

Turizmus és vendéglátás – a balatoni munkaerőpiac aktualitásai

A mindennapi rutinból való kiszakadást jelentő turisztikai utazások során a vendégek számos turisztikai (például szálláshely, étterem, látnivaló) és nem turisztikai (például helyi lakos, posztai alkalmazott) szereplővel kerülnek kapcsolatba. A turisztikai élménylánc (ETC–UNWTO 2011, Lőrincz–Raffay 2017) minden egyes eleme befolyásolja a turisztikai élmények megvalósulását, az igénybevett szolgáltatások minőségét. Az emberi tényező a turizmusban kiemelt szerepet kap, a magasabb minőségű szolgáltatások elengedhetetlen „hozzávalója” a jól képzett, megfelelő készségekkel rendelkező, a szakma iránt elkötelezett munkavállaló.

A vendégforgalom időbeni egyenlőtlensége, vagyis a szezonális kisebb-nagyobb mértékben minden úti célra jellemző (Sulyok–Mester 2014). A vízpartokon nagyobb mértékben jelentkező időbeni koncentráció a munkaerőpiacot is számottevően befolyásolja, a szezonális foglalkoztatási lehetőségek a fogadóterületek döntéshozói számára komoly kihívást jelentenek. A nyári hónapok közeledtével, a szezonálisan működő szolgáltatók nyitásával egyidejűleg évről évre fokozott figyelem irányul a munkaerőhiányra, ami a hazánk turizmusában kiemelt szerepet betöltő Balaton térségét az elmúlt években egyre nagyobb mértékben sújtja. A médiában megemelkedik a – negatív hangvételű – cikkek száma, jelentősen megnő az álláshirdetések száma. Fontosnak tartjuk ugyanakkor megjegyezni, hogy az utazók, vendégek visszajelzéseiben (például ha megnézzük az utazói véleményeket gyűjtő portálokat, „vendégkönyveket”) a munkaerővel kapcsolatos kritikák nem kirívóak a Balaton esetében.

A Balaton és környéke társadalmát az országoshoz hasonló tendenciák (KSH, 2014) jellemzik (előregedő lakosság, fiatalok elvándorlása),

és a munkanélküliség 2013. óta megfigyelhető csökkenése hátterében a közfoglalkoztatás a meghatározó (BFT, 2016). A tó és környéke turizmusa elsősorban a kisebb, sok esetben családi vállalkozásokra épül, akik a nyári hónapokban magasabb (ez egységenként néhány főt jelent) létszámmal üzemelnek. A kisebb, családi vállalkozások körében számottevő a térséghez való kötődés, az erős identitás, ami pozitívan befolyásolja az adott szolgáltató sikerét, eredményességét is. Jelen írás célja, hogy a Balatoni Turisztikai Kutatóintézet által 2017 májusában végzett szakmai megkérdezés eredményeire építve felvázolja a térség munkaerőpiacának aktuális helyzetét és javaslatokat fogalmazzon meg a munkaerőhiány enyhítésére vonatkozóan.

A térség foglalkoztatási helyzetének főbb jellemzői

A Balaton térségében a vendégek számának havonkénti alakulása erős szezonális ingadozást mutat. Mivel a turizmus szolgáltató ágazat, így a munkaerőnek abban az időpontban kell megfelelő mennyiségben és minőségben rendelkezésre állni, amikor a vendég itt tartózkodik.

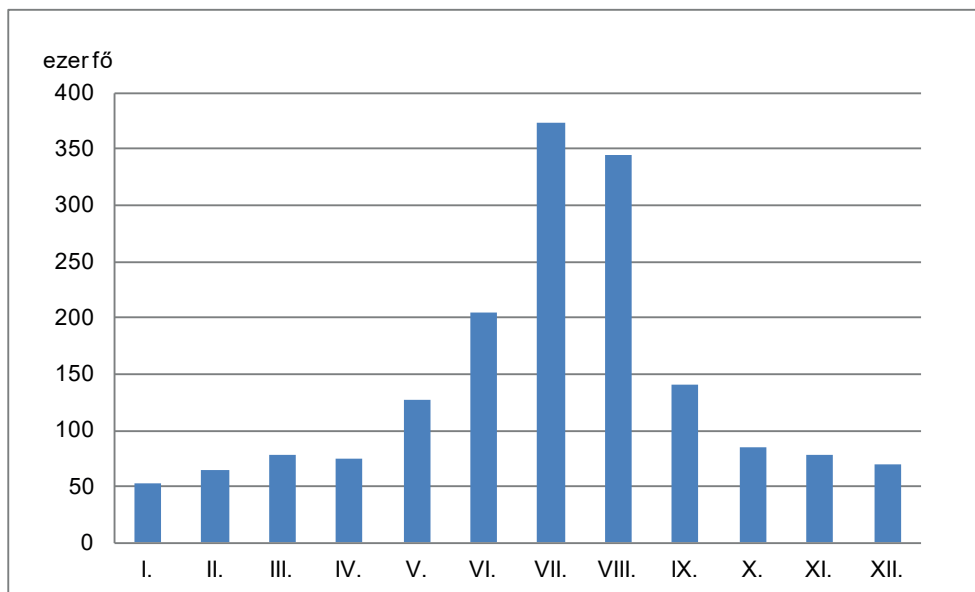
A kereskedelmi szálláshelyeket igénybevevő vendégek számának havonkénti alakulását vizsgálva elmondható, hogy a forgalom jelentős része (42%-a) július és augusztus hónapra koncentrálódik. A 2016-os év adatait szemlélteti az 1. ábra.

A Balaton térségében található munkahelyek működésük jellege alapján öt csoportba sorolhatók:

- Éves üzemelés szezonális hatás nélkül,
- Éves üzemelés szezonális hatással,
- Szezonális üzemelés 5–7 hónappal,
- Szezonális üzemelés 2–3 hónappal,
- Kombinált üzemelés szezonális hatással.

Az egyes konkrét munkáltatóknál lehetnek ugyan aránybeli eltérések, de ezek az utóbbi 2-3 évben általánosan megfigyelhető tendenciák. Az első csoportba a turizmus területén viszonylag kevés munkahely tartozik, többnyire a gyógy-, wellness- és konferenciaszállodák

1. ábra Vendégek számának havonkénti alakulása a balatoni kereskedelmi szálláshelyeken, 2016



Forrás: KSH, 2017

ilyenek. A második csoportba jellemzően az éves nyitva tartású szállodák, vendéglátóhelyek tartoznak, ahol részben a szabadtéri létesítmények üzemeltetése, részben pedig az év folyamán változó mértékű kihasználtság miatt van szezonális hatás. A hosszabb időtartamú szezonális üzemelés a szállodák és vendéglátóhelyek egy részére jellemző, általában április–október közötti üzemeléssel. A rövidebb időtartamú nyitva tartás a kempingekre, a strandokra és az ottani vendéglátó egységekre, üzletekre a legjellemzőbb, de több szálláshely is ilyen módon működik.

A kombinált üzemelésnek két altípusa van, az egyiknél a cég tevékenysége között van olyan, ami éves viszonylatban működik, de van csak szezonális tevékenység is. Például egy hajózási társaságnál a javítás, karbantartás egész éves tevékenység, de a kikötők, pénztárak csak szezonálisan működnek. A szálláshelyek egy részénél is lehetnek olyan részlegek, amik csak nyáron működnek, például kikötő, strand, nyári bungalók. Abban az esetben is lehet kombinált üzemelés, ha egy vállalatnak több telephelye, például üzlete van, ezek nagy része éves működésű, másik része pedig csak szezonálisan

tart nyitva. Ezek az eltérő működésű egységek általában különböző telephelyeken (például Budapesten) találhatóak, és csak a szezonális nyitva tartásúak találhatóak a Balaton térségében. A működés jellegére és a foglalkoztatás módjára vonatkozó főbb jellemzőik az 1. táblázatban foglalkoztatottak összege:

Rugalmas (atipikus) foglalkoztatáson olyan munkavégzést értünk, amelyben nem érvényesülnek a hagyományos (tipikus) munkaviszony főbb jellemzői, azaz

- a munkaidő hossza, eloszlása,
- a munka térbeli elhelyezkedése, illetve
- a munka jogi keretei eltérnek a hagyományos formától, és a felek igényeihez jobban igazodnak.

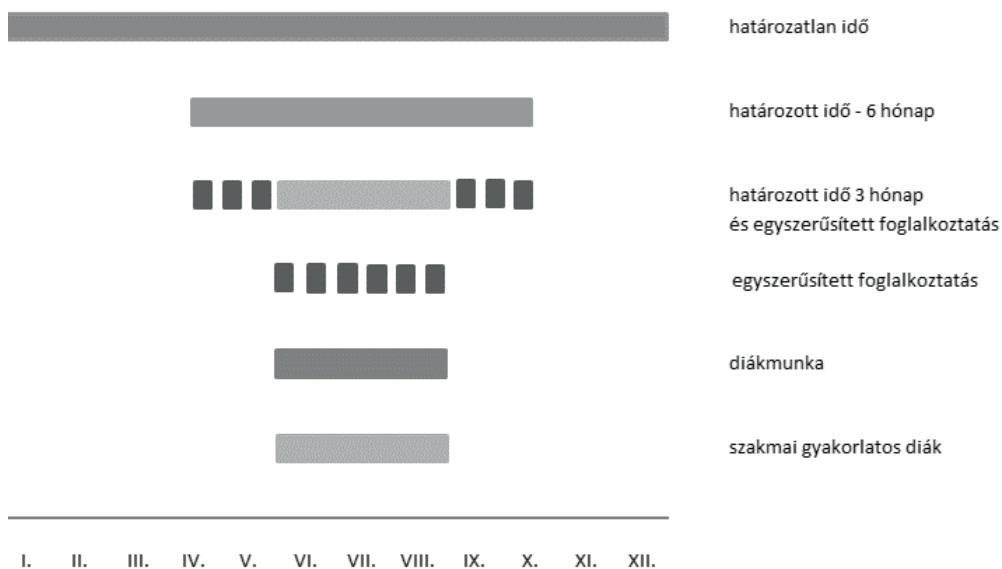
A Balaton térségében – a turizmus sajátosságaihoz igazodva – a vállalkozásoknak szükségük van arra, hogy munkaerő-állományukat rugalmasan tudják variálni. Ezt lehetővé teszik az olyan, nem hagyományos munkaformák, mint a határozott idejű foglalkoztatás, a részmunkaidő, az egyszerűsített foglalkoztatás és az alkalmi munka. Ez a nyári hónapokban még kiegészül a diákmun-

1. táblázat A munkahelyek csoportosítása a működés jellege szerint

Működés jellege	Foglalkoztatás módja		
	Határozatlan időtartamra szóló munkaviszony	Határozott időtartamra szóló munkaviszony	Egyéb atipikus foglalkoztatási formák
Éves üzemelés szezonális hatás nélkül	jellemző	nem jellemző, csak távollét esetén	előfordul, kevésbé jellemző
Éves üzemelés szezonális hatással	jellemző	kisebb létszámnál fordul elő	jellemző
Szezonális üzemelés 5-7 hónap	kulcsmunkakörökben	jellemző	jellemző, növekvő arányban
Szezonális üzemelés 2-3 hónap	nem fordul elő	jellemző	jellemző, növekvő arányban
Kombinált üzemelés szezonális hatással	jellemző	kisebb létszámnál fordul elő	jellemző, növekvő arányban

Forrás: saját kutatás

2. ábra Foglalkoztatási formák megjelenése a Balaton térségében



Forrás: saját kutatás

kával, valamint a szakmai gyakorlatos középiskolai tanulók és felsőoktatási hallgatók szakmai gyakorlatos foglalkoztatásával. Az egyes foglalkoztatási formák időbeli megjelenését a 2. ábra szemlélteti.

Az utóbbi években Magyarországon több szakma esetében munkaerőhiány tapasztalható. A ManpowerGroup Hiányszakma Felmérések adatai alapján a vendéglátóipari dolgozók 2011 óta szerepelnek a listán. 2016-ban a munkáltatók körében végzett felmérés alapján a negyedik legnehezebben betölthető munkakörökként jellemezték. Különösen igaz ez a Balaton térségére, ahol a szezonális foglalkoztatás és a feszített munkatempó még nehezebbé teszi a szükséges munkaerő megszerzését és megtartását.

Módszertan

A Pannon Egyetem Gazdaságtudományi Karán működő Balatoni Turisztikai Kutatóintézet 2015-ben indította a Balatoni Turizmus-barométer felmérést. Ennek keretében a Balaton turizmusában érintett döntéshozók, szolgáltatók évente három alkalommal (január, május és szeptember hónapokban) egy online elérhető kérdőív segítségével értékelik a megkérdezést megelőző időszakot, és fogalmazzák meg várakozásaikat a következő időszakra vonatkozóan. Az anonim, önkitöltős kérdőívet átlagosan 30-90 szakember tölti ki. A Balaton turizmusának értékelése mellett a szakmai panel egy-egy aktuális témakörre (például kerékpáros turizmus, helyi értékek turisztikai szerepe) kitér.

A 2017. májusi megkérdezés fókuszában a térség munkaerőpiaca állt, ezen belül is a turizmus-vendéglátást különösen érintő munkaerőhiány. A kérdőívet 47, a Balaton turizmusában érintett döntéshozó töltötte ki. A minta összetétele: 14 önkormányzat, 8 TDM-szervezet, 19 turisztikai szolgáltató és 6 egyéb szereplő.

A foglalkoztatottak jellemzői

A felmérésben részt vevő turisztikai vállalkozások mindegyike éves üzemelésű, ezen belül kétharmada a nyári hónapokban magasabb létszámmal működik. A profilból adódóan leggyakrabban megtalálható munkakörök a szakács, a felszolgáló, a konyhai kisegítő, a recepciós és a szobaaszony/takarító. A családi vállalkozásoknál több esetben minden feladatot maga a család lát el. Az összlétszám havonkénti alakulását tekintve a téli

hónapokban jellemző 18-19 fős átlaglétszám július-augusztusban 25 főre is felemelkedik. A nyári hónapokban jelentkező pluszmunkát a legtöbb esetben egyszerűsített foglalkoztatás (alkalmi munka), szakmai gyakorlat vagy diákmunka, illetve határozott időre szóló munkaszerződés keretében szervezik meg (3. ábra).

A kérdőív kitért a szezonális foglalkoztatás elmúlt években tapasztalt tendenciáira is. Akik erre a kérdésre válaszoltak, számottevő mértékben (50-100%) „visszatérő” munkavállalókat alkalmaznak évről évre. Esetükben ez az arány az elmúlt öt évben (2012 és 2016 között) nem változott (8 szolgáltató) vagy csökkent (2 szolgáltató). A válaszadó vállalkozások többsége a téli időszakban is tart fenn kapcsolatot a következő évben szezonálisan foglalkoztatni kívánt munkatársakkal (telefonon, személyesen, online). A 2012 és 2016 között tartósan betöltetlen munkahelyek között a felszolgáló, a szakács és a recepciós munkaköröket említették a szolgáltatók.

A kérdőívben külön blokk vizsgálta az önkormányzatoknál jellemző közfoglalkoztatást. A válaszadó önkormányzatok esetében a leggyakoribb munkakörök a közterület/parkfenntartás, a művelődés/sport, a strand és az oktatás voltak. Havi bontásban vizsgálva, 6-7 és 10 fő között mozog az így foglalkoztatottak száma egy-egy településen, itt az éven belüli eloszlás sokkal egyenletesebb, mint a turisztikai vállalkozásoknál.

A munkaerőhiány okai

A munkaerőhiány okai között a megkérdezett szakemberek elsősorban a külföld elszívó hatását, a nem megfelelő bérezést emelték ki, mindkét tényező 4-es feletti átlagértéket kapott. Ezt a – szektor általánosan jellemző – kedvezőtlen munkarend követte. A válaszadók szerint a közfoglalkoztatás bővülése nem „szívja el” a munkaerőt, és véleményük szerint a turizmus-vendéglátás mint szakma vonzó a fiatalok számára. 4. ábra

Hogyan enyhíthető a munkaerőhiány?

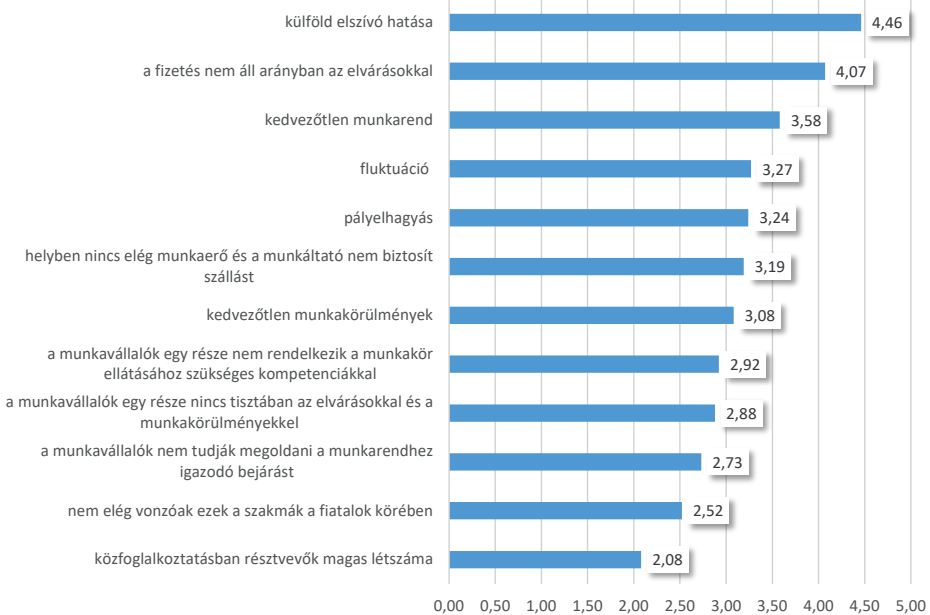
A munkaerőhiány enyhítésének hatékony eszköze lehet a diákmunka, a szakmai gyakorlatos diákok foglalkoztatása, a – megfelelő – szálláslehetőség biztosítása, valamint a – jelenleg is népszerű – egyszerűsített foglalkoztatás. A nyugdíjas dolgozók, a családtagok bevonása és a munkaerő-közvetítő cégek szolgáltatásainak igénybevétele kevesebbet érthet. A szolgáltatás

3. ábra Alkalmazza-e a főszezoni (július-augusztus) időszakban az alábbi foglalkoztatási formákat?



Forrás: Pannon Egyetem BATUKI

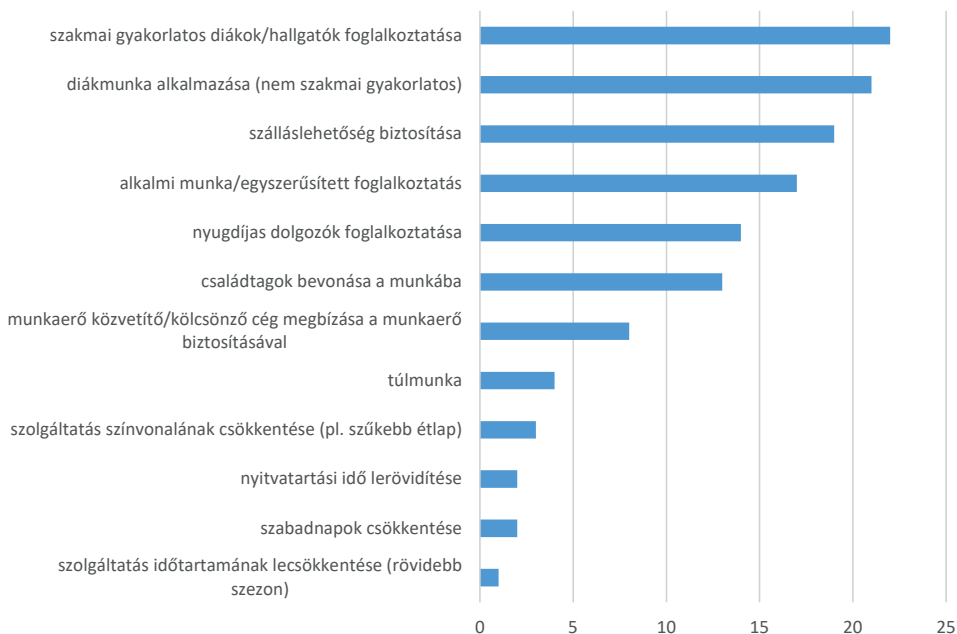
4. ábra A munkaerőhiány okai



Forrás: Pannon Egyetem BATUKI

Megjegyzés: 1-5-ig tartó skálán, ahol 1=egyáltalán nem játszik szerepet, 5=nagymértékben szerepet játszik

5. ábra Milyen eszközökkel enyhíthető a munkaerőhiány? (említések száma)



Forrás: Pannon Egyetem BATUKI

csökkentésére (például nyitva tartás, választék) vonatkozó elképzeléseket egyértelműen elutasították a válaszadó szakemberek (5. ábra).

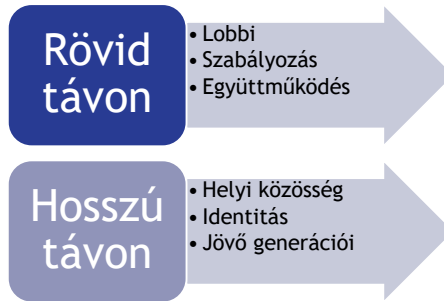
A felmérés alapján egyértelműen kirajzolódott, hogy a közfoglalkoztatásban érintettek a turizmus-vendéglátás területén jelentkező munkaerőhiányt nem képesek enyhíteni (kisebb létszám, nem megfelelő kompetencia, illetve a közfoglalkoztatás is a nyári időszakban ró nagyobb terhet az érintetteknek). A szakmai megkérdezés külön kitért az önkormányzatok hatásköreire, lehetőségeire. Ezek alapján a megfelelő tájékoztatás, információcsere (a munkáltatók és a potenciális munkavállalók között), az adócsökkentés, kedvezmények nyújtása, valamint az aktív lobbitevékenység szerepeltek a leggyakrabban említett eszközök között. A megkérdezettek véleménye szerint a munkáltatók pedig jobb munkakörülményekkel, magasabb bérekkel és szálláslehetőség biztosításával javíthatnak a jelenlegi helyzeten.

Összegzés

A Balaton és környéke fenntartható és versenyképes turizmusának jövőbeni fejlesztéséhez a munkaerőhiány enyhítését szolgáló intézkedések rövid távú megvalósítása mellett a hosszú távon való gondolkodás is elengedhetetlen feltétele (6. ábra). Ez egyúttal értékválasztást is igényel a döntéshozók, települések vezetői részéről (milyen típusú befektetéseket részesítenek előnyben, milyen kapcsolatot alakítanak ki a vállalkozókkal, hogyan ápolják az élő helyi közösséget, hogyan erősítik a lakosság kötődését/identitását stb.).

Rövidtávon eredményeket hozhat a helyi vállalkozókkal való jó kapcsolat kialakítása, az önkormányzatok közvetítők lehetnek a munkavállalók és a munkáltatók között. A szabályozás tekintetében is vannak eszközeik a helyi döntéshozóknak (például helyi adók, kedvezmények, befektetések ösztönzése), amivel párhuzamosan nagyon fontos az érdekérvényesítés, aktív lobbitevékenység az országos szintű döntéshozatal irányába.

6. ábra: A munkaerőhiány enyhítésének eszközei rövid és hosszú távon



Forrás: Pannon Egyetem BATUKI

Hosszú távon az erős identitással, kötődéssel rendelkező, aktív helyi közösségek kialakítása és fenntartása járulhat hozzá a Balaton térségének társadalmi-gazdasági megújulásához, fenntartható fejlődéséhez. Ez utóbbi eredményeként a térségben felnövő generációk erős identitással rendelkeznek, részesei egy aktív helyi közösségnek, ami pozitívan befolyásolja majd jövőbeni lakóhelyválasztásukat, vállalkozási terveiket is.

**SULYOK JUDIT
BIERMANN MARGIT**

Felhasznált irodalom

Balaton Fejlesztési Tanács (BFT) (2016): *A Balaton Kiemelt Üdülőkörzet 2015. évi területi monitoring jelentése.*

ETC–UNWTO (2011): *Handbook on Tourism Product Development.* Madrid, Spain.

Központi Statisztikai Hivatal (KSH) (2014): *A Balaton üdülőkörzet társadalmi helyzetképe.*

Lőrincz, K.–Raffay Á. (2017): Turisztikai partnerségek. In: *Lőrincz, K.–Sulyok, J.: Turizmusmarketing. Akadémiai Kiadó, Budapest.* pp. 297–312.

ManpowerGroup Hiányszakma Felmérés, 2011–2016.

Sulyok, J.–Mester, T. (2014): A magyarországi turizmus szezonálitása – A kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma. *Turizmus Bulletin.* XVI. 3–4. pp. 85–92.

Internetes források

Központi Statisztikai Hivatal Tájékoztatási Adatbázis www.ksh.hu