes ajánlást a potenciális vendégek felé (egyik leghatékonyabb meggyőzési csatorna), és így biztosítják az egyre nagyobb keresletet.

Előfeltételek: Best Health Austria Advancer és Professional

Menedzserek, vezető beosztású alkalmazottak számára tervezett modul.

A képzés tartalma:

- Tapasztalat/élményorientált stresszmenedzsment,
- Holisztikus kezelések,
- Ügyfelek kezelése a mai követelmények szerint – külső kommunikáció, 2. rész,
- Szakmailag (orvosilag) kimutatható és őszinte információadás gyakorlata,
- A természetből nyert energia,
- Benchmarking,
- Trendek, innováció az egészségturizmusban,
- Aktuális sport-és szabadidős kínálat,
- Aktuális táplálkozási kérdések – elméletben és gyakorlatban,
- Államilag elismert vizsga.

9 nap, 9h-17h (3 x 3 nap), költség/díj: 1.994 €- +ÁFA.

Expert modul

BHA expert (szakértő) szintet végzettek az egészségturizmus területén magasan képzett szakemberek, akik képesek szociális készségükön/kompetencián, módszertani ismeretek, rendszerben megismert munkafolyamatok alapján az egészségturizmus AUSTRIA védjegyének a megszerzésében a felkérő létesítményekben tanácsadóként vagy coach-ként a védjegy megszerzését kísérni.

Előfeltételek: Best Health Austria Advancer, Professional, Spezialist képzések eredményes elvégzése.

Vezetők, szakértők, igazgatási szakértők és az egészségturizmus területén dolgozó tanácsadók, minőségbiztosításban dolgozók.

A képzés tartalma:

- Audit technikák „mystery-tesztet” (próbavásárlást) végző személyeknek és auditoroknak,
- Kérdezési technikák,
- Auditálások/ellenőrzések szervezése: mystery check, system check (próbaellenőrzések),
- Államilag elismert vizsga.

5 nap, 9h – 17h, költség/díj: €1394, - +ÁFA.

Best Health Austria – mérhető többletértékei a vállalat számára:

- ✓ A Best Health Ausztria az egyetlen minősítési rendszer, ami elsősorban a növekvő vevői elégedettség megvalósítására koncentrál. Ez segíthet abban, hogy a meglévő elégedett ügyfelek rendszeres vásárlók legyenek és a szájról szájra történő ajánlás multiplikátoraivá váljanak.
- ✓ A második fókusz a kritériumrendszerben a vezetők kompetenciája és a munkavállalók elégedettsége.
- ✓ Az auditok során minden évben kap részletes, szakmai szakértő által készített külső képet, akik számos más hasonló vállalkozást is ismernek ebben az iparágban. Ezekkel a tapasztalt auditorokkal megvitathatja a cég erősségeit és gyengeségeit, valamint tanácsot kérhet a működéshez és a tervezett fejlesztésekhez.

- ✓ A hitelminősítés esetén a legerősebb érv van a kezében – például Basel II osztályzat.
- ✓ Egyszerűbb bejutás egészségügyi partnerekhez, mint pl. biztosítók, tour operátorok, marketing szervezetek stb. (pl. Uniqua, TUI, magánbiztosítók).

Best Health International

A jó tapasztalatok miatt a TÜV Németország is átvette a rendszert és „Best Health International” néven indította meg Európában a minősítést.

5.2 Spa képzések

Academy of Health, Berlin (kihelyezett iskolák: Düsseldorf, Bielefeld, München, Hamburg)
„Az egészség a legnagyobb kincs.”

Németországban államilag elismert legnagyobb magánkézben levő oktatási cég az Academy of Health, Berlin, 11 elismert képzést indít. Az oktatói csapat és az akadémia hallgatói testületének száma 1.050 fő. 24 egészségügyi és szociális intézménnyel dolgoznak együtt Berlin, Brandenburg, más szövetségi tartományok és Ausztria területén.

SPA MANAGER KÉPZÉS

A fürdő vezetője irányítja és sikeresen vezeti a wellnessközpontot egy gyógyfürdőben, szállodában vagy más üzemeltető megbízásából. Nem csak kereskedelmi ismeretekkel rendelkezik, hanem a spa kezelések, terápiák és termékek területén is alapos tudást szerez, így képes az általa vezetett spa kínálatát a vendégkör igényei szerint úgy alakítani, hogy új célcsoporttal is bővüljön. Emellett olyan szervezeti, személyi és területi beosztásokat dolgoz ki, hogy a nyereségesen üzemeljen az egység. Felelős a beszerzések és munkafeladatok koordinálásáért, valamint a bejelentkező ügyfelek maximális kiszolgálásának a körülményeiért.

Mik az előfeltételei?

A Spa Manager jelölt már a szolgáltatóiparban szerzett előzetes ismeretekkel és végzettséggel rendelkezik, lehetőleg a masszázs, fizioterápia, szállodai szolgáltatások, vagy kozmetika területén. Nagyon érdeklik a wellness-szel, fitness-szel és egészségüggyel kapcsolatos

kérdések. Ezen kívül saját tapasztalatokkal rendelkezik masszázss, fizioterápia és fitness vagy valamilyen sport területéről. Jó egészségi és fizikai kondícióval rendelkezik.

Mit tanulnak Spa Manager képzésben?

A képzés nagyon széleskörű és változatos. Megköveteli a kereskedelmi fogékonyságon túl a „testtudatosság”-ot és wellnesshez kapcsolódó ismeretek, kezelési formák, alkalmazott termékek megnyerő közvetítését.

A tanterv magában foglalja, többek között az alábbiakat:

- ✓ Spa kínálat, mint a kezelések, termékek és masszázssok,
- ✓ Spa ügyfelek: ügyfél-profilok, marketing kampányok, PR stb.
- ✓ Spa partnerek, mint termékkínálat, vagy akár spa szoftverek,
- ✓ Minőségbiztosítás és irányítás,
- ✓ Valamint a kereskedelmi feladatok, mint például a költségvetés és a költségkalkuláció.

WELLNESS COACH

A teljes idejű képzés, több mint 2.500 tanórából áll, két évig tart, amiben alapos ismereteket közvetít a fitness, wellness, számos fajta masszázss, idegen kultúrák, társalgási és üzleti angol, valamint gazdasági témákról. „Fitness és Wellness Coach, turisztikai szakterület” záróvizsgával fejeződik be.

Felvételi követelmények:

- Legalább a középiskolai végzettség,
- Alkalmassági / felvételi interjú,
- Orvosi-egészségügyi bizonyítvány.

A képzés tartalma:

Fitness:

- ✓ Anatómia, fiziológia, patológia,
- ✓ Fitness és problémazóna tréning,
- ✓ Táplálkozás, méregtelenítés, fogyás
- ✓ Animáció, Nordic Walking,
- ✓ Aerobic / Step aerobic,
- ✓ Sport és játék; beltéri és kültéri,
- ✓ Pilates,
- ✓ Gerinctorna.

Wellness:

- ✓ Wellness- és relaxációs masszázis,
- ✓ Wellness tanácsadás,
- ✓ Relaxációs technikák,
- ✓ Jóga, meditáció.

Ayurvéda:

- ✓ Fiziológia,
- ✓ Anatómia,
- ✓ Ayurvédikus diéta,
- ✓ Abhyanga masszázis,

Beauty Zen Masszázsok:

- ✓ Talpmasszázs reflexológia,
- ✓ Shiatsu és Thai masszázis,
- ✓ Hot Stone masszázis,
- ✓ Lomi Lomi Nui masszázis,
- ✓ Csokoládé Masszázs,
- ✓ Gyógynövényes masszázis.

Angol:

- ✓ Angol szaknyelv,
- ✓ Társalgási angol,
- ✓ Telefonhívások,
- ✓ Írásbeli kommunikáció a vevők és a szállítók felé,
- ✓ Orvosi és anatómiai kifejezések,
- ✓ Fitness és wellness kifejezések.

Egészségmenedzsment:

- ✓ Szervezeti elmélet,
- ✓ Gazdasági alapismeretek,
- ✓ Cégalapítási gyakorlatok,
- ✓ Egészségügyi és szolgáltatói menedzsment,
- ✓ Szolgáltatás-marketing.

Interkulturális kompetencia:

- ✓ Interkulturális tanulás elemi,
- ✓ Interkulturális hatások,
- ✓ Interkulturális szemlélet befogadása,
- ✓ Interkulturális módszerek, technikák,
- ✓ Interkulturális kommunikáció,
- ✓ Gazdaságban, turizmusban és az egészségügyben tapasztalható interkulturális hatások.

Interdiszciplináris szakismeretek

- ✓ Selfcoaching, időmanagement,
- ✓ Kommunikáció,
- ✓ Panaszkezelés,
- ✓ Értékesítési tárgyalások menete, gyakorlata/útmutató,
- ✓ Utazási és biztosítási jogi ismeretek.

820 óra gyakorlati képzés fitness- és wellnessközpontokban, bel-és külföldön is lehetséges.

A képzési költség havi 375 €

ÁLLAMILAG ELISMERT GIMNASZTIKA / FITNESS EDZŐ

A képzés időtartama három év. A vizsga után megszerzett cím: „Államilag minősített gimnasztika/fitness edző tanár”. A képzéssel párhuzamosan megszerezhető a középfokú végzettség.

Felvételi követelmények

- Legalább a középiskolai végzettség
- Egészségügyi alkalmasság /bizonyítvány

A képzés tartalma:

Az Anna Herrmann módszer alapján egy holisztikus megközelítés a mozgás élményéről, ami magában foglalja:

- ✓ Zenei-művészeti területen: mozgásoktatás, testnevelés, mozgás, ritmikus torna, tánc;
- ✓ Megelőzés/prevenció és a rehabilitáció: az egészségügyi sport: biogimnasztika, preventív kitartó futás, gyaloglás, nordic walking; holisztikus háttorna, nyugdíjas sport, motopédia;

- ✓ Általános sport: kondicionáló és fitness terület: aerobic, step aerobic, általános és speciális fitness tréning, súly/erőtréning, sport játékok, úszás, aquafitness, kaland (adventure) sportok;
- ✓ Wellness terület: légzési gyakorlatok, légzésterápia, légzési-, mozgás-, masszáz- és relaxációs technikák;
- ✓ Képzés alatt a kapcsolódó projektmunkák során további gyakorlat: trend-, és szabadidősportok, az információs és kommunikációs rendszerek, Internet-használat;
- ✓ Gyakorlat: négy hetes szakmai gyakorlat a 2. évben.

További oktatási témák:

- ✓ Sportorvostudomány, anatómia, élettan,
- ✓ Test-és mozgásképzés,
- ✓ Motion design (mozgástervezés),
- ✓ Tánc,
- ✓ Légzésoktatás és masszázs,
- ✓ Kismamatorna,
- ✓ Táplálkozástan (dietetika),
- ✓ Didaktika,
- ✓ Pedagógia, pszichológia, szociológia,
- ✓ Mozgás a prevencióban és a rehabilitációban,
- ✓ Sport és egészség promóció.

Ez még további képzésekkel is kombinálható/ bővíthető, mint pl. Aerobic B licenc, táplálkozási tanácsadó, oszteoporózis tréner stb.

Képzés 87%-át a tartományi Oktatási Minisztérium fizeti, további költség 150,- €/ hó.

5.3 Háromféle államilag elismert gyógytornász-képzés

1) Klasszikus, bachelor, rövidített (18 hónap)

A képzés 3 évig tart és államilag elismert gyógytornász képesítéssel zárul.

A gyógytornát szinte minden orvosi szakterületen alkalmazzák a terápia részeként.

A gyógytornász feladata, hogy segítse az összes fizikai funkció fejlődését, megőrzését vagy helyreállítását.

A képzés tartalma:

Gyógytornászok szinte a modern orvostudomány minden területén dolgoznak. Ők elemzik és gyógyítják a betegek testtartás és mozgásproblémáit ill. zavarait. Ugyanúgy a betegek belső szervi problémából adódó mint a légzőszervi és a keringési rendellenességeket.

Oktatási szakterületek:

- ✓ Anatómia, fiziológia, patológia,
- ✓ A fizioterápia vizsgálat és kezelési technikák,
- ✓ Biomechanika, mozgás- és tréningelmélet,
- ✓ Megelőzés és rehabilitáció,
- ✓ Pedagógia, pszichológia, szociológia,
- ✓ Mozgásnevelés,
- ✓ Hidroterápia, masszázs és elektroterápia,
- ✓ Elsősegély, kötözési technikák,
- ✓ Szakmai etika.

Az elméleti és gyakorlati alapok mellett a 3. szemeszterben a felsorolt tudományágakban szereznek klinikai gyakorlatot: sebészet, ortopédia, belgyógyászat, neurológia, gyermekgyógyászat, nőgyógyászat, pszichiátria.

Lehetőség van a – mint egy hozzáadott értéket képező – következő bizonyítvány megszerzésére:

- SET (Sling Exercise Therapy)

A Sling Exercise Therapy (SET) egy holisztikus koncepció az aktív terápiában/kezelésben és tréningben azzal a céllal, hogy csökkentsék, ill. megszüntessék a hosszú távú zavarokat a váz- és izomrendszer rendszerben. A holisztikus megközelítés alapvető elemei, amelyeket ma már az aktív tréningben és aktív rehabilitációban a legfontosabb alapelemként alkalmaznak.

- Pilates

A Pilates módszert a 20-as években dolgozta ki Joseph H. Pilates, ami egy olyan gyakorlatrendszer, ami a nyújtó és megerősítő gyakorlatok, ami a test és a lélek egyensúlyára alapozva képes helyreállítani a természetes és egészséges mozgást. A gyenge izmokat erősíti, a rövidebb izmokat nyújtja, és ez által stabilizálja a tartóizmokat.

A havi tandíj összege 435 € Ruházat, tankönyvek és oktatási anyagok költségét a résztvevő viseli. Állami támogatás igényelhető.

Államilag elismert gyógytornász azzal a további lehetőséggel, hogy **Bachelor of Physiotherapy diploma** megszerzésével folytathatja a képzést Hollandiában.

A konkrét szakmai helyzetek professzionális gyakorlatot igénylenek. Pontosan ezért probléma-alapú tanulásra (PBL) helyezi a hangsúlyt ez a tanítási módszer. A legfontosabb eleme egy új pedagógiai megközelítés, amiben a reális, hétköznapi és összetett problémák alkalmazása ill. megoldása a tanítás kiindulópontja. A fizioterápiás képzésben a teljes tananyag gyakorlati probléma-orientált témára épül, amely nem tartoznak a hagyományos tudományos tárgyak közé, azaz interdiszciplináris, gyakorlati esettanulmányon keresztül sajátítják el a szakmát a diákok.

A németországi vizsga után lehetőség van egy éven belül előadássorozatot hallgatni és egy záró diplomamunkát írni német nyelven Bachelor of Physiotherapy szakon a partner főiskolán, a Hogeschool Zuyd, Heerlenben (Hollandia).

A havi tandíj összege 485 € Ruházat, tankönyvek és oktatási anyagok, utazási költségeit a résztvevő viselni. Állami támogatás igényelhető.

A 18 hónapos tanfolyam is egyezik tartalmában a klasszikus gyógytornász-képzéssel, de feltétele a masször vagy orvosi fürdőmester szakképesítés.

2) **Államilag elismert masször / gyógymasször és orvosi fürdőmester**

Fókusz: Medical Wellness és Wellness

A képzés két évig tart. A vizsgát követően egy hathónapos szakmai gyakorlat után kapja meg a bizonyítványt, ill. az engedélyt ahhoz, hogy masszázs terapeuta és fürdőmester, orvosi masszázs terapeuta címet használja a munkahelyén.

Felvételi követelmények

- Legalább 10 osztályos iskolai végzettség,
- Egészségügyi alkalmasság/bizonyítvány.

A képzés tartalma:

Masszázsterápiát különösen az ortopédiai, sebészeti, belgyógyászati és a sportterápiában, ill. gyógyfürdőkben veszik igénybe.

Széleskörű szakmai ismereteket szereznek:

- ✓ Általános és speciális patológia,
- ✓ Anatómia és élettan,
- ✓ Szakmai és jogi ismeretek,
- ✓ Pedagógia és pszichológia,
- ✓ Mozgásterápia,
- ✓ Prevenció és rehabilitáció,
- ✓ Gyógyfürdők, Kneipp-kezelések, pakolások,
- ✓ Svéd masszázsterápia,
- ✓ Különleges masszázások (pl. nyirokdrenázs, reflexológia),
- ✓ Fizikai és terápiás diagnózis technikák, állapotfelmérés,
- ✓ Hidroterápia, balneoterápia, hő- és inhalációs terápia,
- ✓ Elektro-, fény- és sugárterápia.

Mint hozzáadott érték – ingyenesen igénybe vehető további képzések:

- ✓ Reflexológia;
- ✓ Wellness masszáz, pl. herb temple, tibeti tálak, Lomi Lomi Nui, hot stone masszáz;
- ✓ Kozmetikai nyirokdrenázs,
- ✓ Fény- és aromaterápia,
- ✓ Relaxációs technikák,
- ✓ Szauna alkalmazások, ceremóniák,
- ✓ Spa és wellness szolgáltatások.

A havi tandíj összege 295, - €

3) Dietetikus képzés

Mivel a szakma nem államilag elismert, ezért a szakmai képzés is nagyon eltérő tartalmában, ill. időben, ezért nem irányadó. Pl. időtartamban 2-től 14 hónapos képzések léteznek.

Az alábbiakban a Brémai Természetgyógyász Iskola programját ismertetjük. A táplálkozás tanácsadás az orvosi praxisban ill. a gyógyító kezelés alkalmazásánál jelentős hiányt tölt be a betegek ellátásában.

Mivel a tápanyag-tartalmat érintő ismertek sem orvosi egyetemek tananyagában, sem természetgyógyász képzésben nem kapnak elegendő figyelmet, a képzés célja, hogy hidat teremtsen a képzésben az orvos- és gyógyszerészettudomány, az élelmiszer-tudomány és a pszichológia között.

A dietetikus eszközök nélkül végzi munkáját, ezért nagy szerepe van a párbeszédnek/kommunikációnak, a pszichológiai készségeknek és a tudásnak. A képzés tartalmában egyenrangú szerepet kap a tudás közvetítése és a pszicho-szociális készségek fejlesztése.

A képzés magában foglalja az alábbi témákat:

- ✓ Orvosi fogalmak: emésztés, anyagcsere, metabolizmus az emberi szervezetben;
- ✓ Élelmiszerkémia és -technológia: termelési és feldolgozási módszerek értékelése;
- ✓ Mezőgazdaság és ökológia: gazdálkodás és környezeti feltételek értékelése;
- ✓ Egészség-kritériumok;
- ✓ Táplálkozási elvek/gyakorlatok ellenőrzése és értékelése: előkészítése, mint például az 5 elem szerinti főzéstechnikák (Traditional Chinese Medicine);
- ✓ Pszicho-szociális hatások fejlesztése az étrend kialakulásában;
- ✓ Energetikai és érzelmi kapcsolatok fejlesztése az ember-táplálkozás-tünet láncban.

120 óra (á 45 perc) képzés hétköznapi esti időpontok ill. hétvégi kurzusokból áll.

Összköltsége 900, - €

5.4 Egészségügyi menedzsment képzés – Németország

Az egyre öregedő társadalom jelentős kihatással van a gazdaságra és a gazdaságpolitikára, ezért az egészségügyi intézmények menedzsmentje teljesen új kihívások előtt áll. Ahhoz,

hogy vezetői pozíció betöltésére és a mai dinamikusan változó egészségügyi piac változásaira felkészülten reagáló menedzsment réteg lépjen az „egészségügy piacra“, az orvosi és egészségügyi ellátás alapvető ismerete mellett széleskörű gazdasági tapasztalatokkal rendelkező szakemberek képzése szükséges. Az egészségügyben és a hozzá kapcsolódó területeken, mint pl. az egészségturizmusban csak egy menedzsmentszemléletű vezetői személyzetnek van jövője. Ennek a követelménynek a megteremtésére indította a Deggendorfi Főiskola a FIBAA által akkreditált MBA Health Care Management szakot.

MBA: Health Care / Egészségügy, Deggendorfi Egyetem, főiskolai kara

- 20 hónapos program, amely 14 hónap iskolai tanításból és 6 hónap gyakorlatból áll;
- A résztvevők Németország és Ausztria minden tájáról érkeznek,
- Az oktatás rendezvények, szemináriumok formájában és kis csoportokban történik;
- Háttér-információk és trendek valamennyi olyan területről, amely az egészségügyi ellátást érinti;
- Szakértői interjúk;
- 6 lezárt végzős csoport tapasztalatai;
- FIBAA akkreditált.

A továbbképzést a munkavégzéssel párhuzamosan is lehet végezni, az órarend koncepciója ezt lehetővé teszi. Az előadások leginkább szeminárium formájában vannak – csoportmunkák, prezentációk, egyéni és csoportos feedback, szimulációk és esettanulmányok –, és kis csoportokban, általában péntek-vasárnap között 4 napos blokkban vagy péntek és szombat délután. A képzés időtartama: 20 hónap.

A végzett hallgatónak a Bajor Orvosi Kamara elismer 120 pontot a képzésért és további 80 pontot a gyakorlati részüért a továbbképzési rendszerében.

1. szemeszter

Módszertan és statisztika

Diákok áttekintést kapnak módszertan és informatikai alkalmazásokról. Különösen fontos tudományos kutatások módszerei témakör, mint pl. kutatási probléma megfogalmazása, kutatási terv kidolgozása, az eredmények megbízhatóságának az ellenőrzése, illetve a kutatási eszközök ismerete stb. Konkrétabb, tudományos vizsgálatok megfogalmazása, kritériumai; kutatási javaslatok és jelentések írásbeli felépítése és hasonló speciális gyakorlatok. Fontos a

szakmai képzésben a statisztikai módszertan, ahol a fő kérdések és módszerek kerülnek megvitatásra, illetve az, hogy hogyan lehet alkalmazni ezeket a munkahelyen. A résztvevők megismerik mintaadatok gyűjtésének alapjait, rendszerezését és az eredmények értelmezését, összegzését. Alkalmazása révén szoftver esettanulmányokon keresztül a megfelelő statisztikai szoftverek használatát is elsajátítják.

Gazdaságtan/ Business Administration

Az egyre öregedő társadalom nagy hatással van a gazdaságpolitikára is. A gazdaságpolitikai döntések megértéséhez és erre való „üzleti” alkalmazkodásához egészségügyi döntéshozóknak is alapos közgazdasági ismeretekkel kell rendelkezni. Az egészségügy-politika szinte minden iparosodott országokban az egyik legvitatottabb téma. Ennek két fő oka van: az „egészségiparnak”, mind az országok költségvetésében, mind a foglalkoztatásban óriási jelentősége van. A résztvevők áttekintést kapnak az egészségügyben is nélkülözhetetlen piacgazdasági, állami és a gazdaságpolitikai alapismeretekről, továbbá a német egészségügyi rendszer sajátosságairól, és összehasonlítási alapot nemzetközi egészségügyi rendszerről és politikáról.

Közgazdaságtan

Az alapos közgazdasági ismeretek szükségesek ahhoz, hogy valaki az üzleti életben érvelni tudjon. A résztvevők elsajátítják az egészségügyi társaságok számára szükséges üzleti irányítás elméleti alapjait: számvitel, pénzügy és beruházás, marketing, személyzetirányítás és -szervezés. A teljes összefüggés megértéséhez kiválasztott gyakorlati esettanulmányokon keresztül tanulnak meg különböző funkcionális területeket kezelni.

Üzleti és egészségügyi jogrendszer

A résztvevők megismerik az alapvető jogi kockázatokat az egészségügy különböző területeiről. A kurzus ugyanakkor rámutat arra, hogy a lehetséges hibák hatásait hogyan lehet korrigálni pl. szervezési ill. szervezeti intézkedésekben. A „menedzserek” nem jogász képzést kapnak, csak a téma és a munkatársak felé történő utasítás és szervezeti döntésekben a képességet fejleszti. A döntéshozóknak fel kell tudni mérnie, hogy az adott jogi probléma még a cégen belül kezelhető-e, vagy ügyvédi segítséget kíván. Az ügyvédet milyen szempontok szerint választja ki, és azok tevékenységét hogyan ellenőrizze.

2. szemeszter

Információs és folyamatmenedzsment

A résztvevők megismerik az információs és folyamatmenedzsment stratégiai jelentőségét, mint lehetőséget az egészségügyben. Az interdiszciplináris megközelítésnek köszönhetően képesek lesznek a megfelelő technikai és módszertani ismeretek alapján a meglévő információs rendszert értékelni és optimalizálni a cég teljesítménye érdekében. Az egészségügyi folyamatokat komplikált összetettség jellemzi a különböző szakmai csoportok és szervezetek együttműködése miatt.

Esettanulmányok segítségével pl. egy klinikai kezelés útvonal kidolgozásával és annak a HIS (Hospital Information System) keresztüli megvalósításával ismerkednek meg, ezáltal láthatják az optimalizálási lehetőségeket is.

Az elektronikus egészségügy területével, korszerű, hálózatos ellátási formákkal, mint például az integrált gondozás, betegségek kezelésével kapcsolatos programok, az egészségügyi ellátás központok (MCC), illetve az elektronikus egészségügyi kártya (EHC) és további hálózati informatikai alkalmazással ismerkednek meg. A minőségirányítási folyamatok szempontjából fontos rendszerek (KTQ, DIN EN ISO 9001:2000 és az EFQM) kerülnek bemutatásra. Ezeknek adatoknak az elemzése fontos eszköz az operatív és stratégiai irányításban.

Adók, adózás

Ez a modul foglalkozik a jövedelemadó és elsősorban üzleti tevékenységek sajátosságaival. A résztvevők megtanulják kezelni kapcsolódó bevételek (bevétel megtakarításból és befektetésekből származó adóköteles jövedelme, bérleti és lízing jövedelem és egyéb bevételek) adózásának szabályait. A modul foglalkozik az iparüzési adó, társasági adó és adókódokkal. Továbbá számviteli kérdések, társasági adózási problémák és ezek kapcsolata az egészségügyi ellátásban.

Orvosi kontrolling és szimulációs játékok

A kereskedelmi kontrolling mellett különösen funkcionális szempontból és az operatív kontrolling eszközeivel ismerkednek meg a hallgatók. Megismerik a költség- és teljesítménytervezést, ill. egyéb kiemelt operatív irányítási eszközöket és személyzeti kontrollingot. Végezetül, a résztvevők az alapvető stratégiai irányítást teszt/szimulációs gyakorlatokon keresztül sajátítják el.

További tantárgyak:***Nemzetközi projektmenedzsment***

Nemzetközi marketing cégek hasznos és sikeres a projektvezetési és a sikeres projektirányítási példái. Alapvető elméletek megértése.

Leadership

Tudósok és gyakorlati szakemberek még mindig keresik a választ az ősrégi kérdésre, hogy hogyan lehet másokat „szándékosan” befolyásolni. Saját és mások viselkedésének elemzésével (csoportban) a résztvevők saját magukról alapvető ismereteket szereznek és a csoport dinamikáján keresztül lehetőség nyílik különböző vezetői stílusok hatását vizsgálni. Egy másik előfeltétele a vezetői sikerének, hogy a szituációnak megfelelően tudjon/képes legyen kommunikálni, ezért a résztvevők az üzleti tárgyalások alapjait és módszereit interjúk formájában tanulják.

3. szemeszter***Üzleti modellek az egészségügyi ágazatban***

A nemzeti és nemzetközi egészségügyben tevékenykedő szervezetekre és cégekre jellemző, hogy a gazdasági szempontok szerint kell eljárniuk, de meg kell felelniük törvényhozás és etikai kérdésekkel kapcsolatos elvárásoknak is.

A modul célja az, hogy megismertesse a résztvevőket a bizonyos eljárási módszerekkel és eszközökkel:

- Döntési folyamatok megismerése,
- Döntéseik hatásának és következményeinek a felmérése,
- Kompromisszumok keresése a különböző politikai lehetőségek és egymással versengő célok között.

International Health Care

A kurzusok célja, hogy megismerje más európai országok és az Egyesült Államok egészségügyi ellátásának szerkezetét és finanszírozását. Ismerjék a párhuzamokat és különbségeket az egészségügyi rendszerek között.

5.5 Nemzetközi egészségturizmus szak – Svájc

Egy másik felsőoktatási modellt a svájci Business School Hotel & Tourism Management athéni székhelyű kihelyezett tagozatának az oktatási programján keresztül mutatjuk be.

A svájci Business School Hotel & Tourism Management bevezette az egészségturizmus szakot, ahol 30 különböző országból tanulnak diákok.

A gyógyturizmus nyolc szegmense: orvosi/medical, fogorvosi, gyógy- és thalassoterápia, wellness, sport, gasztronómiai, elérhető és támogatott lakossági turizmus

Spa menedzsment diploma tanfolyam

A gyógy-és wellness ágazatnak sürgős szüksége van a képzett vezetőkre gyógyfürdőkben, wellness központokban. 2 éves kurzus.

A spa manager a hatékony üzleti célok kitűzése mellett ismeri, teljes mértékben megérti a gyógyfürdők üzemeltetésének feladatait, pénzügyi, marketing, emberi erőforrások, termék és szolgáltatási piacot, és mindenekelőtt az ügyfélszolgálat elvárásait, kihívásait.

Spa (fürdő) üzemeltetési bizonyítvány – 1 év:

- ✓ Bevezetés a nemzetközi spa iparba,
- ✓ Ügyfélszolgálat és üzleti kommunikáció,
- ✓ Spa termékek, kezelések, szolgáltatások,
- ✓ Bevezetés a marketingbe,
- ✓ Vezetői számvitel,
- ✓ Piackutatási gyakorlatok I.
- ✓ Információs technológia a spa iparban,
- ✓ Spa üzemeltetés alapjai,
- ✓ Kiegyensúlyozott táplálkozás és wellness-gasztronómia,
- ✓ Vendéglátás és a turizmus üzleti környezete,
- ✓ Spa/gyógyfürdő bejárások,
- ✓ Gyakorlati képzés.

Spa Management Diploma - 2. év:

- ✓ Nemzetközi egészségturizmus,
- ✓ Pénzügyi és számviteli ismeretek,

- ✓ Piackutatási gyakorlatok II.
- ✓ Emberi erőforrás és személyzeti menedzsment,
- ✓ Spa design alapjai,
- ✓ Vendéglátó-ipari üzemeltetés, menedzsment,
- ✓ Menedzsment tervezés,
- ✓ Marketing és promóciós spa termékek és szolgáltatási körben,
- ✓ Integrált projektmunkák,
- ✓ Gyakorlati képzés.

A képzés online verziója:

Spa üzemeltetési bizonyítvány online tanfolyam

A Certificate in Spa Management program kötelező 8 modul összértéke 120 kreditpont, amely a következőkből adódik össze:

- Bevezetés a spa menedzsmentbe 6 hét, 15 pont,
- Spa termékek, kezelések és szolgáltatások 6 hét, 15 pont,
- Ügyfélszolgálat és hatékony kommunikáció 6 hét, 15 pont,
- Marketing és spa termékek, szolgáltatások promóciója 6 hét, 15 pont,
- Emberi erőforrás és személyzeti menedzsment 6 hét, 15 pont,
- Spa üzemeltetés alapjai 6 hét, 15 pont,
- Számvitel alapjai 6 hét, 15 pont,
- Stratégiai menedzsment és vezetés a spa iparban 8 hét, 15 pont.

A tanterv teljes leírása angol nyelven a 12. számú mellékletben megtalálható.

Felvételi követelmények:

Érettségi bizonyítvány, legalább 12 hónapos szakmai gyakorlat a szolgáltató iparban.

Angol nyelvi minősítés (TOEFL, IELTS)

A Programot hitelesítette DCT International Hotel & Business Management School, Luzern, Svájc.

5.6 Medical Tourism képzés – USA

Az Amerikai Egészségügyi/Orvos Turizmus Egyesület szakmai felügyelete mellett Council on the Global Integration of Healthcare, Florida nonprofit szervezeten keresztül működteti a képzési és kommunikációs tevékenységét.

A Medical Travel Facilitator szakmai minősítést adó képzést online formában lehet elvégezni. Tanúsítás, az egészségügyi/orvosi (medical) utazás szervezőknek ad továbbképzési lehetőséget a legaktuálisabb témákban, amely igazolja, hogy a résztvevő elsajátította betegellátás koordinálásának és a betegek számára szükséges speciális utazásszervezés (nemzetközi és hazai) ismereteit.

A képzés három szakaszból áll:

- 1) A jelentkezőnek be kell nyújtania egy portfóliót az üzleti múltjáról, szakmai felelősségbiztosítást és a vállalkozások megalapításának igazolását, szakmai referenciákat, ami bizonyítja, hogy aktív munkát végez az orvosi turizmusban.
- 2) A vizsgák teljesítésnek a megszerezhető pontszámok minimum 92%-át kell elérni a tanúsítvány megszerzéséhez.
- 3) A harmadik szakaszban (magasabb tanúsítványi minősítés) ki kell választania egy projektet, amelyből egy szakdolgozat készül, amelynek témáját és módszertanát előre jóvá kell hagyatnia egy szakértői testülettel. Ezt követően az írásbeli anyagot egy szóbeli beszámolóval/vizsgálóval kell benyújtania az évente egyszer összeülő „Institute of the Council“ bizottság előtt.

Oktatók és trénerok az Interneten keresztül párbeszédet folytatnak tanulóval, segítik a források biztosítását, értékelik a visszaküldött feladatok/kérdőívek eredményeit. Ez egy önállóan irányított, nyílt oktatási program, egyéni tanulási opciókkal. Nem egy hagyományos oktatás, emellett abban is különbözik, hogy más innovatív programokat integrál különböző tudományágak, szakmai szövetségek, kereskedelmi kamarák és az aktuális szakmai fejlesztési kérdésekhez kapcsolódó témák naprakész bevonásával.

Egészségügyi/Orvosi turizmus szakembereinek készült, 2009-ben indított tanfolyamok címeit az alábbiakban angol nyelven soroljuk fel, hiszen az oktatás kizárólag angol nyelven folyik:

IMTF100 - Introduction to Medical Travel Facilitation
HIPA100 - HIPAA Compliance for Medical Travel Facilitators
TERM100 - Medical Terminology for Medical Travel Facilitators
ANAT100 - Basic Anatomy and Physiology for Medical Travel Facilitators
TRAV100 - Introduction to Professional Travel Planning
WEB0100 - Building a Medical Travel Facilitator's Website
MTA0100 - How to Negotiate Representative Agreements With Foreign Hospitals
BUS0100 - International Business Agreements: 101
LIAB100 - Who Is Liable? Do Disclaimers Really Protect You?
CRED100 - Introduction to Credentialing and Privileging
POST100 - Coordinating Aftercare for International Patients
ALTP100 - Introduction to Altitude Physiology
ORTH100 - Introduction to Medical Travel for Orthopedic Surgery
PLAS100 - Introduction to Medical Travel for Plastic and Reconstructive Surgery
GENR100 - Introduction to Medical Travel for Gender Reassignment Surgery
CARD100 - Introduction to Medical Travel for Cardiovascular Surgery
TRAN100 - Introduction to Medical Travel for Transplant Surgery
CANC100 - Introduction to Medical Travel for Cancer Treatments
BARI100 - Introduction to Medical Travel for Bariatric Surgery
OPHT100 - Introduction to Medical Travel for Ophthalmic Surgery
COSM100 - Introduction to Medical Travel for Cosmetic Surgery
DENT100 - Introduction to Medical Travel for Dental Surgery
COSD100 - Introduction to Medical Travel for Cosmetic Dentistry
WELL100 - Introduction to Medical Travel for Executive Health and Wellness
ENDO100 - Introduction to Medical Travel for the Diabetic Patient

Következtetés

A felsorolt nemzetközi példák mind arról tanúskodnak, hogy nincs se európai, se nemzeti szintű rendszer a képzések koordinálására. Németország, Ausztria és Svájc példája arra lehet alkalmas, hogy a szakképzés/szakmunkás képzés területén a Munkaügyi Hivatal és a **Kereskedelmi Kamarákon** keresztül legalább az alap- és középszintű szakmai képzés

feltételeit rögzítették és a szakvizsgákat egységes elvárási szinthez kötik. Az oktatás-támogatási ill. ösztöndíj rendszer is ehhez kapcsolódik.

Látnunk kell, hogy a **civil szféra** (jól működő szakmai szervezetek) milyen aktivitással, felkészültséggel és kompetens módon vesz részt a – döntően saját érdekét szolgáló – oktatási rendszer formálásában, továbbfejlesztésében. Ezt **követendő példaként ajánljuk**.

Nagy valószínűséggel az Európai Unió Tanácsának 2009. december 1-jén tárgyalásra kitűzött (de elhalasztott) „határon átnyúló egészségügyi szolgáltatások“ szabályozási kérdésének tisztázása pozitív folyamatot indított volna, nemcsak az egészségturizmusban résztvevők minőségbiztosítási követelményei terén, hanem az oktatási rendszerek koordinálásában is. Sajnos újabb EU elnökség elé fog kerülni a téma egyre bizonytalanabb kimenetellel.

A Bolognai folyamatok 2010-ig egységes felsőoktatási rendszer megvalósítását irányozzák elő az EU országokban. Talán ez lehet az első lépés ahhoz, hogy a felsővezetői képzésben megvalósult folyamat a közép és szakoktatásban is megvalósuljon.

6 Javaslattétel az oktatási intézmények számára a keresleti elvárásoknak megfelelő, piacképes ismereteket nyújtó képzési rendszer kialakítására

Az oktatással kapcsolatos elvárásokról, illetve a javaslatokról a legátfogóbb képet, számos ötletet a mélyinterjúk adnak. Az általunk feltett kérdésekre adott válaszokat összegezve az alábbiakban ismertetjük.

1. Általános kérdések

Hogyan alakítaná át a fürdőkre/szállodákra jellemző általános munkakörök (pl. gépész, fizioterapeuta, uszodamester, masszőr, stb.) szakismereteit?

Fürdők

A Pannon Egyetemen indult képzés – egészségipar, formatervezés, akkreditálás alatt van. A Nyugat-Magyarországi Egyetemen elindult a fürdőüzemeltetés, menedzsment képzés, a Szent István Egyetemen is terveznek hasonlót (fürdővezető-képzést).

Szükség van az Egészségturizmus Munkaköri Kódex elkészítésére, melyhez jelen dokumentum is alapot nyújt. Az egészségturizmus szakmáit, foglalkozásait tartalmazná, feladatkörönként, tevékenységkörönként. Németh István a Fürdőszövetség nevében már egy előterjesztést is tett a Turisztikai Szakállamtitkárság felé ezzel kapcsolatban (13. mellékletben csatoljuk). Követendő példa: az egészségügy pontosan meghatározza a munkaköröket.

Az egészségturizmusra vonatkozó fogalmakat tartalmazó Glosszárrium készül magyar nyelven is. Németországban készült már ilyen, ezzel a Magyar Fürdőszövetség rendelkezik is.

Jelenleg sokféle képzés hiányzik. Az OKJ-s képzések megfelelőek, de a minimum feltételnek középfokúnak kellene lennie (pl. a fürdőgépészetnél az elvárás műszaki profilú szakmunkás bizonyítvány, úm. vízszelő, villanszerelő, gázszerelő képzettség, gépipari szakközépiskola és „gyorstalpalók”). Főként az élményfürdőzés (high-tech eszközök) miatt kellenének új képzések és új tartalmi elemek (áramlástan, klimatizációs ismeretek, stb.), mert szükséges a víz viselkedésének ismerete. Speciális tudásra van szükség, ezért – az egykori technikus képzéshez hasonlóan – érettségire épülő, 55-ös szintű képzés kellene a szakközépiskola után.

Uszodamesteri képzésnél is ez a helyzet, új feladatköröket kell ellátnia, rendszeresen találkozik a vendégekkel, akikkel kommunikálnia kell, minimum érettségre épülő szakképzésre lenne szükség.

Ezen felül kredites továbbképzési rendszer kialakítására lenne szükség, az egészségügyhöz hasonlóan. Szükség lenne folyamatos ellenőrzésre az úszni tudás és a vízből mentés tekintetében (néhány idősebb úszómester szemmel láthatóan már nem alkalmas vízből mentésre).

Az új irány a medical wellness, emiatt diagnosztikai felmérést is végezni kell, ehhez szakképzett terapeutákra van szükség, illetve orvosi felügyeletre. Így egyénre szabottá, irányítottá tehető a szolgáltatás. Az orvosok wellness szemléletűvé tételére is szükség van.

Egyfajta szakmai kontrollt jelent egy-egy szakmai szövetség, pl. Németországban az uszodamestereknek is külön kamarája van, összefogást, szakmai tudatot erősíti.

Itthon szükség lenne arra, hogy az uszodamestereknek (illetve a fürdőkben dolgozóknak) etikai oktatást is tartsunk.

Képzésnél a szakképzési alap felhasználására is törekedni kell, olyan cégeket kell keresni, akiknél fel lehet használni. Megyeszékhelyeken, nagyobb városokban elérhetőek ilyenek pl. nyelvi képzés tekintetében.

Szállodák

A szállodai képzésekből hiányzik a szobaasszonyi képzés (OKJ-s képzés van rá: panziós, falusi turizmus képzésen belül szállodai szobaasszony 21-01). Szálloda szakmában sok területen foglalkoztatnak betanított munkást. Ellentmondások vannak a szabályokban, mi a fontos: a végzettség, vagy az, hogy milyen munkakörben dolgozik az alkalmazott, milyen formában kell nyilvántartani (pl. más területen szerzett diplomával felszolgálóként).

A gyógyászatban, illetve a wellness területén javulás tapasztalható. A fizioterápiás képzés, masszórképzés megfelelő, vannak továbbképzési lehetőségek.

A vendégek szórakoztatása területén vannak hiányosságok. **Animátor képzést** saját maguk végzik a szállodákban. El kell különíteni a feladatokat a célcsoportok szerint is: babysitter – 3 éves kor alatt, ill. különböző animátorok a gyerekek korcsoportok szerinti felosztásának megfelelően, hiszen más-más az igény. Animátori munka előfeltétele a rátermettség, feladatok: sport, programszervezés, kommunikáció.

Szakácsaink, dietetikusaink jók, nemzetközi versenyeken vesznek részt. Wellness gasztronómia fontos, a vendégek igényeit ki kell elégíteni, figyelembe venni, hogy

megjelenjenek a hagyományos és az egészséges, a reform és a bioételek is. Szükség van a vendégek szemléletformálására is – leginkább a velük való kommunikáció által.

A szolgáltatási szektorban az első benyomás fontos. Az étteremben 70%-ban az első fogás dönti el, hogy a vendégek hogyan érzik magukat, itt azonban van lehetőség kicserélni szinte bármit, ami nem tetszik, nem ízlik. Egy animátornak erre nincs módja!

Általában középfokú végzettségűek dolgoznak a szállodaiparban, de a gyógyászatban a felsőfokú végzettség a jellemző. Az oktatás feladata, hogy tanítsa meg a szakmájára a hallgatókat. Az elmélet felé van eltolódás, a munkatársak általában tudják a dolgukat. A szervezetbe való illeszkedést csak a helyszínen tudják megtanulni az alkalmazottak. Társadalmi hiányosságok is vannak, pl. magatartásbeli attitűdök. Fontos tudni, hogy a diák a tanár attitűdjét veszi át.

Etikai kódex: általában formálja a hallgatót, de nem tanítható meg minden viselkedési forma egy könyvből, a cégeknek érdeke, hogy bevezessék, kialakítsák a saját etikai kódexüket. A gyakorlati oktatás ezt szolgálja. A szállodaláncoknál tanuló-felelősi rendszer van, ezen programokban több száz diák, hallgató vesz részt évente. A felsőfokú képzéshez kapcsolódó féléves szakmai gyakorlat havi váltással jó rendszer, mert több területet megismer a hallgató, eldöntheti, hogy melyik terület érdekli igazán.

Menedzseri rendszer: első évben forgatás történik, 10-15-féle területen próbálja ki magát az alkalmazott, és minden terület után a vezetők értékelik, így folyamatos visszacsatolás történik. A főiskolák és a szállodák között is szükség van visszacsatolásra ahhoz, hogy hatékonyabbá váljon a rendszer (mit akar az iskola, a diák, és mit akar a szálloda).

A gyógyászat-szálloda-fürdő tekintetben az igazgató dolga, hogy harmóniát teremtsen az egyes részek között, hiszen szervesen kapcsolódik minden egymáshoz. A szállodákban vannak keresztképzések, ezek vagy formálisak (tanfolyamok), vagy informálisak (felmerül a probléma, erre felhívják az alkalmazottak figyelmét, javítani kell a helyzeten, másként csinálni).

Hazánkban már van annyi tapasztalat és tudás az egészségturizmus oktatása terén, hogy exportálni kell a tudást, pl. Oroszország, Szerbia, Románia felé.

Az új szakmákban még nem alakult ki a pontos követelményrendszer. A tulajdonosok, vezetők még nem mindig tudják, hogy milyen súlya van annak, ha az alkalmazottnak nincs

szakértelme. Ez negatív üzleti következményekhez, és (gyakran jogi következményekkel járó) egészségügyi hibákhoz vezet.

A wellness szállodákba belekerült a fürdő, ennek nincs igazán múltja, nincs meg a megfelelő szakmai háttér, hiányos a hozzáértés. Oktatásra van szükség! A tulajdonosoknak is be kell látniuk ezt.

Szükség lenne tankönyvre a fürdőüzemeltetés kapcsán, és ezt tanítani kell a szállodáknak is. (A Fürdőszövetség gondozásában megjelent a Fürdők Kézikönyve.) Az ÁNTSZ-szel közösen kellene ezt kidolgozni, figyelembe véve a követelményrendszerüket. Műszaki képzésre is szükség van (vízkezelő, pH, alternatív lehetőségek), ezt már az **építőiparban** is oktatni kellene. Ha a **tervezés** nem pontos, akkor az üzemeltetésben is hibák lesznek, amik súlyos veszteségekhez vezetnek. A műszaki ellenőrök szaktudását is frissíteni kellene az új ismeretekkel, új lehetőségekkel, új technológiákkal, alternatív hasznosítással kapcsolatban.

A humán erőforrásban is vannak hiányosságok: nem tudják, hogy mi a dolguk, hogyan kell viselkedni, hol van az egészségügy, a wellness, a gyógyítás határa. Nemcsak fürdő, gyógyászat és wellness ismeretre van szükség, hanem emberismeretre (pszichológia) is.

Az animátor is hiányzik, mint szakma. Nem a sportanimátor, hanem a wellness, gyógyászati ismeretekkel is rendelkező wellness animátor, wellness tanácsadó.

„A logisztika a jövő tartaléka.” A wellness szállodák egyelőre nem működnek optimálisan.

Hiányzik a megújulás, belefásultak a dolgokba az alkalmazottak, nincs utóképzés, kivéve a szállodaláncokat, a kisebb szállodáknál azonban ez nincs meg.

A képzési struktúra sem jó, a modulrendszer jó, de gyakornoki rendszerre lenne szükség. A **szállodák és az oktatási intézmények fogjanak össze**, így jobb eredményeket lehet elérni (hármass együttműködés: szálloda – oktatási intézmény – hallgató). Fórumot, konferenciákat kellene szervezni, a legfontosabb intézmények részvételével, és a képzésekről pontosan meghatározni, hogy fentiek közül kinek mi a fontos.

Szükség lenne annak a tanítására is, hogy hogyan kell jelentkezni egy állásra. Az oktatási rendszerből hiányzik a munkára szoktatás intézménye. Nyáron dolgozzanak a hallgatók, a diploma mögött legyen gyakorlati képzés is.

Nem mobil az a réteg, aki bizonytalan munkaidőben tudna dolgozni. Megváltoztak a foglalkoztatási módok is (bérmunka).

A diákok számára mit tart a gyakorlatszerzés legkézenfekvőbb módjának? Milyen lehetőséget lát a diákok számára nyári gyakorlat során?

Évek óta léteznek nemzetközi együttműködések: pl. a Magdeburgi Főiskola, Rekreációs szakán tanulók 3 hónapos gyakorlatra jönnek Bükfürdőre. Érdekes észrevétel, hogy a német hallgatók első perctől kezdve jóval önállóbbak, mint a magyar diákok, bárhova bevethetőek, 3 nap után már alkalmazhatóak, főként animációra.

A gyakorlati képzés egyértelműen hiányzik ma Magyarországon a fürdőszakmában. Oktatási központok kialakítására lenne szükség, amely az OKJ-s képzésektől kezdve a doktori képzésig mindent tartalmazna. Regionális szinten lehetne létrehozni egy-egy ilyet, bár lehet, hogy ez ellentmond az egyetemi autonómiának.

A diákoknak legalább 3 hónapos gyakorlatra lenne szüksége. Tekintettel arra, hogy fizetést kell adni a diáknak a fürdőkben, ennek koncepcióját meg kellene határozni. A fürdők inkább felvesznek alkalmazottat a nyári szezonra, mint diákokot.

Szakterületek, ahol a diákok a gyakorlatot tölthetik:

1. marketing,
2. közgazdasági területek,
3. hostess, beléptetés,
4. medenceőr,
5. rekreációs, animációs feladatkörök,
6. közösségi programok szervezése,
7. gyermekanimáció,
8. sportanimáció,
9. felmérések készítése.

A szállodában dolgozóknak viszonylag kevés ideje jut a diákokra. 1-2 hónap a befektetés kell, ha fél évig van gyakorlaton. Ez az idő kevés, a befektetés viszont nagy (pl. főiskolások esetében). A szakképzőből érkező diákok 1 hónap alatt „beindíthatóak”. Ez a szakképzési alap terhére megy.

Javaslat: rövidebb időre, de gyakrabban kellene kihelyezni a diákokat (pl. egy hét tanulás – egy hét gyakorlat, bár ezzel nem minden szakértő ért egyet).

A saját fürdőjében, szállodájában biztosít-e lehetőséget gyakorlatszerzésre diákoknak?

A legtöbb nagy szolgáltató biztosít gyakorlati lehetőséget a diákoknak. **Rotációra** szükség van ahhoz, hogy megismerjék az egyes területeket a hallgatók.

A fürdők számára fontos lenne, hogy kialakítsanak gyakorlati helyeket. Ezek meglétének vizsgálata kiegészíthetné a fürdők minősítési rendszerét, plusz pontot jelenthetne (pl. „oktató fürdő” vagy „...főiskola vagy egyetem kijelölt gyakorlati intézménye”). A minősítés mindig a „bizalom jelképe”.

Mind a Hunguest, mind a Danubius láncnak több főiskolával van kapcsolata.

Van-e lehetőség rotációra a diákok számára? Van-e lehetőség rotációra a saját alkalmazottak számára pl. a klaszteren belül?

Saját alkalmazottak rotációja fontos. Az ESPA kezdeményezi, hogy az országok között legyen rotáció, cél a közös koordináció létrehozása a különböző országok között.

A szállodában **rotáció a munkakörök között van**, földrajzilag azonban nem működik a munkatársak számára. Leginkább azért mert az alkalmazottak félnek a rotációtól. Megszokják a situációt, a helyet ahol dolgoznak, és nehezen váltanak. Az utazás költsége és ideje is megnehezíti a földrajzi rotációt.

A Termál klasztereken belüli rotációra egyelőre nincs lehetőség, mivel ez számos üzleti titokkal kapcsolatos kérdést felvet.

Az OKJ-s és a felsőfokú egészségturisztikai képzések kapcsán milyen tapasztalatai és javaslatok vannak általánosságban?

Általában jók a tapasztalatok, **az OKJ-s képzések jó kiegészítők, de nem helyettesítik az alapokat**, inkább a life-long learning (élethosszig tartó tanulás) részeként tekinthetők.

Az OKJ-s és a felsőfokú egészségturisztikai képzéseknél szükség van a koordinációra, központi struktúrát kell kialakítani: legyen összhangban, hogy ki mit, és milyen szinten oktat. **Az oktatás-képzés legyen folyamatosan hozzáigazítva a munkaadók igényeihez!** A munkavállalóknak legyen széleskörű információja más munkatársak szakterületéről is, pl. gyógyászat, wellness, gasztronómia, programszervezés stb. El kell, hogy készüljön az Egészségturisztikai munkaköri kódex, amely meghatározza, hogy milyen munkakörök vannak, ezek milyen szaktudást, szakképzettséget igényelnek.

Az oktatási intézmények között szükség van az együttműködésre a gyakorlati idő és a követelmények meghatározása tekintetében.

A klasszikus képzéseknél (gyógytornász, testnevelő tanár) specializált képzések kellenek, amelyek tartalmazzák a kommunikációs képzést, az idegen nyelvi és a turisztikai képzést is.

A főiskolákon kiegészítésként meghirdetésre kerülhetnek OKJ-s képzések is.

A wellness szállodában dolgozóknak általános rálátással kell lennie a wellness területre, pl. diszpécser tudjon mindent, kinek, milyen kezelést, mit ajánl, ezen felül szállodaszpecifikus ismeretek kellenek.

Az egészségturizmus (főként a gyógyturizmus) területén szemléletváltásra van szükség, gyógyfürdőkben és gyógyszállodákban is változások történtek az elmúlt 20 évben: megszűnt a „kórházi” légkör, kihalt az a generáció, aki a klasszikus vendégkör volt, a ma embere nem szeret betegnek lenni, nem olyan helyre akar menni, ahol fehér csempe, fehér ruhás ember, stb. van. Nem mindegy tehát a csomagolás. **Nem beteg, hanem vendég van, aki egészségessé akar válni.**

Nem függönnyel elválasztott kezelőhelyekre van szükség, hanem külön kezelőhelyekre. Időben is változnak az igények: fontos, hogy a vendég akár este 9-kor is tudjon fürdeni. A célcsoportokat el kell különíteni, ezt fel kell vállalni, de úgy hogy ne tűnjön diszkriminációnak.

Új képesítésekre is szükség van. A képzések jó irányt vettek, a kezdeti bizonytalanság elmúlt, a programok jók, gyakorlati oldalt kell erősíteni.

2. Kommunikáció

Milyen általánosan megfogalmazható javaslatai vannak az egészségturizmus képzésben a kommunikáció erősítéséhez?

A kommunikáció képzését minden területen erősíteni kell. Minden frontembernek (uszodamester, gyógymasször, gyógytornász), illetve a biztonsági őröket egyaránt képezni kell: kommunikációra, válságkommunikációra, retorikára, valamint toleranciára. A frontemberek – megfelelő motiváció esetén – az adott létesítmény egyik leghatékonyabb értékesítési csatornáik lehetnek. Szükség lenne helyzetgyakorlatokra, kommunikációs tréningekre a képzések során.

Az tud jól kommunikálni, aki érti a saját szakmáját, a cég rendszerét, így válik hitelessé a kommunikáció, a vendégtájékoztatás. Ennek már az érdeklődéstől kezdve meg kell lennie. Kommunikációs technikákra (pl. prezentációs technikák) kell tanítani a hallgatókat.

Javítani kell a kommunikáció oktatásán, mivel a megfelelő, hiteles tájékoztatás nélkülözhetetlen a bizalom erősítéséhez, a vendégek irányításához (orvos).

Már az oktatás során szituációs gyakorlatokra, a vendéggel találkozás élményére van szükség.

3. Nyelvtudás

Milyen általánosan megfogalmazható javaslatai vannak a nyelvtudással, nyelvi képzéssel kapcsolatban az egészségturizmus területén?

Minden frontember (még a takarítók is) **alapszinten tudjon valamilyen (főként a célcsoportnak megfelelő) idegen nyelven.** Alapvető elvárás, hogy aki a fürdőben, szállodában dolgozik, ismerje a fürdőt, szállodát, és idegen nyelven is el tudja ezt mondani. Ehhez az adott szakma szaknyelvének alapvető ismerete szükséges.

Nyelvtudásban óriási a fejlődés mutatkozik a felsőfokú képzésben. Középfokon azonban ez kevés. 100%-ra kellene törekedni, a lényeg, hogy beszélni tudjon (alapvető szófordulatok).

A nyelvtudás elengedhetetlen. Szükség lenne arra is, hogy külföldön forduljon meg a diák, a hallgató.

A német vendégek aránya csökkenő tendenciát mutat, de mindmáig nem elhanyagolható, ezért a német nyelv tudása továbbra is fontos! Az angol általánosságban szükséges, az orosz, olasz és a spanyol egyre fontosabb. A határokhoz közeli fürdőkben a szomszéd ország(ok) nyelvének ismerete a meghatározó.

4. Informatika

Milyen területeken érzi a hiányát az egészségturizmusban az informatikai képzésnek?

Milyen területeken szükséges informatikai végzettség az egészségturizmusban?

A **vállalatirányítási rendszerek** ismerete mindenkinek fontos, aki a munkája során kapcsolódik hozzá. Érintett területek: beléptető-rendszer, szobafoglalás, gépészet, pénztár, uszodamester, marketing, anyagbeszerző, raktáros. Az adott részleg szempontjából releváns vállalatirányítási rendszer ismeretét tréninggel el lehet sajátítani.

A szállodai informatikában sokféle rendszer létezik, koncepcionálisan ismerni kell a diákoknak ezeket a rendszereket, illetve azt, hogy ezek hogyan kapcsolódhatnak egymáshoz

(pl. szállásadás, szolgáltatás, parkolás). Tudni kell, hogy idegenrendészetileg mit kell rögzíteni – ez adatvédelmi szempontból is fontos.

Informatikai rendszert minden területen fontos ismerni (szállodai szoftverek).

Az oktatásban az a cél, hogy a hallgató alapszinten használni tudja a rendszert. Tudja, hogy mi a fontos, milyen kérdésekre ad választ az informatikai rendszer. Informatikai oktatásra már középfokon is szükség van. Más tudásra van szükség felhasználói és közép-, felsővezetői szinten.

A teljes üzemeltetésre alapjaiban ismerni kell az informatikai hátteret.

5. Kultúra

A wellness-koncepció része a szellemi feltöltődés is – a testi és lelki jólét mellett.

Amint az általános kérdéseknél kiderült, „a vendégszórakoztatás területén vannak hiányosságok”. A specializált animátorok általában hiányoznak a szolgáltatóknál. Ide tartoznak a wellness animátorok, gyermekanimátorok, ill. azok a szakemberek, akik kulturális programokat, vagy művészeti foglalkozást, művészetterápiát tudnak vezetni. Erre valójában a wellness szállodák meghatározása miatt is szükség van (lenne). A hatályát veszített 54/2003-as szállodák osztályba sorolási (GKM) rendeletében szerepel: „A szálloda minimum háromféle közösségi, kulturális, zenei, művészeti programlehetőséget nyújt, illetve folyamatosan ajánlja a környék nyújtotta lehetőségeket.” Ez az érvényben lévő 239/2009 Kormányrendeletben (239/2009. (X. 20.) Korm. Rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről) már nincs benne.

Jelenleg a wellness szállodák döntően a testi relaxációra fókuszálnak. Ahhoz, hogy a wellness szolgáltatók megfeleljenek a wellness holisztikus szemléletének, valóra válthassák a testi-lelki-szellemi jólét ígéretét, szükség van **kulturális-művészeti animátorokra, programszervezőkre** is.

6. Versenyképesség

Szükséges lenne azt is oktatni, hogy mitől versenyképes egy egészségturisztikai hallgató, ahogy ez meghatározásra került a 3. fejezetben.

7 Javaslattétel a képzési struktúrára, a képzések tartalmára és transzparenciájára vonatkozóan

7.1 Következtetések a fürdők és szállodák felmérése kapcsán

Gyakorlatilag mindhárom területnél (iskolarendszerű képzés, OKJ-s képzések felsőfokú képzések) hasonló hiányosságokat és erősségeket érzékel a szakma. ***Az elméleti oktatást megfelelőnek tartják mindhárom szinten, a gyakorlati képzést hiányolják.*** A kommunikációs képzések tekintetében megoszlanak a vélemények, de az erősítésére mindenképp szükség van.

- ❖ A célcsoportnak megfelelő ***nyelvtudás***, így a nyelvi képzés elengedhetetlen a turizmusban dolgozók számára, ezeket iskolarendszerben, OKJ-s rendszerben egyaránt erősíteni kell. A szolgáltatók (főként a fürdők) iktassák be továbbképzési rendszerükbe az ott dolgozók nyelvi képzését, és annak rendszeres megújítását.
- ❖ Szükség lenne a vendéglátás, a ***turizmus alapjainak*** oktatására már akár az alapfokú képzésektől kezdve, de a szakirányú középfokú képzésekben mindenképp. Javaslataink között az is szerepel, hogy a fürdőkben és a szállodákban dolgozó orvosok, műszaki szakemberek is részesüljenek turisztikai képzésben. Lehet, hogy ez meglepő, de mindenkinek tisztában kell lennie annak az iparágnak az alapjaival, melyben dolgozik – márpedig ez pl. az itt dolgozó orvosok esetén is a turizmus, illetve a szabadidő ipar és nem az egészségügy.
- ❖ A ***szakmai képzések tananyagai*** kiegészítésre, megírásra szorulnak. Az elmúlt évek fejlesztéseinek következtében olyan technikai, technológia fejlődés következett be a fürdők működésében, melyek oktatására, folyamatos utánképzésére szüksége van a szakmának (pl. víztechnológia, informatika – komplex vállalatirányítási rendszer).
- ❖ Az ***egészségturizmus trendjeinek követése*** és időbeli gyors reagálás rá azt is jelentené, hogy elérhetőek legyenek olyan képzések, amelyek segítségével a szakmában dolgozók folyamatosan frissíthetik tudásukat – mindezt gyakorlatias módon.

- ❖ A **nyelvi képzés** a front office-ban dolgozók számára elengedhetetlen. Új piacok érdeklődnek termékeink iránt, a nyelvüket el kell sajátítani, minimális szinten minden olyan alkalmazottnak (akár a takarítóknak is), aki érintkezik a vendégekkel.
- ❖ Szükség van az **alkalmazottak személyes fejlődésének**, önismeretének elősegítésére is. A selfness – mely egy új trend az egészségturizmusban – csak akkor tud igazán jól és hitelesen működni, ha az alkalmazottak is magukénak érzik ezt.

7.2 Új szakképesítések

Az egészségturizmus területén a szakmai képzéssel a munkaadók általában elégedettek, tehát **a meglévő szakmai oktatás-képzés elméleti része alapvetően jónak mondható**. Az újonnan fellépő szakemberszükséglet kielégítésére szükségesnek látszik azonban **új felsőoktatási, és a szakképzés területén új OKJ-s szakképesítések kialakítása**, illetve akkreditációja. Továbbá **szükséges meglévő és új tanfolyami képzéseket indítani**.

Indokai:

1. A jelenleg fennálló munkaerő-piaci igényeknek megfelelően szükséges lenne megjeleníteni a már meglévő szakképesítések kiegészítésével. Ezekre a speciális munkaerő-piaci igényeket figyelembe vevő kompetenciákra már a komplex létesítményfejlesztések kidolgozása és bevezetése előtt is szüksége van a munkaerőpiacnak. A fürdők komplex munkatevékenységei a munkavállalók munkahelymegtartó szerepét is erősítené.
2. A hatályos 37/1996. (X. 18.) NM rendelet: „A közfürdők létesítésének és üzemeltetésének közegészségügyi feltételeiről” és annak 2. sz. melléklete „Közfürdők üzemeltetéséhez szükséges minimális szakképesítések” a szakképesítésekkel kapcsolatos előírásait is meghaladta az idő, hiszen az óta (1996.) már egy új moduláris rendszerű OKJ-s rendszer épült fel. A felsőoktatás is egy ún. bolognai rendszerben működik már napjainkban. Szükséges lenne felülvizsgálni a rendeletet, mivel az régen elavult, **a munkatársak felkészültsége nem a fürdő méretétől, befogadóképességétől függ**, és így nem alkalmas a hatósági ellenőrzések alapjául szolgálni. A fürdők szakmai feltételrendszerét erre alapozni sem megfelelő. A most zajló fürdőfejlesztési projektek egyik fő célja, hogy **minden létesítmény megtalálja az egyedi profilját** (ld. OES), **különlegességét. A munkatársak felkészültségének sokkal inkább ehhez kell igazodnia**.

3. A Kárpát-medence fürdőkulturájának több ezeréves hagyományai, a XXI. századi infrastruktúra (a pályázati és magántőkéből létrejött korszerű egységek), valamint a gazdasági, társadalmi és turisztikai környezet igényli, sőt elvárja a fürdőkben, hogy a jelenlegi **munkavállalók** munkavégzésükhöz **korszerűbb és komplexebb ismeretanyaggal rendelkezzenek**. Erre a jelenleg hiányzó komplexitásra már az egységes új rendszerek bevezetése előtt is szüksége van a munkaerőpiacnak.
4. A közelmúltban a fürdőkben történt sajnálatos tragikus balesetek kapcsán fürdők, strandok, élményfürdők a közvélemény és sajtó fókuszába kerültek. A balesetek után minden eddiginél szigorúbb ellenőrzést rendeltek el az illetékes hatóságok. (A vizsgálatok kizárólag egyéni felelősséget állapítottak meg a baleseteknél, a fürdők üzemeltetése összességében megfelelt az előírásoknak.) A szakszerű és biztonságos fürdőüzemeltetés érdekében elengedhetetlen tehát, hogy a technikai, műszaki, munkavédelmi, üzemeltetési feltételeken túl a személyi feltételek is biztosítottak legyenek (mindig az aktuális szükségleteknek megfelelő számú és végzettségű, a szükséges kompetenciákkal rendelkező szakember álljon rendelkezésre).

I. Szakképzések (OKJ-s képzések):

Az OKJ-ben szereplő szakmai képzések első és legfontosabb feladata, **hogy jogi és szakmai harmonizáció történjen meg a jogszabályok és a képzések kompatibilitása területén.**

A magyar fürdők eltérő nagyságrendje miatt szükséges, hogy a fürdők munkavállalói ne csak a hagyományos értelemben vett OKJ-s végzettségekkel rendelkezzenek, hanem ezek a képzések a fürdők munkaerő-piaci igényeinek megfelelően legyenek kibővítve, átalakítva (pl. szaunamester - új, animátor – meglévő kiegészítése).

Kerüljön sor új szakképesítések, szakképesítés-elágazások, rész-szakképesítések, szakképesítés-ráépülések kidolgozására (pl. informatika/vállalatirányítási rendszer– meglévő kiegészítése).

A magas munkavállalói létszámmal rendelkező fürdők esetében a szakképesítésekkel betöltött munkakörök a teljes munkaidőben lefedettek. A munkakör, munkaidő és a munkaköri feladat a munkavállalók esetében összhangban van; a szakmai ismeretek a képzési oldalról nem teljes körűen megfelelőek, nem mindig aktuálisak.

A kis munkavállalói létszámú fürdőkben a munkavállalók a gazdaságosabb, hatékonyabb alkalmazás tekintetében egyéb (más szakmakompetenciákhoz tartozó) feladatokat is el kell,

hogyan lássanak. Ezért bizonyos munkakörök esetében célszerű a „többes” végzettség. Célszerű már bizonyos szakképesítésre újat ráépíteni (pl. uszodamesterre szauna-kezelő vagy szaunamester képzést).

A fürdők kapacitása és munkavállalói létszámától függetlenül szükséges a képzések szakmai kompetenciáinak átalakítása (pl. a speciális magas páratartalommal, vizes környezettel összefüggésben nagyon sok eltérő szakmai ismeretanyag hiányzik a jelenlegi képzésekből).

A fürdők jelentős szezonálisát figyelembe véve szintén jelentős munkáltatói és munkavállalói érdek a több munkakörben való foglalkoztatás elősegítése.

Összegezve: a magyar fürdőüzemeltetés stratégiai nemzetgazdasági szerepét is figyelembe véve, a következő, fürdőspecifikumokkal kiegészített, többségében meglévő OKJ-s képzéseket kell biztosítani a munkavállalóknak. A Szakképesítések javasolt kiegészítése:

- 1. Gépész:** a kis fürdők esetében nincs mód arra, hogy külön kertészeti, karbantartói tevékenységet végzők is legyenek. Itt egy „ezermesterképzés” speciális igényeit szükséges megfogalmazni és beépíteni.
 - ✓ Fürdőüzemi gépész,
 - ✓ Fürdőüzemi gépkezelő,
 - ✓ Vízműkezelő,
 - ✓ Vízgépkezelő.
- 2. Takarító:** A vizes és magas páratartalmú, speciális klímájú helyiségek, objektumok speciális feladatai (a növénykultúrák ápolásán át a medencetakarítások speciális vegyszerkezeléséig). Ezen felül szükséges alapvető idegen nyelv oktatása is számukra.
- 3. Pénztáros - recepciós:** Kiegészítendő olyan szakmai ismeretekkel, amely révén a klasszikus, magas színvonalú recepció/információszolgáltatás (idegen nyelvi modulokkal az ország földrajzi potenciálját figyelembe véve: cseh, szlovák, román angol, német, szerb, horvát, orosz) történik meg. A beléptető-rendszerek szakmai ismeretanyagai ma már elengedhetetlenek.
- 4. Masszörképzés:** idegen nyelven szaknyelv oktatása – alapfokon.

II. Felnőttképzések (tanfolyami képzések) – ezek részben szintén OKJ-s képzések

- 1. Uszodamester (úszómester)** 37/1996. (X. 18.) NM rendelet alapján,
- 2. Vízicsúszda-kezelői** 7/2007 (I. 22.) GKM rendelet 7§-a (szórakoztatóipari (mutatványos) berendezés kezelő),

3. Vízi mentő: 30/2003 (III. 18.) Korm. rendelet – a vízi mentőszolgálatra vonatkozó szabályok,

4. Szauna-kezelő és szauna-mester: teljesen hiányzó képzés.

(Ezen kívül további tanfolyami képzettségek is megtalálhatóak, de jelentőségük miatt nem tekinthetők relevánsnak.)

A hatályos jogszabályi előírások alapján az egyik legjelentősebb fürdő-szakképesítés az uszodamesteri (úszómester) képzettség. Mind a munkáltatónak, mind a munkavállalónak a fürdők (strandok) szezonális üzemeltetéséből fakadóan magas fluktuációval kell számolni.

Javaslat az **uszodamester (úszómester)** tanfolyami végzettséggel rendelkezők számára a munkahely-megtartás és a sikeres munkaerő-piaci elhelyezkedés támogatásához a **szauna-kezelő és szauna-mester** tanfolyami képzéseket ráépíteni. Továbbá a szakképesítés teljessé tételéhez beépítésre kerülhetne a **vízicsúszda-kezelői** képzés. Az életmentő képzések közül a beépíthető elemrész a vízi mentők szintjén elvárható. A távolabbi célkitűzésként rész-szakképesítésként jelenne meg a moduláris rendszerben mindegyik elem. A szakképesítés lenne az uszodamester, a fentiek pedig rész-szakképesítések.

Indokai:

- A csúszdák a modern fürdőkomplexumokban már egész évben működ(het)nek.
- Szauna-kezelő – szaunamester: az európai minták alapján egyre nagyobb számban kerülnek üzemeltetésre önálló szauna-egységek. Speciális üzemeltetési és élettani ismeretek szükségesek az üzemeltetésükhöz és az ott megjelenő élettani folyamatokhoz. Célszerű lenne ebbe a képzésbe beépíteni a szauna üzemeltetési ismereteket (a programot nagyban színesítő szauna-szeánszok mikéntjét is), az élettani funkciókat és az idegen szaknyelvet is.
- Vízi mentő: speciális életmentési feladatok különböztetik meg az uszodamesterektől, amelyekre egy uszodamesternek is szüksége van.
- A felsorolt egyedi végzettséggel munkakört betöltők valamennyien a fürdők vendégközpontú érintkezési terében végzik munkájukat. Indokolt lenne a jövőt tekintve a új szakképzés megteremtése.

III. Felsőoktatás

A felsőoktatás jelenlegi alap- és mester szakjain oktatott egészségturisztikai ismeretek és szakirányok nem fedik le teljes egészében az egészségturizmushoz tartozó szakterületeket és vezetői feladatokat – különösen az egyes speciális létesítményvezetői munkaköröket. Ezért

javasolt, hogy a felsőoktatási intézmények – a szakmával összefogva – indítsanak e hiány (inter-, vagy multidiszciplináris képzések) pótlására szakirányú továbbképzéseket. E képzések indítása jogszabályilag rugalmasabb, és jobban biztosítható, hogy a képzés igazodjon a közvetlen megrendelői (szolgáltatói) igényekhez.

Az alábbiakban **jó példaként (good practice) megemlíthető:**

- A Szent István Egyetem és a SPA Hungary Holding Zrt együttműködése révén a 2010-ben alapításra kerülő, újonnan indítandó szakirányú továbbképzési szakon megkezdődik a felsőfokú szakmai képesítést nyújtó **fürdővezető-képzés**. A képzés trimeszteres rendszerben mintegy 180 kontaktórában, valamint ennek kétszeresét kitevő egyéni felkészülést igénylő óraszámban valósul meg. Az oklevél megszerzéséhez a hallgatóknak 60 kreditet kell abszolválni, valamint a megszerzett ismeretek gyakorlati alkalmazásának képességét bizonyító szakdolgozatot kell elkészíteni.

A képzés hiánypótló szerepet tölt be a magyar felsőoktatásban, hiszen kifejezetten a munkaerő-piaci igényekre alapuló szakmai kompetenciákat jelenít meg.

Az összetett tudást igénylő szakmai feladat ellátására felkészítő továbbképzési szak, szintetizáló jelleggel három tudományterület – műszaki-, gazdaság- és társadalomtudományi valamint speciális gyógyászati, wellness, egészségügyi – korszerű ismeretanyagát kínálja a képzésre jelentkező vezető feladatkörre készülő szakemberek számára.

A hagyományos vízügyes tradíciók értékeinek megtartásával együtt a XXI. század fürdője a turizmus egyik legösszetettebb vonzerejévé vált. A Fürdő, mint szolgáltatóipari kínálati elem, irányításának újszerű megfogalmazása ezért természetesnek tekinthető: műszaki szemlélet helyett **a vendégközpontúságnak kell dominálnia.**

A megvalósuló szakirányú továbbképzési szak felvállalja azt a feladatot, hogy összekapcsolja a munkaerő-piac keresleti igényeit a felsőoktatással.

A leendő magyar fürdővezetők és helyetteseik a komplex ismeretek és kompetenciák megszerzésével képesek lesznek a több évezredes fürdőkulturát és a XXI. századi fürdőkomplexumokat, az egészségturizmus központjaként újraértelmezni és irányítani.

- **Wellness szakmenedzser szakirányú továbbképzési szak** (leírását ld. 4.3.2 pontban)

7.3 Gyakorlat megszerzése

A jelenlegi turisztikai felsőoktatásban a **gyakorlatok** időszakának meghatározása kritikus. Az egy félév viszonylag kevésnek tekinthető, mind a hallgató, mind a munkaadó, gyakornoki helyszínt biztosító részéről.

Különösen nehéz a levelező tagozatos hallgatók helyzete, akiknek ugyanakkora időtartam alatt kell leadni ugyanazt a mennyiségű tananyagot, mint a nappali tagozatosoknak. A gyakorlati idejük jóval kevesebb (2 hét), azonban ez több szempontból is hátrányos:

1. a munkaadónak nem éri meg ennyi ideig foglalkozni vele, mert csak az időt foglalja le egy alkalmazottól;
2. a hallgató nem bevethető semmilyen munkakörbe igazán, felelősséggel;
3. a hallgatónak nehéz ennyi időre gyakorlati helyet találni a fenti okok miatt;
4. az iskola szempontjából is hátrányos ez, mert a kikerülő hallgatók „minősége” nem egyezik meg.

Javaslat: a levelező tagozat időtartamának növelése (7 félév helyett akár 9 félévre), valamint a gyakorlati rendszer kidolgozása – pl. egy-egy munkaadóval gyakorlati program kidolgozása és ennek megfelelően folyamatos ütemezéssel lehetne összehangolni a hallgatók gyakorlatát. Ezen felül az intézménylátogatás rendszerének kidolgozása lenne a feladat.

7.4 Műszaki terület

Ez az a terület, ahol a képzésben a legnagyobb hiányosságok vannak: gyakorlatilag ma hazánkban nem folyik olyan képzés, mely az idegenforgalmi létesítmények műszaki üzemeltetésére alkalmas, komplex tudással rendelkező szakemberek képzését biztosítaná. Nem véletlenül idegenforgalmi létesítményeket, és nem fürdőket említünk, ugyanis ez a probléma a szállodákat, wellness központokat, stb. is éppen úgy érinti, mint a fürdőket. Tekintettel arra, hogy a területek, feladatok ebből a szempontból nagyon hasonlóak, ezért együtt érdemes a problémát kezelni. Ez annál is inkább igaz, hogy csak a fürdők műszaki üzemeltetésére szakemberképzést indítani nem érdemes, tekintettel a munkahelyek nagyon korlátozott számára. A teljes idegenforgalmi terület már van akkora, jelent akkora munkaerő igényt, hogy érdemes a képzést beindítani és fenntartani.

Műszaki igazgatók

Jelenleg a fürdőknél – tévesen – azt gondolják, hogy a műszaki igazgató elsősorban a „vizes” dolgokhoz értsen, mivel általában termálvízzel rendelkeznek, medencéik vannak, és ez a legfontosabb. Ez a szemlélet téves. A műszaki feladatoknak, tevékenységnek csak nagyon kis részét képezi ez a terület. A feladatok zömét az épületgépészeti rendszerek (fűtés, hűtés, hideg- és melegvíz ellátó rendszerek, gázellátás, légtechnika, klímatechnika, csatornázás) teszik ki. Elsősorban ezeken múlik a hatékony energiagazdálkodás, a komfortérzet. Fontos terület az erős- és gyengeáramú rendszerek üzemeltetése is, az épületek fenntartása, a különböző berendezések működtetése, a technológiák, közművek fenntartása, energetika. A műszaki területhez tartozik, vagy ahhoz kapcsolódik a biztonságtechnika – munkavédelem, tűzvédelem, vagyonvédelem is. **Olyan képzés, amely ezeket a területeket átfogná, ma hazánkban nincs.** A gyakorlat az, hogy valamilyen felsőfokú végzettségű szakembert alkalmaznak, aki aztán a végzettségén kívül eső területeket valamilyen szinten „megtanulja”. Ebből adódóan aztán az egyes létesítmények műszaki vezetésének minőségét és színvonalát illetően jelentős különbségek vannak.

Annak eldöntése érdekében, hogy milyen képzésre volna szükség a műszaki területen, az egyes területek súlyát kell mérlegelni. Arra nincs lehetőség, hogy olyan szakembereket képezzenek, akik minden területen az adott terület speciális képzésben részesülő mérnökök szakismereteivel egyenértékű képzést kapjanak, hiszen egy terület képzési ideje 5 év. Arra kell törekedni, hogy a legfontosabb területen legyen meg a szükséges mérnöki képesítés, ez legyen az alap, és ez legyen kiegészítve az egyéb területekre „rálátó” ismeretekkel.

Mint már a fentiekből kiderült, a leglényegesebb terület az épületgépészet. Ennek okán azt javasoljuk, hogy ez legyen a szükséges alapképesítés (épületgépész mérnök), és ennek birtokában lehessen egy kiegészítő, ún. „**turisztikai létesítmény műszaki üzemeltető**” képzésben részt venni. Általában a szállodák, szálloda láncok is épületgépész mérnöki végzettségűeket keresnek a műszaki igazgatói feladatok ellátására, ez vált be a legjobban. Ennek a képzésnek a keretében egyébként is vannak olyan területek, amelyeket a hallgatók tanulnak (épületfizika, épületszerkezetek, elektromos rendszerek, stb.). Hatékony képzés esetén 4 félév kiegészítő képzéssel megoldható volna a műszaki igazgatók képzése. Ebben az esetben az alábbi témaköröket javasoljuk felvenni az oktatásba:

- Épületfenntartás egyes elemei: burkolatok, szigetelések, felületképzések, falazatok, álmennyezetek, belsőépítészeti elemek, nyílászárók, stb.
- Takarítási technológiák,
- Uszodai vízforgató rendszerek, technológiák, termál kutak, medencék,

- Gyógyászati és wellness technológiák, berendezések,
- Konyhatechnológia,
- Felvonók,
- Mosodai technológia,
- Erősáramú rendszerek, hálózatok: erőátvitel, világítás,
- Gyengeáramú rendszerek: beléptető rendszerek, hangosítás, épületfelügyelet, strukturált hálózatok, videó rendszerek, szállodai kulcsrendszerek,
- Biztonságtechnikai rendszerek: tűzvédelem, térfigyelés, behatolás védelem,
- Hulladékkezelés,
- Műszaki raktározási rendszerek, készletgazdálkodás, beszerzések,
- Karbantartási rendszerek,
- Karbantartó anyagok, szerszámok ismerete,
- Energetikai ismeretek,
- Vezetési ismeretek,
- Beruházások előkészítése, lebonyolítása,
- Munkavédelmi, tűzvédelmi, közegészségügyi, munkaügyi, környezetvédelmi alapismeretek.

Fentiek elsajátítása után olyan szakemberek kerülhetnének ki a munkaerőpiacra, akiket az idegenforgalmi létesítmények vezetői minden bizonnyal szívesen alkalmaznának.

Középvezetők

A középszinten elhelyezkedő munkaerő képzése tulajdonképpen megoldott. Energetikusi képzés van, ők az adott helyen megfelelő betanulás, a hely adottságok, rendszerek megismerése után el tudják látni feladatukat. Művezetők, csoportvezetők képzése nincs, de cégen belüli továbbképzéssel, a feladatok pontos meghatározásával a meglévő karbantartó állományból való kiemeléssel a feladat ellátható.

Karbantartók

Az ebben a munkakörben dolgozóknál a szükséges műszaki végzettség meghatározása a jelenlegi fűrdőknél sok esetben nem megfelelő. Többször „gépész”-ként vannak alkalmazva,

holott karbantartó munkakörben dolgoznak. Ez a szállodák esetében rendezett, a megfelelő végzettségű, képzettségű dolgozókat foglalkoztatják.

Ebben a munkakörben általában a következő képzettségű, általában szakmunkás oklevéllel rendelkező munkatársakat célszerű alkalmazni (természetesen az adott létesítménytől függ):

- Központi fűtés szerelő
- Víz-gázszerelő
- Villanyszerelő
- Elektroműszerész
- Klímaszerelő
- Egyéb: festő, asztalos, burkoló, stb.
- Uszodai vízforgató kezelő
- Kazánfűtő

Ezekhez a munkakörökhöz a megfelelő képzés a szakmunkásképzés keretében rendelkezésre áll. A fürdőknél a karbantartóknak, vagy egy részüknek szükségük van kiegészítő tanfolyamok elvégzésére – vízforgató kezelő, klórgáz kezelő, stb. Ezek a tanfolyamok szintén rendelkezésre állnak, nagyobb létszámú igény esetén még arra is lehetőség van, hogy külön tanfolyam induljon.

Összefoglalva, a műszaki üzemeltetés magas színvonalú, hatékony végzése érdekében célszerű volna a műszaki igazgatók számára egy, a fent leírtak szerinti képzés indítása. Véleményünk szerint a képzésre volna megfelelő számú friss diplomás hallgató is, de az idegenforgalmi létesítményeket üzemeltető cégek is küldenének hallgatókat, Ennek érdekében levelező képzést is indítani kellene.

7.5 Az egészségturizmus oktatás – mint rendszer – átláthatóvá tétele

Fontos és alapvető információ lenne a munkaadók részére, hogy az egyes képzésekből kikerülő, leendő munkavállalók, milyen bemeneti és kimeneti követelmények teljesítésével szerezték végzettségüket, erről naprakész, könnyen áttekinthető információkhoz kell juttatni a munkaadókat (ti. miből választhatnak). Ezt a feladatot eddig részben felvállalták az egyes szakmai szövetségek, egyesületek (pl. Felsőoktatás és Gazdaság Együttműködéséért

Egyesület), részben pedig – az európai folyamatokhoz való igazodás eredményeképpen – maguk a végzettséget igazoló okiratok is egyre informatívabbak (pl. diploma melléklet). Ugyanakkor szükség lenne egységes áttekinthető információkra az egyes szakterületeken az összes oda tartozó képzésről. Vagyis nem csak szintenkénti, képzési formánkénti, hanem szakterületre koncentrált információk is szükségesek az oktatási rendszer átláthatóságához. Tekintve, hogy ma minden hivatalosan folytatott képzés regisztráció- vagy engedélyköteles (Oktatási Hivatal, Felnőttképzési Akkreditációs Testület, stb.) így ez megoldható lenne ezen érintett állami szervek tevékenységének és adatbázisainak szakszerű, naprakész és tematikus koordinálásával, valamint transzparenssé tételével. Ez nem csak a munkaerő felvételénél nyújtana segítséget a vállalkozásoknak, de közelebb hozná azokat az oktatási-képzési rendszerhez. Ezáltal lehetővé tenné, hogy az egyes szakmák, szakterületek nagyobb mértékben bekapcsolódjanak az oktatási rendszer fejlesztésébe, aktualizálásába. Ez a rendszer technikailag egy tematikus élő honlapként is működtethető lenne.

8 Javaslattétel a 2015-ig elérendő célokra, prioritásokra, és feladattervre vonatkozóan (eszközökkel, felelősökkel)

8.1 Szöveges feladatlista a kutatás eredményei alapján

1. Munkaerő-piaci igények és képzési kapacitások szinkronizálása, tehát az oktatás-képzés legyen folyamatosan hozzáigazítva a munkaadók igényeihez

A potenciális (felmérhető, nyomon követhető) munkaerő-piaci igények és képzési kapacitások tudatos szinkronizálása érdekében a regionális fejlesztési ügynökségek készítsenek az adott régióra vonatkozó, az NFÜ pedig aggregált éves összesítést arról, hogy egészségturisztikai területen (termálfürdők, gyógy- és wellness szállodák, ill. azon szálláshelyek, melyek nyújtanak valamilyen wellness szolgáltatást) a pályázóknál hány egészségturisztikai profilú munkahely fog létrejönni. A pályázati projektek megvalósulását és üzemelését (5 éves fenntartási időszak) monitoringozva pontos képet alkothatunk a létrejött munkahelyek számát illetően.

Jelenleg a szolgáltatók az elmúlt években felvett munkavállalókkal többnyire elégedettek – ahogy ez a kérdőíves kutatásból kiderült. A szakma rapid változásával, átalakulásával új (néha igen komplex) munkakörök alakulnak ki. Ennek összefoglalásaként meg kell alkotni a szakma jelentős képviselőinek részvételével egy egészségturisztikai munkaköri kódexet (ebben a munkakörökhöz tartozó kompetenciákat), ennek megfelelően módosítani kell a 37/1996 NM rendeletet, illetve ennek megfelelően kell a képzésekkel kapcsolatos elvárásokat megfogalmazni, pontosítani.

2. Az egészségturisztikai oktatás, képzés eredményességének mérése

Erősíteni szükséges az egyes képzések (kibocsátások) utánkövető vizsgálatait (hallgatói elégedettség vizsgálat, elhelyezkedés sikeressége, pályakövetés, alkalmazói vélemények) és gondoskodni kell a tapasztalatok képzési programba történő folyamatos adaptálásáról. Ehhez megfelelő – a jelenleginél hatékonyabb – minőségbiztosítási rendszer kidolgozása és bevezetése szükséges.

3. Legyen több szakmai gyakorlati lehetőség a hallgatók számára

A kutatás tulajdonképpen minden részéből egyértelműen kiderült a tanulás közben megszereshető gyakorlat hiánya. Az utóbbi időben sajnos e téren a helyzet nem hogy javult volna, hanem éppen romlott: több képző kevésnek találja a 15 hetes szakmai gyakorlatot és ezen a területen egyértelmű visszalépésnek tekintik ahhoz képest, hogy a korábbi főiskolai szakok rendeletben előírt oktatási programja két félév szakmai gyakorlatot tartalmazott.

Kezdeményezni kell annak lehetőségét, hogy a hallgató két féléves szakmai gyakorlaton vegyen részt, akár úgy is, hogy a második félévet az állam nem, vagy csak részben finanszírozza az intézmény részére, ugyanakkor a hallgatói jogviszony fennmaradna a plusz gyakorlati félév idején is.

4. Intézményi és szakmai összefogás a komplexebb szolgáltatóipari felkészültség érdekében

A felsőoktatásban szereplő iskolák összefogása javasolt, mivel számos különböző szakterületet érint az egészségturizmus:

- Alapvetően a turizmus, gazdaság, egészségtudomány, sporttudomány területeit érinti, valamint a korábban kiemelt műszaki területet; a társszakmák ismerete szükséges.
- A fent említett területek felsőfokú képzései magas színvonalúak hazánkban, ezt kihasználva javasolt az adott területre, tudományágra alapozva a társterületekből hiányzó tudás ráépítése az alapvégzettségre.
- Az egészségturizmus területe komplex ismereteket tesz szükségessé, ám elengedhetetlen az egy-egy területen való elmélyült, biztonságos, alapos tudás és háttér.

Az egészségturizmust érintő felsőoktatásban szükséges az összefogás, a közös tartalomfejlesztés és a szakmával kialakított párbeszéd. Csak így biztosítható a képzési igényekhez való hatékonyabb alkalmazkodás, az intézményi specializáció és a minőségi oktatás. Ezt az összefogást elősegítendő, javasoljuk, hogy a Turisztikai Szakállamtitkárság hozzon létre egy **állandó fórumot** az érintett felsőoktatási intézmények együttműködésének erősítésére, a gazdaság felől érkező igények koordinált megjelenítésére, a felsőoktatási intézmények és a szakma képviselőinek együttes részvételével. Ezt az összefogást segíthetnék elő az olyan pályázatok, melyekben feltétel a több oktatási intézmény és gazdasági szereplő együttműködése.

Kerüljön kiírásra olyan pályázat az oktatási intézmények számára, amely **több, különböző**

oktatási intézmény tananyagfejlesztésére vonatkozik az egészségturizmus területén (pl. műszaki, közgazdasági, turisztikai, egészségturisztikai). A közös tananyagfejlesztéssel elérhető lenne, hogy egységes nyelvet beszéljenek mind a munkaadók, mind a munkavállalók. Hosszútávon, ennek eredményeként nem lenne elhanyagolható az egészségturizmus egészségmegőrzésre, egészségtudatosságra gyakorolt hatása sem.

5. Élethosszig tartó tanulás lehetőségének megteremtése

Javasolt folyamatos tovább- és utóképzések kialakítása a „fürdős” és spa-hotel szakmákban is. A több szakma együttes elsajátítását szükségessé tette a gazdasági válság, az alkalmazottak több területen történő alkalmazása, forgatása szükségessé vált.

Az egészségturisztikai szakmai képzés átdolgozása az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) alapján, amely összhangba hozható az EU képzési struktúrájával. (direkt link: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/eqf/leaflet_hu.pdf).

Mind a 8 szintet egy-egy jellemzőcsoport határoz meg, amely az adott szintű képesítésekre vonatkozó tanulási eredményeket jelzi valamennyi képesítési rendszerben.

	TUDÁS	KÉSZSÉGEK	KOMPETENCIA
1. SZINT Az 1. szintre vonatkozó tanulási eredmények:	→ alapvető általános tudás	→ egyszerű feladatok elvégzéséhez szükséges alapvető készségek	→ közvetlen felügyelet mellett, szervezett körülmények között végzett tanulás vagy munka
2. SZINT Az 2. szintre vonatkozó tanulási eredmények:	→ alapvető tárgyi tudás valamely munka- vagy tanulmányi területen	→ egyszerű szabályok és eszközök használatával történő feladatvégzéshez és rutin probléma megoldáshoz, releváns információk alkalmazását igénylő alapvető kognitív és gyakorlati készségek	→ felügyelet mellett korlátozott mértékű autonómiával végzett tanulás vagy munka
3. SZINT Az 3. szintre vonatkozó tanulási eredmények:	→ tények, elvek, folyamatok és általános fogalmak ismerete valamely munka- vagy tanulmányi területen	→ egy sor kognitív és gyakorlati készség alapvető módszerek, eszközök, anyagok és információk kiválasztásával és alkalmazásával járó feladatok elvégzéséhez és problémák megoldásához	→ felelősség vállalása feladatok elvégzéséért a munka vagy tanulás során → a saját viselkedés körülményekhez való igazítása problémamegoldáskor
4. SZINT Az 4. szintre vonatkozó tanulási eredmények:	→ tárgyi és elméleti tudás széles összefüggésekben, valamely munka- vagy tanulmányi területen belül	→ egy sor kognitív és gyakorlati készség egy munka- vagy tanulmányi terület specifikus problémáinak megoldásához	→ önálló tevékenységszervezés az általában előre látható, ám adott esetben változó munka- vagy tanulmányi környezet iránymutatása szerint → mások rutinmunkájának felügyelete korlátozott felelősségvállalással a munka- vagy tanulmányi tevékenységek értékeléséért és javításáért

5. SZINT*	Az <u>5. szintre</u> vonatkozó tanulási eredmények:	<ul style="list-style-type: none"> → átfogó, specializált tárgyi és elméleti tudás valamely munka- vagy tanulmányi területen, illetve e tudás határainak ismerete 	<ul style="list-style-type: none"> → egy sor olyan átfogó kognitív és gyakorlati készség, amely elvont problémák kreatív megoldásainak kidolgozásához szükséges 	<ul style="list-style-type: none"> → vezetés és felügyelet gyakorlása olyan munka- vagy tanulmányi tevékenységek kontextusában, ahol előre nem látható változások lépnek fel → önmaga és mások teljesítményének értékelése és fejlesztése
6. SZINT**	Az <u>6. szintre</u> vonatkozó tanulási eredmények:	<ul style="list-style-type: none"> → valamely munka- vagy tanulmányi terület magas szintű ismerete, elméletek és elvek kritikai megértésével 	<ul style="list-style-type: none"> → szakmai magabiztosságot és az innovációt bizonyító magas szintű készségek, amelyek egy specializálódott munka- vagy tanulmányi területen összetett és előre nem látható problémák megoldásához szükségesek 	<ul style="list-style-type: none"> → összetett technikai vagy szakmai tevékenységek vagy projektek vezetése, felelősség vállalása a döntéshozatalért előre nem látható munka- vagy tanulmányi helyzetekben → felelősség vállalása egyének vagy csoportok szakmai fejlődésének irányításáért
7. SZINT***	Az <u>7. szintre</u> vonatkozó tanulási eredmények:	<ul style="list-style-type: none"> → kiemelten szakosodott tudás, részben valamely munka- vagy tanulmányi terület legfrissebb fejleményeinek ismeretével, amely eredeti megközelítések és/vagy kutatások alapjául szolgálhat → kritikus tudatosság a tudáshoz kapcsolódó kérdésekben valamely munka- vagy tanulmányi területen, valamint különböző területek kapcsolódásainál 	<ul style="list-style-type: none"> → a kutatásban és/vagy az innovációban új tudás és eljárások kifejlesztéséhez, valamint a különböző területekhez tartozó tudás integrálásához szükséges, szakosodott problémamegoldási készségek 	<ul style="list-style-type: none"> → összetett, előre nem látható és új stratégiai megközelítéseket igénylő munka- vagy tanulási kontextusok vezetése és átalakítása → felelősség vállalása a csoport szakmai tudásához vagy gyakorlatához való hozzájárulásért és/vagy stratégiai teljesítményének értékeléséért
8. SZINT****	Az <u>8. szintre</u> vonatkozó tanulási eredmények:	<ul style="list-style-type: none"> → a tudás jelenlegi határait feszegető ismeretek valamely munka- vagy tanulmányi területen és a területek kapcsolódásainál 	<ul style="list-style-type: none"> → a kutatás és/vagy az innováció kritikus problémáinak megoldásához, valamint a létező tudás vagy szakmai gyakorlat kiterjesztéséhez és újradefiniálásához szükséges legmagasabb szintű és legspecializáltabb készségek és technikák, többek között a szintetizálás és az értékelés képessége 	<ul style="list-style-type: none"> → a munka- vagy tanulmányi kontextus – beleértve a kutatást – élővilágában új elképzelések vagy folyamatok kifejlesztésénél mutatott kiemelkedő tekintély, innovációs képesség, autonómia, tudományos és szakmai feddhetetlenség és folyamatos elkötelezettség

Az Európai Felsőoktatási Társág képesítési keretrendszerének való megfelelés

Az Európai Felsőoktatási Társág képesítési keretrendszerének első ciklus (képzési szintek)re szolgáló szintfelírásai. Valamennyi ciklus jellemzője egy állásba állítást tesz az adott ciklus végét jelentő képesítéshez kötődő eredmények és képességek típusos követelményéről.

* A rövid (az első ciklus részét képező) vagy ahhoz kötődő felsőoktatási ciklus leírása – amelyet a bolognai folyamat részeként a Közös Minőségügyi Kérdésmunka (Joint Quality Initiative) alakított ki – az EKK 5. szintű tanulási eredményeinek felel meg.

** Az európai felsőoktatási társág képesítési keretrendszerében az első ciklus jellemzője – amelyet a bolognai folyamat keretében a felsőoktatásért felelős miniszterek 2005. május 18-án bergeni ülésükön elfogadtak – az EKK 6. szintű tanulási eredményeinek felel meg.

*** Az európai felsőoktatási társág képesítési keretrendszerében a második ciklus jellemzője – amelyet a bolognai folyamat keretében a felsőoktatásért felelős miniszterek 2005. május 18-án bergeni ülésükön elfogadtak – az EKK 7. szintű tanulási

eredményeinek felel meg.

**** Az európai felsőoktatási társág képesítési keretrendszerében a harmadik ciklus jellemzője – amelyet a bolognai folyamat keretében a felsőoktatásért felelős miniszterek 2005. május 18-án bergeni ülésükön elfogadtak – az EKK 8. szintű tanulási eredményeinek felel meg.

A jelenlegi képzési rendszer, annak ellenére, hogy a Bologna-rendszer szerint lett átdolgozva, nem tartja szem előtt a tudás fenti egymásra épülését, és rendszerét. Az EU képzési struktúra alkalmazása, a magyar turisztikai szakmai képzések hatékonyabb és átlátható elismertségét eredményezi. Az egészségturisztikai szakma átjárhatósága (pl. magyar diákok külföldi gyakorlatszerzési lehetősége, illetve a külföldi gyakorlat elismerése és elismertetése Magyarországon) hosszú távon a magyar egészségturizmus fejlődését segíti elő, megfelelve a magas szintű nemzetközi szakmai és vendég elvárásoknak.

Az OKJ-s és akkreditált képzések besorolása is szükséges az EU-s EQF szinteknek megfelelően.

A fenti törekvés összhangban áll az Oktatási és Kulturális Minisztérium célkitűzéseivel, melyet 2009. augusztusában a „Magyarország és az EKKR, az Országos Képesítési Keretrendszer (OKKR) kidolgozása és bevezetése” tanulmányában megjelentetett. (forrás: <http://www.okm.gov.hu/europai-unio-oktatas/orszagos-kepesitesi/magyarorszag-ekkr>)

A fenti EKKR szerinti képzési struktúra, biztosíthatja a jövőbeli munkavállalók magasabb szintű gyakorlati tudását, melyet jelenleg hiányosságként jelöltek meg a munkáltatók.

6. Nyelvtanulás

Minden frontember legalább alapszinten tudjon valamilyen – főként a jellemző külföldi célcsoportnak megfelelő – idegen nyelven. Az adott fürdő vagy szálloda kínálatáról, szolgáltatásairól idegen nyelven is tudjon egyszerű tájékoztatást adni. Ehhez az adott szakma szaknyelvének alapvető ismerete szükséges. Megfontolandó egyes OKJ-s végzettségeket újra bizonyos szintű nyelvvizsgálóval igazolt nyelvismerethez kötni. Ez a kérdés különösen a vendéglátó és idegenforgalmi szakmenedzser-képzésnél akut probléma.

7. Informatika oktatása

A vállalatirányítási rendszerek ismerete mindenkinek fontos, aki a munkája során kapcsolódik hozzá. Az egészségturizmusban általánosan használt (beléptetés, szobafoglalás, pénztár, marketing-értékesítés) szoftverek használatának alapvető elsajátítása már a közép- ill. felsőfokú oktatás során meg kell történnjen! Ezen, mindennapi gyakorlatban használható informatikai ismereteket be kell építeni a tantervbe.

8. Szabályozás, akkreditáció

Ki kell alakítani annak rendszerét, hogy az alkalmazott gazdaságtudományok területén a MAB akkreditációs eljárásai során, ill. az oktatási folyamatban a szakma gyakorló képviselői nagyobb szerepet kaphassanak. A tudományosság biztosítása mellett feltétlenül szükséges a nagyobb gyakorlatorientáltság (a tudomány eredményei hatékonyabban szolgálják a gazdaság igényeit), főként az alapképzési szakon. Az új szabályozás magában foglalná a gyakorló szakemberek oktatóként történő alkalmazhatóságát. A jelenlegi rugalmatlan akkreditációs és foglalkoztatási követelményrendszer ezen a területen inkább csak formálisan szolgálja a minőséget, és nem egyszer a felsőoktatási intézményeket kikapuk keresésére ösztönzi. A szakirányok rugalmasabb beindíthatósága pedig lehetőséget adna kisebb létszámú csoportok vagy egyedi képzések indítására.

8.2 Célok, prioritások és feladatterv 2015-ig

Fő cél: versenyképes munkavállalók által országszerte versenyképes egészségturisztikai szolgáltatásokat nyújtani

26. számú táblázat: Cérendszer

Célok	Prioritások	Feladatok	Eszközök	Javasolt felelősök	Elérési dátum
Munkaerő-piaci igények és képzési kapacitások folyamatos szinkronjának megteremtése	1) Jogszabályi háttér aktualizálása 2) Az oktatás-képzés mennyiségének és tematikájának folyamatos hozzáigazítása a munkaadók igényeihez, ezen belül 3) Új, a trendeknek megfelelő, versenyképes képzések kialakítása. 4) Munkaköri kódex elkészítése	1) A 37/1996. (X. 18.) NM rendelet haladéktalan módosítása, aktualizálása 2) A létrejövő új munkahelyek számának felmérése, évente egészségturisztikai oktatási-munkaerőpiaci konferencia szervezése 3) pl. OKJ: szauna-mester, csúszda-kezelő, stb., valamint felsőfokú fürdővezető képzés 4) Munkakörök pontos definiálása	1) Rendeletmódosítás szakmai előkészítése, megfogalmazása 2) Konferencia évente, utána konferencia-kötet közzététele 3) A szükséges képzések tematikájának konkrét kidolgozása. 4) A szolgáltatók munkakörökkel kapcsolatos javaslatinak összegyűjtése	1) Magyar Fürdőszövetség, EüM 2) RFÜ-k, NFÜ, ÖM Turisztikai Szakállamtitkárság 3) szakképesítésért felelős minisztériumok, gazdasági és szakmai kamarák, képzőintézmények, NSZFI 4) Magyar Fürdőszövetség, Magyar Szállodaszövetség, ÖM Turisztikai SzÁT	2011.
Kimutatható legyen az egészségturisztikai oktatás-képzés eredményessége	A várhatóan létrejövő munkahelyeket megfelelően felkészült szakemberek töltsék be	Az elhelyezkedés, ill. a szakmában történő arányának, helyének, és a karrierekben történt változások követése megfelelő informatikai rendszerrel	1) Az oktatási, képzési intézményekben komplex pályakövetési rendszerek kiépítése, melyhez pályázati támogatás szükséges 2) Komplex HR minőségbiztosítási rendszer kialakítása	Oktatási, képzési intézmények, Szolgáltatók, ÖM Turisztikai Szakállamtitkárság (TÁMOP-pályázat)	2015.
1) A végzős tanulók, hallgatók mielőbb önálló	1) Az oktatási intézmények a szolgáltatókon	1) Az oktatási intézmények – a létrejövő munkahelyek figyelembe vételével – határozzák meg a	1) Gyakorlati terv készítése, leendő munkaadókkal való rendszeres kapcsolat	1) Oktatási intézmények, Szolgáltatók, Szakmai szervezetek	2013.

<p>munkavégzésre alkalmasak legyenek</p> <p>2) Meglévő alkalmazottak tudásának aktualizálása, folyamatos fejlesztése</p>	<p>keresztül (velük szoros együttműködésben) biztosítsanak a betöltendő szakma szempontjából releváns gyakorlati lehetőséget a tanulóknak, hallgatóknak</p> <p>2) Továbbképzési és kreditrendszer bevezetése</p>	<p>gyakorlati oktatás legfontosabb paramétereit, a szóba jöhető gyakorlati helyeket</p> <p>2) Adott munkaköröknek megfelelő továbbképzési terv kidolgozása</p>	<p>2) Továbbképző, kreditpontot érő tanfolyamok tartása</p>	<p>2) Oktatási intézmények,</p>	
<p>Az egészség-turizmusban munkát vállalók felkészültsége – a szakma jellegének megfelelően – komplex és versenyképes legyen</p>	<p>1) Az oktatás-képzés a szolgáltatóiparnak megfelelően komplex legyen, ill.</p> <p>2) A keresztképzések által tudást biztosítson a házon belüli egyéb szakmákról is</p> <p>3) Frontemberek megfelelő nyelvi felkészítése</p> <p>4) Legújabb informatikai ismeretek beépítése a tantervekbe</p> <p>5) Regionális oktatóközpontok kialakítása</p> <p>6) Meglévő felsőfokú intézmények között összefogás.</p> <p>7) 2 félév legyen a felsőfokú képzésben a</p>	<p>1-4) Az alapszakma ismeretén túl az iskolarendszerű, mind a felnőttképzések és munkahelyi továbbképzések során fejleszteni kell kommunikációs készséget (idegen nyelven is), az etikus viselkedést, oktatni kell a turizmust és marketinget (legalább alapfokú ismeretek), releváns informatikát, emellett szakmai ismereteket kell szerezni az adott fürdőben vagy szállodában nyújtott szinte valamennyi szolgáltatásról</p> <p>5) Az oktatási intézmények programjainak összehangolása</p> <p>6) Állandó szakmai fórum (esetleg szervezet) létrehozása</p> <p>7) Egyeztetés a szakmai szervezetekkel, jogszabály módosítás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Szolgáltatóiparnak megfelelő tréningek (kommunikáció, marketing, nyelv, etika, vevőszolgálat stb.) - Szakmai keresztképzések - Ezeknek megfelelő, pl. több szakmát megjelenítő, több oktatási intézmény részvételével készülő tananyagok kidolgozása (e-learning is). - Egészségturizmus oktatási rendszer kiépítése - Szakmai fórum 	<p>1)Oktatási intézmények, munkaadók,</p> <p>2) munkaadók,</p> <p>3) Oktatási intézmények, munkaadók,</p> <p>4) Oktatási intézmények, Szoftverfejlesztők</p> <p>5) Termál klaszterek, egyéb szakmai szervezetek, oktatási intézmények</p> <p>6) Oktatási intézmények</p> <p>7) PM, OKM, SZMM,</p>	<p>2015.</p>

	gyakorlati idő (ebből egy félév államilag finanszírozott, egy félév részben finanszírozott)				
OKJ-s illetve akkreditált képzések helyzetének javítása	Oktatási rendszer átstrukturálása, pontosítása	Javaslattétel pontbeszámításra a felsőfokú képzéseknél, Honlap, könyv kidolgozása a munkaadók részére	Honlap, könyv	ÖM, SZMM, NSZFI	2013.
Kutatás és fejlesztés támogatása	1) Nemzeti egészségturisztikai és balneológiai tanulmányi ösztöndíj létrehozása 2) Nemzeti balneológiai PhD kutatási ösztöndíj létrehozása 3) Innovációs díj létrehozása az egészségturisztikai termékek, szolgáltatások számára	1) Ösztöndíj program kidolgozása a felsőoktatási intézmények számára a BSc és MSc szinten 2) Kutatási ösztöndíj program kidolgozása a PhD kutatások céljából – orvostudományi és egészségtudományi területen képző intézmények számára 3) Egészségturisztikai vállalkozások és szolgáltatók részére innovációt elősegítő program kidolgozása	1) Törvényi rendeletek módosítása. 2) Pályázati források előteremtése. 3) Szakmai szervezetek ajánlásainak figyelembevétele. 4) Nemzetközi kutatási ösztöndíj modellek adaptációja. 5) Privát szektor bevonása a finanszírozásba.	1) Magyar Balneológiai Egyesület, Oktatási Intézmények 2) NKTH, Magyar Balneológiai Egyesület, Oktatási Intézmények 3) Nemzeti Fejlesztési Ügynökség, ÖM Turisztikai SzÁT, nagyobb cégek (szponzoráció)	2015.
Külföldi diákok számának és arányának növelése a hazai egészségturizmus oktatási rendszerében	1) Szomszédos országok, Oroszország 2) Távolabbi országok diákjai növekvő számban Magyarországon tanuljanak	1) Marketingtevékenység a környező, majd távolabbi országok felé 2) Tanárok szaknyelvi képzése 3) Idegen nyelvű oktatási anyagok beszerzése, kidolgozása	1) Marketingtevékenység és 2) Szaknyelv oktatásának támogatása (pl. pályázati úton) 3) Pályázati források	1-2) Oktatási Intézmények, OKM, ÖM - Turisztikai SzÁT 3) NFÜ	2015.

