



GINOP-5.3.5-18-2018-00009

**Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány
kezelése a Balaton északi partján – vállalkozók
bevonásával**

**Vállalkozói felmérés a Balaton északi partján
működő vendéglátó vállalkozások gazdasági
helyzetéről, munkaerőpiaci és foglalkoztatási
képességéről, problémáiról**



Tartalomjegyzék

ELŐZMÉNYEK.....	5
A PROGRAM ESZKÖZEI	6
A VÁLLALKOZÓI KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS KÉRDÉSEIRE ADOTT VÁLASZOK ELEMZÉSE	11
I. A VÁLLALKOZÁS JELLEMZŐI.....	11
1. A vállalkozás tevékenyége:	11
2. A vállalkozás által működtetett vendéglátóhelyek száma:	12
3. A vállalkozás mérete és formája:	13
4. A vendéglátó egység tulajdonosi helyzete:.....	14
5. A vállalkozás tulajdonosi struktúrája és döntési mechanizmusa:	15
6. A vállalkozás működési időtartama:	16
7. Hány évre tervezi még a vállalkozás működtetését?	17
8. A vendéglátó egység nagysága befogadóképesség szerint:	18
9. A vendéglátó egység rendelkezik-e kategóriával (osztályba sorolással), hova sorolja magát:.....	19
10. A vállalkozás üzleti területi környezete:.....	20
11. A vállalkozás időszakos működési jellege:.....	20
12. A vendéglátó vállalkozás vendégeinek aránya:	22
13. Van-e a vendéglátóhely forgalmát befolyásoló közeli idegenforgalmi látnivaló, attrakció?	23
14. A vendéglátó egység nyújt-e kiegészítő szórakozási lehetőséget, szolgáltatást?.....	23
15. A vendéglátó egység biztosít-e kapcsolódó szolgáltatást?.....	24
16. A vendéglátóegység felkészült-e speciális vendégkörre?.....	26
17. Az elmúlt években sikerült-e a vendéglátó egység fejlesztésében, korszerűsítésében előre lépni?.....	27
18. A megvalósított fejlesztés, korszerűsítés jellege:.....	28
19. A megvalósított fejlesztés finanszírozása:.....	30
20. A vállalkozásban tervez-e további fejlesztéseket, korszerűsítéseket?	31
21. Amennyiben saját forrásból fejlesztett akkor az éves árbevétel milyen arányát fordította erre?	32
22. Az elmúlt években a gazdasági növekedés, bérkiáramlás emelkedésének hatására nőtt-e az éves vendégforgalom?.....	33
23. A növekvő vendégforgalom esetén emelkedett-e az éves árbevétel?.....	33
24. Az elmúlt években mindezek figyelembevételével nőtt-e az egy főre jutó fogyasztás értéke?	34
25. Amennyiben a vendéglátó egység szezonálisan működik, ez az elmúlt években hány hónapig tartott?	34
26. Tervez-e intézkedést a szezon meghosszabbítására, nyitvatartás bővítésére és szezonon kívüli rendezvények vállalására?	35
27. A vendéglátó egység rendelkezik-e saját honlappal, facebook vagy instagram oldallal?.....	35
28. A vendéglátó egységet reklámozza, hirdeti-e?.....	36
29. A hirdetésre, marketingre, fordított összegek aránya az árbevétel százalékában	38
30. A vállalkozás, vendéglátó egység megismertetése céljából van-e együttműködési kapcsolata?	38
31. Vállalkozása a népszerűsítés érdekében részesít-e támogatásban bármilyen helyi attrakciót vagy programot?.....	40
32. A fenti kérdéseken kívül a vállalkozás működésével kapcsolatban saját megállapítás, szakmai vélemény, javaslat megfogalmazása:	40

II.	A VÁLLALKOZÁS FOGLALKOZTATÁSI HELYZETE	41
1.	A vállalkozás munkaszervezetét vezetőként, tulajdonosként személyesen irányítja-e?.....	41
2.	A vállalkozás irányítását vezetését megosztja-e tulajdonostársal, vagy alkalmazottal?.....	41
3.	A vállalkozás működtetésében segítő családtag közreműködik-e?.....	42
4.	A vendéglátó tevékenységhez rendelkezik-e szakmai végzettséggel?.....	42
5.	A vállalkozásban az alkalmazottak száma:	43
6.	A vállalkozásában alkalmazott foglalkoztatási formák:.....	43
7.	A vállalkozásnál határozatlan idejű folyamatos munkaviszonyban állók száma és az összes munkavállalóhoz képest aránya:	45
8.	A vállalkozásnál munkaviszonyban álló dolgozók itt töltött éveinek átlagos száma:	45
9.	A vállalkozásnál eltöltött évek (balatoni szezon) alapján a jelenlegi dolgozók aránya	45
10.	A szezonra alkalmazott alkalmi munkavállalók esetében a fluktuációval érintett munkavállalók száma:	46
11.	Van-e az idegenforgalmi szezonra rendszeresen visszatérő alkalmi munkavállaló?	46
12.	Az alkalmazottak korösszetétele jelenleg:	47
13.	A vállalkozásnál alkalmazott dolgozók szakképzésére vonatkozó létszámadat:	47
14.	A vállalkozásban alkalmazott bérstruktúra:	48
15.	Részt vesz-e tanuló foglalkoztatásban, a szakmai utánpótlás nevelésében gyakorlati képzési helyként?	48
16.	A vállalkozás működtetéséhez az idegenforgalom miatt a dolgozók rendelkeznek-e idegennyelv tudással? ..	49
17.	A vállalkozás idegenforgalmi jellegének erősítése érdekében támogatná-e az alkalmazottak nyelvtanulását? ..	50
18.	Alkalmazza-e a jogszabály biztosította felszolgálati díjat a működésében?	50
19.	Az alkalmazottak munkájának díjazása során biztosítja-e az érdekeltséget a forgalomhoz kapcsolódóan?....	51
20.	Biztosít-e a munkabéren kívül egyéb alkalmazotti juttatást a dolgozók megtartása érdekében?	51
21.	Fontos-e a vállalkozás számára és próbálják-e elősegíteni, hogy az alkalmazottak büszkék legyenek a vendéglátó egységre?	53
22.	Az elmúlt években küzdött-e munkaerő hiánnyal?.....	53
23.	A vállalkozásából hiányzó munkavállalók létszáma.....	53
24.	A kiesett munkaerőt átlagosan mennyi idő alatt tudta eddig pótolni?	54
25.	Vállalkozásában a foglalkoztatáshoz melyik okozza a legnagyobb problémát?	54
26.	Munkaerő igényét milyen eszközökkel igyekszik kielégíteni?	55
27.	Munkaerőigény kérdésében együttműködik-e más vendéglátó vállalkozásokkal?.....	56
28.	Igénybe vesz-e a vállalkozás munkaerőpiaci kedvezményeket?	56
29.	A munkaerőhiányon a speciális célcsoporthoz kötődő állami támogatások véleménye szerint segítenek-e, vagy nem?.....	57
30.	Az elmúlt évek jelentős mértékű kötelező béremelése a minimálbér és szakképzéshez kötött bérminimum esetén kitermelhető volt-e?	57
31.	A munkaerő hiánya az elmúlt években a vállalkozást milyen módon érintette?	59
32.	A munkavállalók megtartásának, lojalitásuk növelésének milyen eszközeit támogatta, alkalmazta?	59
33.	Milyen állami intézkedésekkel értene egyet a munkaerő helyzet problémáinak csökkentésére?	60
34.	A vállalkozás által megfogalmazható további javaslatok és kezdemények a munkaerő biztosítására, megtartására:	61

III. A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY VÁRHATÓ HATÁSAI A BALATONI SZEZONBAN	62
1. Milyen mértékben esett vissza a vendégforgalom az elmúlt egy hónapban?	63
2. Felmerült-e a vendéglátó vállalkozás ideiglenes vagy végleges bezárása?	63
3. A forgalom csökkenés és a megváltozott piaci helyzet miatt kellett-e alkalmazottat elbocsátani?	64
4. Rendelkezik-e üzleti koncepcióval a járvány utáni időszakra, szezonra?	64
5. A vállalkozás átmeneti finanszírozására milyen pénzügyi tartalékokkal rendelkezik?	65
6. A járvány miatt gazdasági válság leküzdésére milyen intézkedéseket valósít meg?	66
7. Milyen mértékű forgalomvisszaesésre számít a turizmus, idegenforgalom szakmában a járvány okozta válsága miatt az előző évhez képest? A vendégek aránya az előző évhez (100%) képest:	67
8. Várakozása szerint az előző évhez (100%) képest milyen mértékű lesz a vállalkozás eredményessége, tevékenysége?	68
9. A járvány hatására más szakmákban felszabaduló munkaerő várakozása szerint javítja-e a munkaerőhiány helyzetet a szakmában?	69
10. Véleménye szerint a vállalkozásokban eddig keletkezett károk után mennyi időre van szükség az üzletmenet és jövedelmezőség helyreállításához?	70
11. Van-e már kimutatható kára a járvány miatt gazdasági visszaesésből?	71
12. A járvány okozta gazdasági válság csökkentése érdekében hozott kormányzati javaslatok közül élt-e bármelyikkel?	71
13. A vállalkozása milyen kormányzati, állami intézkedéseket javasol a működés fenntartása és a vendéglátó szakmai helyzetének javítása érdekében?	72
A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS TAPASZTALATAI A MEGFOGALMAZOTT PROGRAM SZEMPONTJÁBÓL.....	74

ELŐZMÉNYEK

A Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége KISOSZ és a Vállalkozók Területi Ipartestülete (IPOSZ Tapolca), mint a szakmát az országos és regionális érdekegyeztetésben képviselő munkaadói érdekképviselő, a tagsága körébe tartozó vállalkozások munkájának és munkaerő ellátásának javítása érdekében megfogalmazott egy fejlesztési programot. A program végrehajtására a két érdekképviselő létrehozott egy konzorciumot, és pályázatot nyújtott be, hogy annak lefolytatásához európai uniós forrású támogatást kapjanak, és a sikeres pályázat alapján láttak neki a projekt megvalósításának. Az általuk megfogalmazott projekt alapvetése, hogy miközben a gazdaság és az idegenforgalom, turizmus az elmúlt években jelentősen bővült, addig a vendéglátásban a szezonális jellegű vállalkozási tevékenység folyamatosan munkaerő problémával küzdött, amelynek hátterében a munkaerő elvándorlása állt az uniós országokba. A munkaerőhiány egyes vállalkozásoknál már a szakmai színvonal és a szolgáltatások biztosításának rovására ment, ezért a problémával nem csak az érintett szervezetek, hanem a szakmai kormányzati irányítás is foglalkozott, valamint a médiában is visszaköszönt a Balaton parton és a környékén a főszezonban megmutatkozó állandó szakemberhiány. A vendéglátó szakmáról megállapítható, hogy a KKV vállalkozások aránya meghaladja a kétharmadot, és a több, mint 60 ezer alkalmazottat foglalkoztató ágazatban az idei szezonkezdet előtt több, mint 3000 üres álláshelyet regisztrált a statisztika. A szezonális munkavégzéssel kapcsolatos munkaerőpiaci probléma természetesen nem csak magyar sajátosság, nálunk sokkal nagyobb mértékben küzdenek a problémával a szomszédos Horvátországban, ahol a területi sajátosság miatt a tengerparti idegenforgalom a gazdaság még nagyobb hányadát adja. Magyarországon a vendéglátó és idegenforgalmi szakmában az elmúlt években elindult több fejlesztés abból a célból, hogy a nyári balatoni szezont sikerrel meghosszabbítsák, illetve akár egész évben működő attrakciókkal stabilizálni lehessen a munkaerőigény nagyságát, és ezáltal az állandó foglalkoztatottakkal működtetett egységeket. A fejlesztések ellenére változatlanul igaz az a probléma, hogy a nyári főszezonban három-négy hónap alatt jelentősen megugrik a munkaerő igény, majd ez a szezonon kívül jelentősen lecsökken, miközben a munkavállalóknak az lenne az érdekük, hogy stabil és folyamatos munkalehetőséghez jussanak. Mindezek alapján a problémák gyökere, hogy a munkavállalói folyamatos alkalmazási igény ütközik a vállalkozások szezonálisan hirtelen felfutó, majd lecsengő rövidtávú munkaerő igényével. A probléma feltárásához és megoldások kereséséhez fogalmazta meg a programot a két érdekképviselő.

A PROGRAM ESZKÖZEI

A komplex fejlesztési program az érdekképviseltek tervei szerint tartalmaz ágazati szakmai rendezvényeket, az érdeklődő célcsoportok számára ingyenes továbbképzést, a vállalkozói és munkavállalói kompetenciák fejlesztésére alkalmas szakmai jegyzet készítését és kiadását, valamint féléven keresztül meghatározott helyszíneken tanácsadói szolgáltatás biztosítását.

E tevékenység alapját azonban az képezi, hogy a problémák feltárásához, javaslatok összegyűjtéséhez megtörténik az érintett vállalkozói körrel egy részletes szakmai egyeztetés, amelyet a programban mélyinterjúk készítésével, majd a vállalkozói kérdőívek feldolgozása után a jelen összefoglaló tanulmány megfogalmazásával terveztek a konzorciumi partnerek.

6

a) A programban közreműködő vállalkozók kiválasztása

A programot lebonyolító érdekképviseltek a saját tagságukból, illetve a nem közvetlen tag vállalkozások esetében azokból, amelyek rendszeresen igénybe veszik az érdekképviselési segítséget és szakmai munkát, megkeresték a programban közreműködni hajlandó vállalkozásokat. Tekintettel arra, hogy a programban való részvétel során a kérdőíves felmérés sok vállalkozási és személyes adatot, véleményt és kezdeményezést tartalmaz, ezért a legfontosabb elv a vállalkozói részvétel önkéntessége volt, azzal a pontosítással, hogy a kérdésekre adott válaszok során az érintett vállalkozások megtehették, hogy nem adnak minden kérdésre választ, ha abban bizonytalannak érezték magukat. A vállalkozások bizalmának megnyerése és a feltételek pontosítása céljából az érdekképviseltek megfogalmaztak egy olyan együttműködési megállapodás tervezetet, amelyet a programban résztvevő vendéglátó vállalkozásokkal írtak alá, és ebben rögzítették az együttműködés során vállalt célokat és feladatokat, egyben a vállalkozások adatainak védelmét is. Ennek megfelelően az érdekképviseltek rendelkeztek egy szerződött együttműködő partneri körrel, azonban a kérdőíves felmérés során alkalmazott dokumentumok már név nélkül készültek, és a feldolgozás során a szakértők anonim vállalkozói kérdőívekkel dolgoztak. A pályázati program alapján a konzorciumi partnerek olyan vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozásokat kerestek meg, amelyek között akadtak jelentős foglalkoztatotti létszámmal működő panziók, nagy kapacitású melegkonyhás éttermek, illetve kisebb, szezonális vendéglátó egységek is, ezáltal próbálták biztosítani, hogy a terület szakmai

munkaerőigényéről minél szélesebb képet kaphassanak.

b) A vállalkozói kérdőíves felmérés kérdései

A vállalkozói együttműködő partneri kör megkeresése mellett a szakértők megkezdtek a vállalkozói kérdőíves felmérés kérdéseinek az összeállítását. Ehhez felhasználták azokat az információkat, amelyeket az érdekképviselők a vállalkozói tagságból az előző évekből már összegyűjtöttek, hiszen a munkaerőpiaci probléma már évek óta megjelent a szezonban. Itt a vállalkozások már nem csak a munkaerő mennyiségi hiányát fogalmazták meg, hanem problémaként előre jelezték, hogy foglalkozni kell a munkaerő szakképesítési kérdéseivel, az alacsony mobilitási hajlandósággal, a külföldi, főleg uniós munkavégzés lehetőségének a munkaerőpiacra gyakorolt elszívó erejével, illetve a szakmai alkalmazottak körében generációs kérdésekkel is. A problémakör teljes feldolgozásához a szakértők a vállalkozói kérdőív kérdéseit három nagy csomagban fogalmazták meg:

- Az első kérdéskör 32 kérdésben próbálta feldolgozni a vállalkozások jellemzőit, és gazdasági aktivitását, beleértve a nagyságot, a szakmai sajátosságot, a tulajdonosi formákat, illetve a szolgáltatással kapcsolatos vállalkozói adatokat és meglátásokat.
- A második kérdéscsoport 34 kérdésből álló kérdéssora kifejezetten az érintett vállalkozások foglalkoztatási helyzetére vonatkozott, ebben kérdéseket fogalmaztak meg az alkalmazottak számának nagyságára és körére, a foglalkoztatási formákra, a tulajdonos személyes részvételére, a szakképesítésre, illetve az alkalmazottak részére biztosított vállalkozási kedvezményekre.
- A harmadik kérdéscsoport a konzorciumi partnerek által a tervezés során még nem volt ismert, hiszen a projektnek az a sajátossága, hogy a támogatási szerződés megkötése és a projekt indítása után 2020. tavaszán következett be a koronavírus járvány hazánkban, amely jelentősen felülírta az idegenforgalmi és vendéglátó szakma működési feltételeit, megváltoztatta a vendégkört, korlátozta az emberek utazási és kikapcsolódási lehetőségeit és hajlandóságát, ezért a szakértők szükségképpen figyelembe vették ennek várható hatását. A helyzetet tovább bonyolítja, hogy eredetileg a kérdőív megfogalmazása során arra készültek a szakértők, hogy a világjárvány első hulláma nyárra megszűnik, ezért a balatoni szezonban a vendéglátás megfelelően és az előző évekhez hasonló módon tud működni, az

értékelés során azonban már őszre megérkezett a járvány második hulláma, amely az uniós országokon és hazánkban is a vendéglátó tevékenység és az idegenforgalom újabb korlátozásához vezetett. Ennek ellenére nagyon fontosnak ítélték, hogy a vállalkozások hogyan reagálnak a járványra, hogyan érinti tevékenységüket, foglalkoztatási céljaikat, és működésüket a rendkívüli helyzet, és ennek tanulságai alapján a szakma jövőjét.

Mindhárom kérdéskörben a szakértők olyan egyszerűen megválaszolható kérdéseket tettek fel, amelyekben vagy adatokat és tényeket kellett megállapítani, vagy kategóriák közül választani, hogy ezzel megkönnyítsék a válaszadók dolgát, hiszen az érintett idegenforgalmi és vendéglátó vállalkozóknak a programban való részvételt a napi működés mellett a munkaidő rovására kellett megvalósítani.

c) A vállalkozói kérdőíves felmérés módszertana

A konzorciumot alkotó érdekképviseltek a program megfogalmazása során abból indultak ki, hogy a vállalkozások működésének mélységi adatait, a vállalkozások terveit és javaslatait akarják megismerni, ezért túl akartak lépni azon a megoldáson, hogy egyszerűen írásban kiküldenek egy kérdőívet ismeretlenül, vagy felrakják a kérdőívet az internetre és várják a válaszokat. Azt szerették volna elérni, ha a vendéglátó vállalkozások a kérdések mögötti szándékokat is értsék, ezért lehetőséget biztosítottak arra, hogy egyes kérdések értelmezésénél, vagy a válaszok alaposságánál személyes konzultációra kerüljön sor. Azt a módszert választották, hogy nem egy nagylétszámú kérdőíves felmérésben mindenki anonim módon arra válaszol, amire akar, hanem szakértők igénybevételevel, kérdezőbiztosokkal, mélyinterjú formájában találkoznak az együttműködési megállapodást kötött vállalkozókkal. Ennek a módszernek természetesen más az időigénye, a vállalkozásokkal sokszor egyeztetni kellett az erre fordítandó időt, de ennek a módszernek az alkalmazásával sikerült elérni, hogy egy hosszú és tartalmas kérdőívet a megkeresett vállalkozók nagy része majdnem teljes körűen kitöltött, és ez egyben a bizalmukat, a módszertan iránti bizalmat is visszajelezte. A mélyinterjúk készítése során olyan szakértők keresték fel a vállalkozásokat, akik a vendéglátó-idegenforgalmi szakmában jártassággal rendelkeznek, megfelelő szakmai előképzettségük, vagy ismeretük van ahhoz, hogy a vállalkozóknak segítséget nyújtsanak az érdemi válaszadás biztosításához.

d) A mélyinterjúk kérdőíves felmérés elvárt eredményei

A konzorciumot alkotó érdekképviseltek az előzőekben ismertetett munkamódszer alapján azt a célt fogalmazták meg, hogy a részletes kérdésekkel személyes interjúval megkeresett vállalkozások az anonim adatlapok alapján segítsenek előkészíteni a vendéglátás munkaerőpiaci problémáinak enyhítését és a helyzet javítását. A kitöltött vállalkozói kérdőívek hozzásegítik a konzorciumi érdekképviselteket ahhoz, hogy részletesen megismerjék a vendéglátó vállalkozások gazdasági helyzetét, a tulajdonosi viszonyokat, a működéssel kapcsolatban lefolytatott fejlesztéseket és a piaci pozíciót. A lefolytatott fejlesztések mellett a kérdésekben választ kapnak arra is, hogy mi a vállalkozások jövőbeni célja, milyen törekvésekkel és jövőképpel rendelkeznek, mert ezáltal biztosítható, vagy látható előre az adott területeken a szakmai szolgáltatás folyamatossága és színvonalának emelése. Ehhez kapcsolódóan egy esetleges közös marketing tevékenység megvalósításához láthatóvá válik a vállalkozások együttműködési hajlandósága és az általuk alkalmazott vagy favorizált eszközök közös alkalmazása, mert a programnak az is a célja, hogy a vállalkozások a magasabb színvonalat egy magasabb vendégszám és forgalom mellett valósíthassák meg. Az elvárt eredmények között szerepelt természetesen a munkaerőpiaci helyzet részletes elemzése, ehhez szükséges volt az alkalmazási feltételek, foglalkoztatási jogviszonyok feltérképezése, a vendéglátás és idegenforgalom miatt a szakképesítési igény és a nyelvtudás, valamint a szezonra jellemző diák foglalkoztatás és nyugdíjas foglalkoztatás lehetőségeinek a felmérése. Bár a konzorciumi partnerek előre ilyen tervet nem készítettek, de a helyzethez alkalmazkodva a kérdésekre adott válaszokból prognózis készíthető a koronavírus járvány alatti és utáni helyzetre a vállalkozói várakozásokról és továbbélésről is.

e) A tanulmány hasznosítása

A konzorciumot alkotó érdekképviseltek legfontosabb célja, hogy a felmérésben szereplő kérdésekre adott válaszok alapján kialakuljon egy általános kép a szakmáról és a szakma problémáiról, ezeket pedig a közös gondolkodás elősegítése érdekében több területen is használni lehessen. Így a tanulmányt a partnerek felteszik a program önálló internetes honlapjára, nyilvánosságra hozatal céljából, de természetesen elektronikus, vagy nyomtatott formában megküldik az együttműködő vendéglátó vállalkozásoknak, a társ-érdekképviselteknek, és a tanulmány anyagát felhasználják a helyi szintű és az országos érdekképviselési munkában. A megismertetés eszközeihez hozzátartozik, hogy a tapasztalatok beépülnek a vállalkozók részére

meghirdetésre kerülő nyilvános rendezvények előadásaiba, ahol egyébként a jelenlévők kérdésekkel és véleményekkel segíthetik annak továbbfejlesztését. A rendezvények mellett az anyag tartalma beépül abba a képzésbe, amelyet ingyenesen biztosítanak a konzorciumi partnerek a vállalkozóknak és alkalmazottaiknak kompetenciafejlesztés céljából, ez részben szakmai, részben munkajogi. A tanulmányból fakadó helyzetelemzést és a tanulságokat a program keretében megvalósítandó tanácsadói tevékenység során is hasznosítják a felek, amikor a hozzájuk forduló vállalkozások részére segítsenek az egyéni, egyedi problémáik megoldásában. Végül az anyag hasznosításának egyik legfontosabb formája, hogy az alapvetően Közép-Dunántúlon megvalósuló kísérleti fejlesztési terv írásos eredményeképpen az érdekképviselői körön keresztül az anyag elkerül más régiókhoz is, hogy a szakmai szervezetek ott hasznosítani is tudják.



A VÁLLALKOZÓI KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS KÉRDÉSEIRE ADOTT VÁLASZOK ELEMZÉSE

A kérdőíves felmérésre adott vállalkozói válaszokat a szakértők olyan módszerrel dolgozták fel, hogy minden egyes kérdéssel kapcsolatban adtak egy rövid ismertetést a kérdés felvetésének céljáról, ismertetik a kérdésre adott válaszok lényegét és statisztikai adatait, valamint a kérdés jellegétől függően az ezekből levonható következtetéseket, megállapításokat.

11

I. A VÁLLALKOZÁS JELLEMZŐI

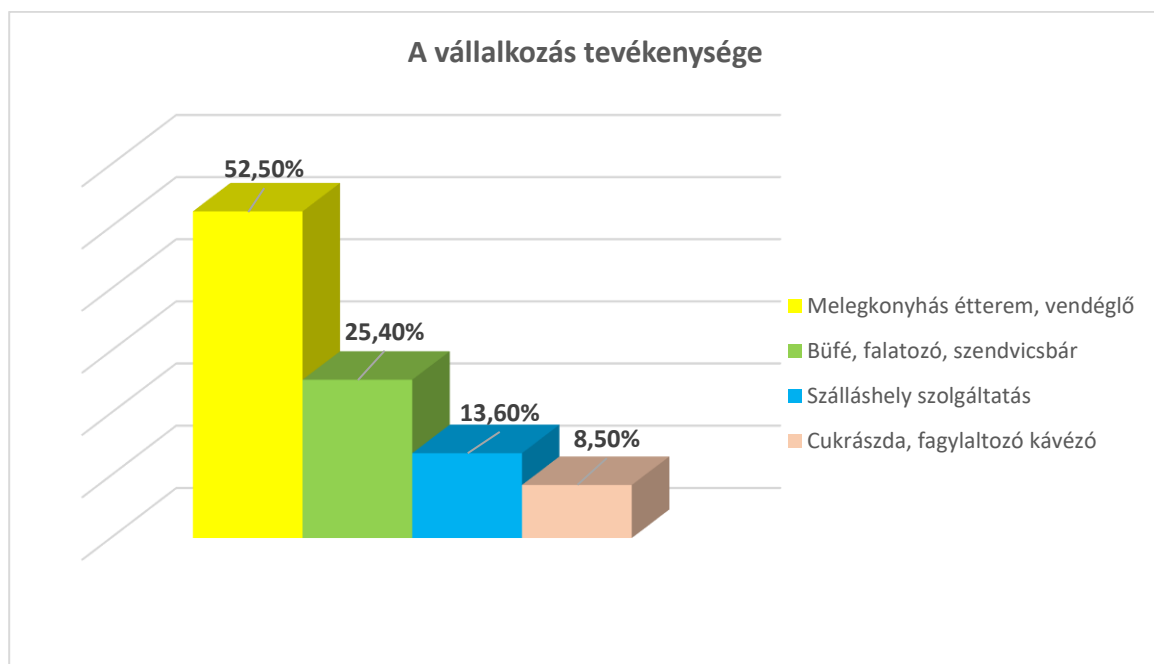
1. A vállalkozás tevékenyége:

A kérdés feltevése során segítség céljából a szakértők meghatározták azokat a kategóriákat, amelyek a projekt célja szempontjából kiemelten fontosnak minősülnek. Tekintettel arra, hogy a konzorciumot alkotó érdekviseletek tagságát a melegkonyhás étkezést biztosító vendéglátó egységek jellemzik, így önálló kategóriaként jelent meg a melegkonyhás étterem és vendéglő, ezt kiegészítette a büfé, falatozó, szendvicsbár, ahol szintén étel kiszolgálás található, azonban melegkonyhát nem üzemeltetnek, mert ez a különbség az alkalmazott munkaerő és a hozzájuk kapcsolódó szakképesítés miatt egy részben eltérő munkavállalói kört igényel. Önálló kategóriaként jelent meg a szálláshely szolgáltatás, mert a Balaton északi partján egyre több olyan egység található, ahol az étkezés mellett szálláshely lehetőséget is nyújtanak, ezek általában viszonylag kisebb befogadóképességgel bíró családi panziók. A speciális jellegű vendéglátó egységeket egy külön kategória tartalmazta, mert az utóbbi időben egyébként ezekből is több található az üdülő övezetekben, különösen a délutáni és esti szórakozás helyszínének céljára, ide tartozik a kávézó-teázó, vagy a cukrászda és fagyaltozó. Tekintettel arra, hogy a szakértők sem tudnak minden lehetőségre felkészülni, a kérdés tartalmazott egy egyéb kategória lehetőséget, ahol szöveges leírásra is volt alkalmuk a válaszadóknak. A kérdőíves felmérés adatainak értékeléséhez egy rendkívül fontos szempont, hogy a választást biztosító vállalkozók esetében több mint 50%-ot (52,5%) tesznek ki a melegkonyhás éttermek és vendéglő, azaz a projektnek a fókuszában elsősorban ezek a vendéglátó egységek állnak. Ezeket követi a szakma által sokszor csak „hidegkonyhásnak” nevezett egységek kategóriában a büfé, falatozó szendvicsbár 25,4%-kal, majd ezt követte a szálláshely szolgáltatással egybekötött vendéglátás

13,6%-kal, és végül a speciális termékkörű egységek (cukrászda, kávézó, fagyraltozó) 8,5%-kal.

A helyzet sokszínűségére jellemző, hogy az adatok statisztikai értékeléséből látszik, hogy egy-egy vállalkozásnak többfajta egysége is lehet, így az adott válaszok száma magasabb volt, mint a megkérdezett vállalkozások száma, és az egyéb kategóriában is megjelöltek olyan vendéglátó egységeket, amelyeknek a besorolásában bizonytalanok voltak. Csak az érdekesség kedvéért a vállalkozások külön nevesítették a grillterasz egységet, a pékség-reggelizőhelyiség megnevezést, amely feltehetőleg egy másik vállalkozáshoz tartozó szálláshely kiszolgálására jött létre, és külön nevesítettek hideg-melegkonyhai rendezvények szolgáltatást, amely egység nélkül kitelepüléseket jelent egyes idegenforgalmi rendezvények esetén.

A megadott kategóriák alapján tehát leszögezhető, hogy az adatok az elsőszámú célcsoportnak szánt melegkonyhás vendéglátó kategória adatait foglalták össze, és a válaszok másik fele tartalmazza az egyéb vendéglátással összefüggő kategóriákat.



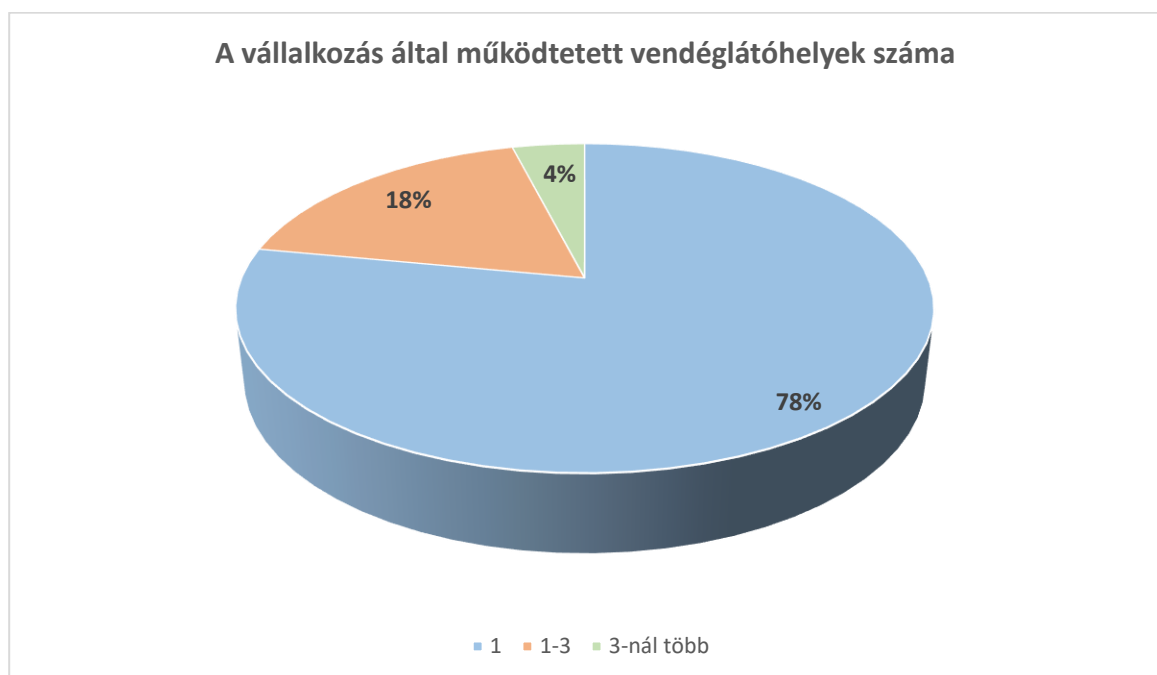
2. A vállalkozás által működtetett vendéglátóhelyek száma:

A kérdés feltevése során a szakértők vizsgálni kívánták a vendéglátó szakma koncentrációjának folyamatát, ezért a kérdés alapvetően arra irányult, hogy egy vállalkozás szezonális jelleggel a Balaton északi partján hány vendéglátóhelyet üzemeltet, és ehhez három kategóriát határoztak meg. A leggyakoribbnak azt vártuk, hogy a vállalkozások csak egy vendéglátóhelyet üzemeltetnek, a nagyobbak, vagy ha

külön van a településen és lent a parton, akkor 1-3 egységet működtetnek, és a harmadik a kategória a háromnál több egységet tartalmazta, ez mutatja meg, hogy megindult-e a Balaton északi partján a vállalkozások között a verseny hatására egy koncentrálódási folyamat. A kérdésre adott válaszok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a vállalkozások több mint három negyede, azaz 78%-a egyetlen vendéglátóhelyet működtet, de többen vannak olyanok, amelyek akár településen belül, akár a szomszédos településen több egységgel rendelkeznek, így az 1-3 vendéglátóegységet működtetők aránya 18%, és a háromnál több egységet működtetők aránya 4%.

13

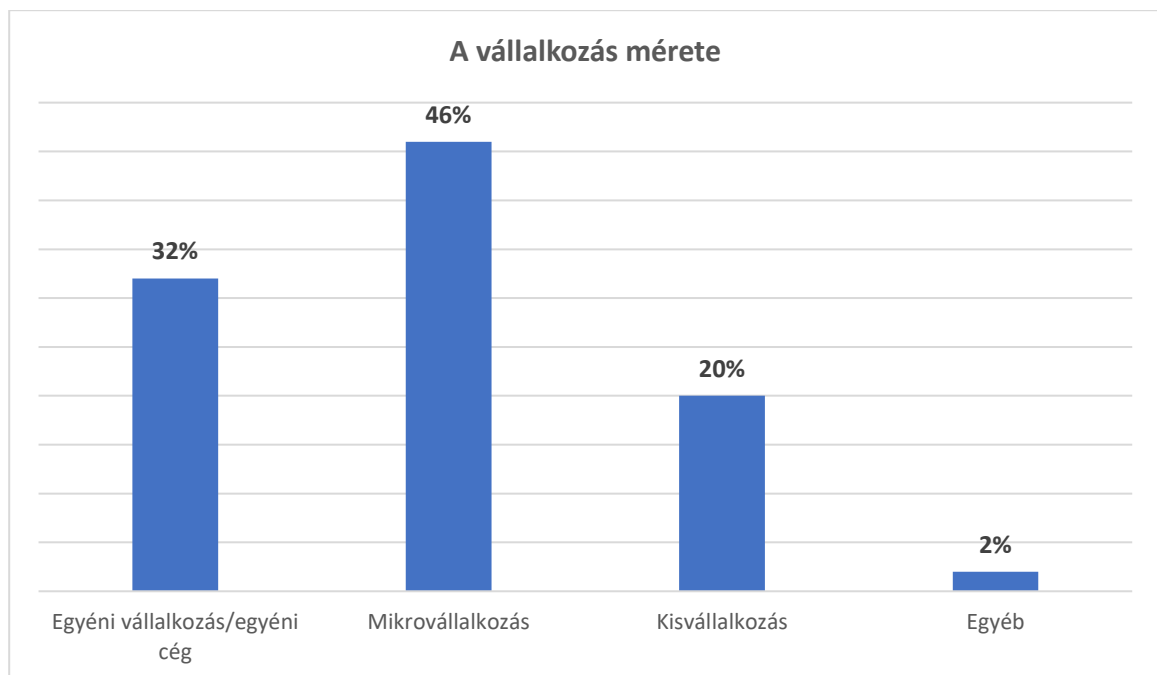
A fenti adatok alapján látható, hogy a vendéglátó szakma továbbra is a családi jellegű mikro- és kisvállalkozások területe, amelyek jellemzően egy-egy egység üzemeltetésére alkalmasak, és nem tartoznak nagy hálózatokhoz, még franchise jelleggel sem. Ezzel párhuzamosan már annak is mutatkoznak a jelei, hogy azok a vállalkozások, amelyek megfelelő jövedelmezőséggel rendelkeznek, a megtermelt eredményekből szívesen bővítenek, így egyre nagyobb számban megjelennek azok a vállalkozások, amelyek akár csak szezonális jelleggel, de több egységet is működtetnek.



3. A vállalkozás mérete és formája:

A kérdés megfogalmazása során a szakértőket az a szándék vezette, hogy az előző kérdéstől eltérően nem a vendéglátó egységek működtetéséből, hanem a cég nagyságából

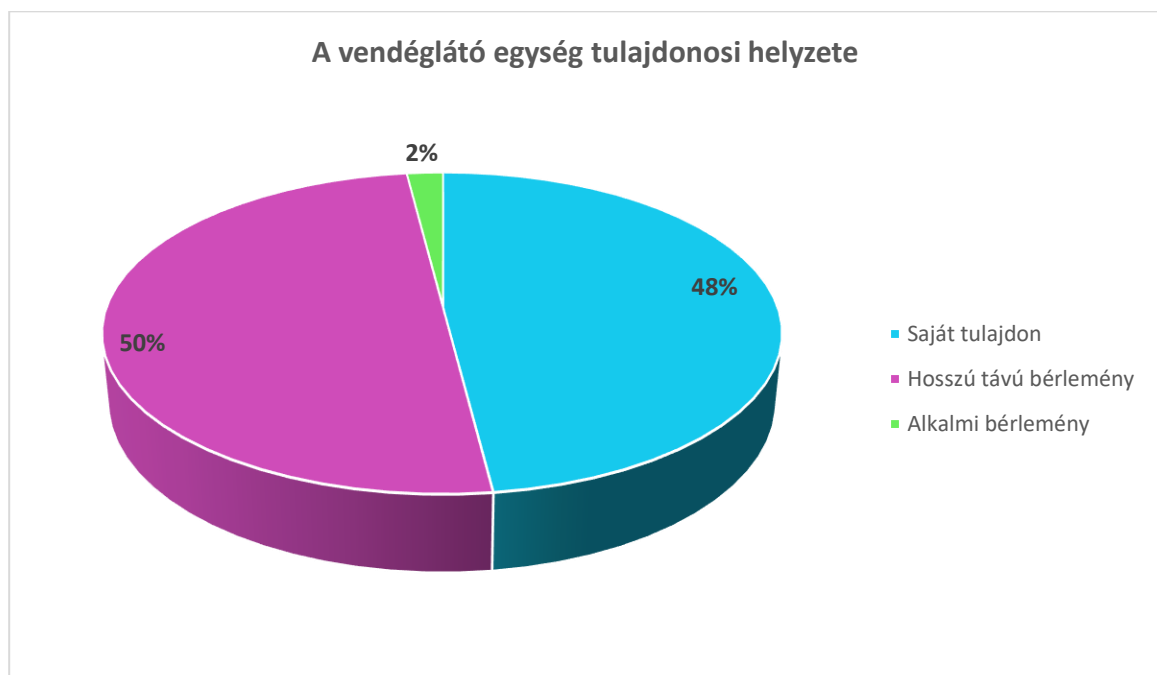
lehesen következtetni a vállalkozás nagyságára, mert az alapvetően meghatározza a foglalkoztatóképességet és a munkaerőpiaci helyzetet. A feltett kategóriák alapján megállapítható, hogy a megkérdezett vállalkozások legnagyobb része, 46% családi jellegű társas vállalkozás formájában működő mikrovállalkozás (10 fő alatti alkalmazotti létszám), a megkérdezettek közel egyharmada, 32% egyéni vállalkozó vagy egyéni cég. A megkérdezett vállalkozások 20%-a olyan kisvállalkozás, amelyik a KKV törvény definíciói szerint 10-49 főig rendelkezik alkalmazotti létszámmal, és 2% ennél is jelentősebb alkalmazotti létszámmal dolgozik, közép- vagy nagyvállalkozásként definiálta magát.



4. A vendéglátó egység tulajdonosi helyzete:

A kérdés feltevésének alapvető célja az volt, hogy a vendéglátás telephelyét képező egység tulajdonosi helyzetére kérdezzenek rá, mert a korábbi időszakban jellemzően elkülönültek a vendéglátó egységet korábban üzemeltetőkből kialakult bérbeadók, és a vendéglátó egységet üzemeltető „vendéglátósok”. A két kategória elhatárolása azért nagyon fontos, mert a vendéglátó egység működtetésével együtt járó költségek közül a legnagyobb tétel bérlemény esetén a tulajdonosnak fizetett bérleti díj, míg azok a vállalkozások, amelyek saját tulajdonban tevékenykedhetnek, alapvetően bérleti díj helyett az árbevétel, illetve a vállalkozási nyereség ennek megfelelő részét visszaforgathatták a vendéglátó egység fejlesztésére, a vendégkör bővítése céljából marketing tevékenységre, a

szolgáltatás és a technológiai háttér fejlesztésére. A konzorciumot alkotó érdekképviseltek a szakmai rendezvényeiken alapvető célként fogalmazták meg, hogy célszerű lenne, ha minél nagyobb arányban a vendéglátó egységekben a tulajdonosok végeznék a szakmai szolgáltatást, akik hosszútávú tervekkel és a fejlesztéshez szükséges források biztosításának szándékával rendelkeznek, hiszen ebből lehet megfelelő színvonalú, folyamatos idegenforgalmat biztosítani. Tekintettel arra, hogy a konzorciumi tagok korábban is végeztek ezzel kapcsolatos információgyűjtést mind a tagság körében mind egyéb szakmai rendezvényeken, így a jelenlegi adatok alapján egyértelműen jelezték, hogy nőtt azoknak a vállalkozásoknak a száma, amelyek saját tulajdonban dolgoznak, de ez még mindig nem éri el az összes vendéglátó egység felét. A válaszok alapján ugyanis hosszútávú bérleményben működő a vendéglátó egysége 50%-a, saját tulajdonban működik 48%-uk, a maradék pedig egyéb alkalmi bérleményben (2%), és ezek közül van egy szokatlan kategória, ahol a vendéglátó egység szakszervezeti tulajdonossal rendelkezik. Az okok miatt valószínűleg fellelhető a Balatoni ingatlanok értékének és árának jelentős emelkedése az elmúlt időszakban, így fluktuáció helyett a tulajdonosok a hasznosítást egyéb eszközökkel, így bérbeadással próbálják megoldani.



5. A vállalkozás tulajdonosi struktúrája és döntési mechanizmusa:

A kérdés feltevése során azért képezték a szakértők önálló válaszadási lehetőséget, mert az általuk adott kategóriák kapcsolódnak a vendéglátó vállalkozás fejlesztésével és

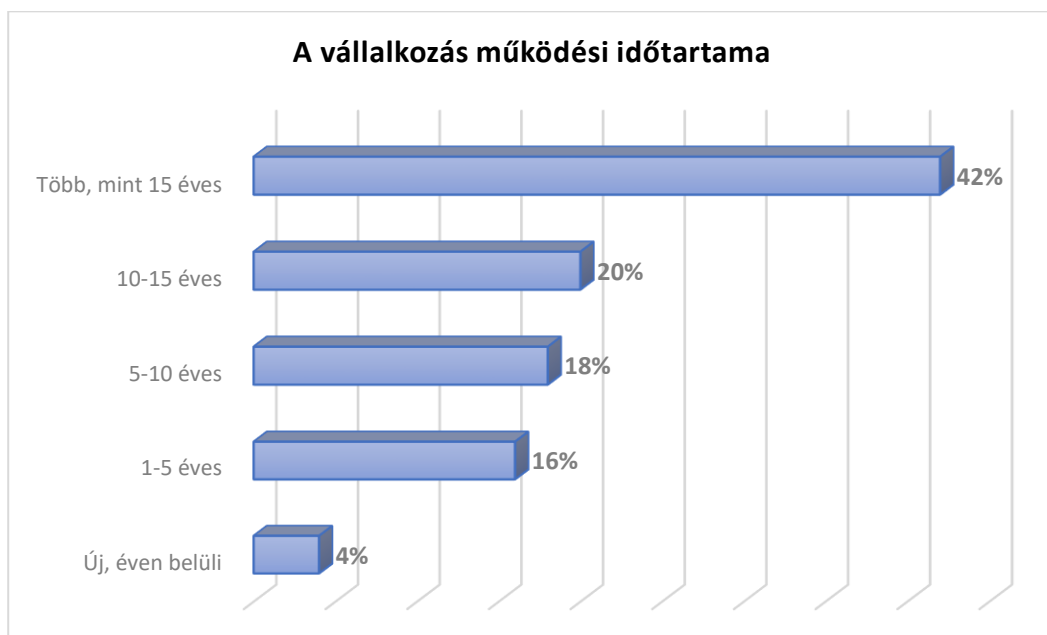
jövőképével kapcsolatos tulajdonosi döntésekhez. Ennek megfelelően már jövőkép, és így a vállalkozói generációváltás kérdéskörében is fontos kérdés, hogy egy vállalkozás önálló tulajdonú és össze van kötve a tulajdonos személyének életkori előrehaladásával, vagy a leszármazottak, családtagok bevonásával generációkon átívelő vállalkozásként működik, és külön kategória, hogy ha társtulajdonosok közös vállalkozásként működik, ahol a vállalkozás, és ezáltal a vendéglátó egység jövőbeni megélhetése, az ezzel kapcsolatos döntések hozatala megoszlik több tulajdonos között. A döntési mechanizmus kapcsán a válaszok alapján 36% olyan önálló tulajdonú vállalkozás, ahol a céget a tulajdonos megalakította, és annak sorsa és jövőképe a tulajdonos személyéhez, életkorának előrehaladásához kapcsolódik. Ennél magasabb arányú a családtagok együttműködésével működtetett több generációs családi vállalkozás, ezek aránya 56%, itt várható tulajdonosi utódlás, és ezáltal a vendéglátó egység hosszútávú fennmaradása. Végül a válaszok 8%-a tartalmazza társtulajdonosok közös vállalkozását, ez sajnos azt jelzi, hogy szezonális jellegű vendéglátó szakmában több vállalkozó összeállása, szakmai együttműködése nem tekinthető általánosnak.



6. A vállalkozás működési időtartama:

A vendéglátó egyéges hosszútávú működésével kapcsolatban a szakértők arra is kíváncsiak voltak, hogy egy adott a vállalkozás mióta működik. Ehhez meghatároztak olyan időtávú kategóriákat, amelyek egyben azt is jelzik, hogy mennyi

időtartamra várható még a vállalkozás, és egyben a vendéglátó egység fennmaradása. A válaszokból megállapítható, hogy a legnagyobb arányt a legalább, vagy több mint 15 éves működést felmutató vendéglátó egységek jelentik 42%-kal, ez azt is visszaigazolja, hogy a Balaton északi partján a vendéglátó egységek jellemzően régóta üzemelnek, és feltehetően a járványhelyzet ellenére hosszútávon is maradni akarnak. Ezekkel a vállalkozásokkal és a vendéglátóhelyekkel az adott régió területfejlesztési és attrakciók, beruházások szervezési feladatait ellátó szervezetek is számolhatnak. Középtávúnak tekintjük a következő kategóriát, így 20%-ot jelentenek a 10 és 15 év közötti múlttal rendelkező vendéglátó egységek, ez pedig azt jelenti, hogy majdnem kétharmad azoknak a vállalkozásoknak az aránya, amelyek 10 évnél régebben működnek. Az 5-10 éves múlttal rendelkező vállalkozások aránya 18%, az 1-5 éves működési tevékenységgel rendelkezők aránya 16%, önálló kategória az új, vagy éven belüli alakult vendéglátó egység, ezek aránya 4%, ha ehhez a kategóriához hozzászámítjuk a közel álló 15-éves múltú vendéglátó egységeket is, akkor megállapítható, hogy a megkérdezett vendéglátó vállalkozások 20%-a minősül friss fejlesztésnek a többiek tradícióval rendelkeznek, ezért megfelelő tapasztalatokkal is bírnak a működtetés feltételeiről és körülményeiről.



7. Hány évre tervezi még a vállalkozás működtetését?

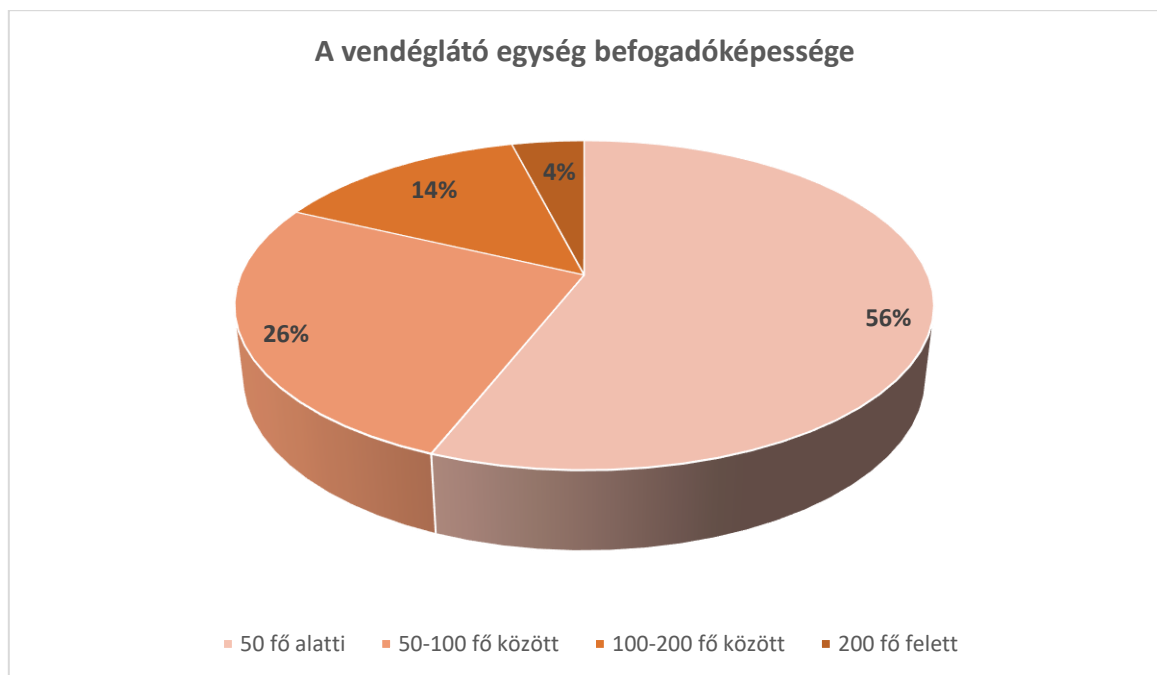
A korábbi kérdések foglalkoztak már a vállalkozások működési időtartamával, ezt egészíti ki az a kérdés, hogy a vállalkozás tulajdonosa, illetve a válaszadó hogyan látja a vendéglátó egység jövőbeni működését, azaz a vállalkozás további

működését hány évre teszi. A kérdés felvetésekor még nem gondolhattak a szakértők arra, hogy a szándékokra irányuló kérdést alapvetően befolyásolhatja az akkori gazdasági környezet, így a projekt szempontjából a kérdések felvetésének jó része a koronavírus világjárvány miatti korlátozások bevezetésének és alkalmazásának időszakára esett. Talán ennek is köszönhető, hogy erre a kérdésre a megkeresett vállalkozások 18%-a nem adott választ, és várta azt, hogy mi lesz a járvány végeredménye, hogyan tudnak működni a korlátozások megszűnése után, azaz a jövőkép szempontjából érdemi tájékoztatást nem adtak. Azok a vállalkozások, amelyek jellemzően már hosszú évek óta (több mint 10-15 év működnek), jellemzően úgy álltak hozzá, hogy eddig is sok problémát átéltek már, ezért nem számolnak a vállalkozás megszűnésével, így volt olyan vállalkozó is, amelyik még 20-30 év távlatában gondolkodott a vendéglátó egység fenntartásában, ezek aránya megkérdezettek 10%-át képviselte. Hozzájuk képest rövidebb időtartammal számoltak, de rendelkeznek a vállalkozás szempontjából jövőképpel a 10 évnél hosszabb időtartamra tervezők, itt a válaszok aránya elérte a 14%-ot. Konkrét időtartamot nem jelöltek meg a válaszadók, de azt jelezték, hogy amíg bírják szívesen szeretnék csinálni, így egy bizonytalan jövőképet a szándék kinyilatkoztatása jelentette, az arányuk 8%, a fennmaradó válaszokból az derült ki, hogy ennél rövidebb időtartamra látják a működési lehetőséget, azaz jellemzően 5-10 év, vagy annál kevesebb időszakra.

8. A vendéglátó egység nagysága befogadóképesség szerint:

A szakértők a kérdés megfogalmazása során arra voltak kíváncsiak, hogy a vendéglátó egység mekkora vendégkör kiszolgálására képes, így milyen forgalmat tud biztosítani. Ehhez képest a befogadóképesség nem jelent automatikus magas forgalmat, de például egy fejlesztésnél nagyon fontos szempont, hogy amennyiben a közelében turisztikai látványosság, idegenforgalmi attrakció fejlesztése történik, a hirtelen megugró vendégkört is képesek kiszolgálni. Foglalkoztatási szempontból azonban az a jellemző, hogy még hektikusabb a vendégkörhöz kapcsolódó munkaerő igény, itt akár az időjárás függvényében történik a vendéglátóhely berendezésének kialakítása, vagy szervezése, a nagy alapterületű vendéglátó egységek esetében többször előfordul, hogy ez egységek egy része elkerített és zárva marad vendég hiányában. Ez értelemszerűen befolyásolja a kiszolgáláshoz igénybe vett személyzet nagyságát, ez érintheti melegkonyhás étterem esetében a szakácsok létszámát, de az kisebb mértékben változik, viszont akár egy héten belül is jelentősen változhat a felszolgálók és pincérek iránti létszámgény. A megkérdezett vendéglátó egységek válaszai alapján megállapítható, hogy az idegenforgalmi szezon alapvetően a kis befogadóképességű egységekre

támaszkodik, mert azok adott esetben rugalmasabbak lehetnek, így a megadott kategóriák szerint a válaszadók 56%-a működtett 50 fő alatti vendéglátó egységet, 26% 50 és 100 fő közötti vendég befogadására alkalmas egységet. Jelentősen kisebb arányt képviselnek a nagyobb tömeget ellátni képes egységek, ezek inkább a panziókhoz, vagy idegenforgalmi egységekhez kapcsolódnak 14%-ot a 100-200 fő közötti és mindössze 4%-ot a 200 fő feletti vendégtör ellátására alkalmas vendéglátó egységek. Ezek az arányok azt mutatják, hogy hiába egyre több a Balaton parton a fesztivál jellegű nagy tömeget mozgató rendezvény, a vendégek ellátására a több kisebb méretű egységben történik.



9. A vendéglátó egység rendelkezik-e kategóriával (osztályba sorolással), hova sorolja magát:

A kérdés feltevésekor a szakértők arra gondoltak, hogy ezt viszonylag egyszerűen meghatározzák a vendéglátó vállalkozások, még akkor is, ha vannak speciális egységek, mint a kávézó, teázó vagy fagyaltzó, de a megadott válaszokból azt derült ki, hogy e tekintetben megszűntek a korábban alkalmazott és viszonylag egyszerűen definiálható kategóriák. Az egységek egy része még mindig osztályba sorolta magát, a másik része kategóriába, és emellett megjelentek a speciális oklevelekkel, napraforgókkal és egyéb jelekkel minősített egységek.

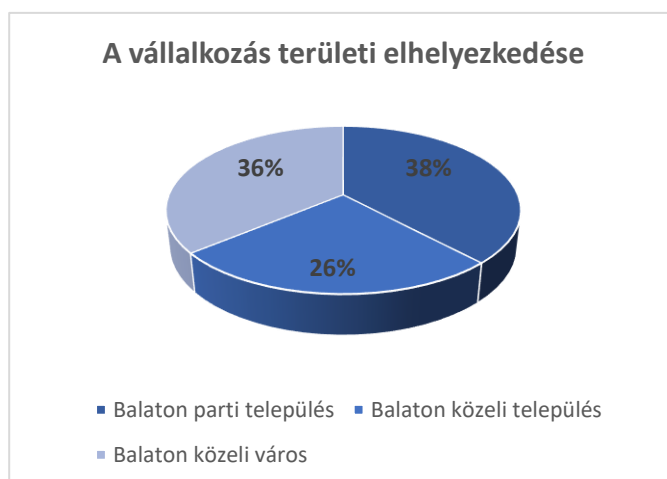
Ráadásul az egyes minősítési kategóriákban még az sem volt egyértelmű, hogy az alacsonyabb szám jelenti a magasabb színvonalat, vagy fordítva a magasabb szám biztosítja a magasabb osztályt. Így a kérdésre adott válaszokat a

szakértők érdemben értékelni nem tudták, mert a válaszok egymással sok esetben nem voltak összehasonlíthatóak, így a válaszok értékelése az anyagból kimarad.

10. A vállalkozás üzleti területi környezete:

A kérdés feltevésekor a szakértők a szezonális jelleg és az ezzel kapcsolatos munkaerőpiaci probléma miatt kiemelten fontosnak tartották annak a megállapítását, hogy a megkérdezett vendéglátó egységek fizikailag hol helyezkednek el. Minél távolabb kerülünk a Balatontól, illetve minél nagyobb méretű településen működik a vendéglátó egység, annál többször fordul elő, hogy képesek akár egész éves nyitvatartásra, és szezontól függetlenül állandó foglalkoztatásra. Természetesen ezeknél a vendéglátó egységeknél is a vendégek száma a szezonhoz kapcsolódik, így a főszezon ideje alatt a munkaerő létszám igénye jelentősen megnő, azonban rendelkeznek egy olyan állandó jellemzően határozatlan idejű munkaviszonyban álló csapattal, amelyik a vendéglátó egység folyamatos működését biztosítja. A vizsgálat és a projekt szempontjából szerencsésnek bizonyult, hogy a kérdésre és a hozzá kapcsolódó kategóriákra vonatkozó válaszok

20



alapján minden típusból jelentős számú választ kaptak a kérdezők, így a tanulmányban felvetett szakmai és foglalkoztatási kérdések széleskörű tapasztalatokon nyugszanak. A Balaton parti működési szezonális jellegéhez kapcsolódóan a legnagyobb arányt a Balaton parti településeken működő vendéglátó egységek képezték 38%-kal, ezt követték a Balaton közeli

városokban lévő vendéglátó egységek 36%-kal, és végül a Balaton közeli kisebb településeket is a válaszadó vendéglátó vállalkozások 26%-a jelentette. Az adatok alapján elmondható, hogy a leszűrt tapasztalatok a régió, illetve a Balaton térségének egészére jellemzőek.

11. A vállalkozás időszakos működési jellege:

A kérdőíves felmérést elemző anyag már korábban is foglalkozott azzal, hogy a munkaerőhiány felmerülése a vendéglátó szakmában visszavezethető az erősen időjáráshoz kötött, és a szezonális jellegű működéshez, ezért a Balaton

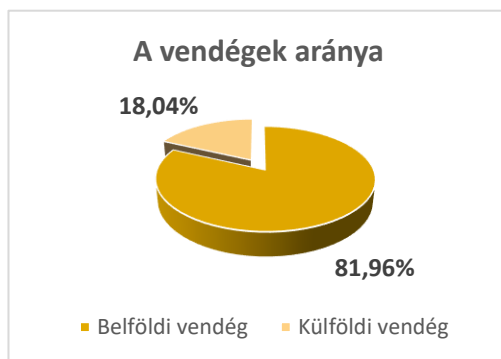
társágának fejlesztése folyamatosan próbál meg a szezonos kívül is működő turisztikai látványosságokat és idegenforgalmi attrakciókat fejleszteni ahhoz, hogy a vendégkör ne csak arra a szűk pár hónapra legyen jellemző. 10-15 éve még azt mondhattuk, hogy a balatoni szezon 3-4 hónap időjárástól függően, általában május végétől indul és szeptemberben a külföldi nyugdíjas csoportok látogatásával ér véget, és nagyban kapcsolódott nem csak a nyári időjáráshoz, hanem az iskolaszünethez, illetve kialakult egész Európában egy olyan munkakultúra, hogy a termelőüzemek, a gyárak is a leállásukat július végére, augusztusra tervezték, és dolgozóikat tömegesen küldték szabadságra. Ez a helyzet a vendéglátó vállalkozásokat olyan helyzetbe hozta, hogy a megnövekedett vendégkör kiszolgálására 3-4 hónapra kellett biztosítani a szükséges munkaerőállományt, és ez idő alatt kellett kitermelni azt az árbevételt és abból a nyereséget, amely a szezonon kívüli működtetést, vagy a fizikai karbantartást biztosította. A folyamatos fejlesztéseket követően ma már elmondhatjuk, hogy a balatoni régióban is egyre több a nem csak a szezonra alapozó vendéglátó vállalkozás, így a megkérdezett egységek esetében a válaszadók 82%-a egész évben nyitva tart, függetlenül a szezontól. Valószínűleg ez az arány jóval kisebb lenne, hogy ha kifejezetten Balaton parti lángosos és palacsintázó, strandi vállalkozókat is bevontak volna a vizsgálatba, de ezt egyrészt a vállalkozás nagyságrendje sem indokolta, másrészt a járványhelyzet alapvetően lehetetlenné tette. A tisztán szezonális jellegű működést a válaszadók 14%-a jelölte meg, illetve a két kategória között a szakértők megfogalmaztak egy olyan kategóriát, amely az időszakos zárva-tartást tette választhatóvá. A szezonális és az egész évben nyitva tartó vállalkozások mellett ugyanis kialakult egy olyan



szűk vállalkozói kör, amelyik kiválasztotta az abszolút forgalommentes időszakokat, és így csak 2-3 hónapig tartott zárva, ez is a szezon megnyújtásának szándékát jelzi. Ezek aránya 4%, és jellemzően a zárva tartott időszak december-január, vagy decembertől februárig tart, és jellemzően a húsvéti szezonra nyitnak meg.

12. A vendéglátó vállalkozás vendégeinek aránya:

A szakértők a kérdés feltevését azért tartották szükségesnek, hogy megismerjék a vendégeknek való kiszolgáltatottság kérdéskörét a vállalkozásoknál, mert ebből következtetni lehet arra, hogy mennyire függenek a külföldi idegenforgalmi számoktól, illetve milyen hatása van a Balatonparti nyaralásra a SZÉP kártya kibővített lehetőségének. Így az adott válaszok egyrészt megmutatják, hogy alapvetően a vendégek alapján mennyire számít például a forint árfolyamának változása a külföldi vendégek aránya miatt, így kalkulálható, hogy az árfolyam milyen többletnyereséget, vagy árbevétel csökkenést okozott a vendéglátásban. A konzorciumot alkotó érdekképviseletek egyébként a SZÉP kártya intézményének bevezetésekor szakmailag közreműködtek abban, hogy a hazai mikro- és kisvállalkozások minél korábban és többen SZÉP kártya elfogadóhelyek legyenek, pontosan azért, mert ez a forgalmunkat, a náluk történő fogyasztás volumenét bővíti. A kérdés megfogalmazásakor még nem is számítottak arra, ami a koronavírus járvány miatt idén bekövetkezett, hogy az országok közötti utazási korlátozások és ajánlások miatt gyakorlatilag felborult az évek óta megszokott arány a külföldi és belföldi turisták között, azok a vállalkozások, amelyek a külföldi vendégre építettek, alapvetően jelentős visszaesésről számolhattak be, miközben a belföldi fogyasztókra építő vendéglátó egységek a fogyasztás növekedéséről adtak számot. Ez a helyzet egy elhúzódó járvány esetén alapvetően meghatározza azt is, hogy a vendéglátó vállalkozások milyen irányba fejlesszék tovább a szolgáltatásokat, beleértve az árképzést és az üzleti tervek készítését is. A kérdésre adott válaszok alapján a vállalkozások

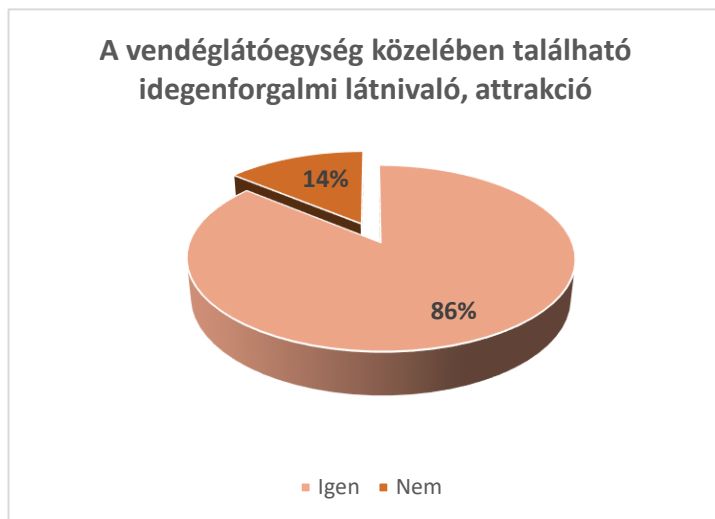


vendégeinek arányát százalékos összesített arányszámban jelöljük, azonban a jelentős különbséget mutatja, hogy a megkérdezett vállalkozások között a belföldi vendégek aránya 60-100% között mozgott, azaz még a legalacsonyabb mérték is közelítette a kétharmadot, miközben a külföldi vendégek aránya 1-70%-ig terjedt, azaz volt

olyan vendéglátó vállalkozás, amely szinte kizárólag belföldi vendégekért fogadott. A fentiek alapján megállapítható, hogy a megkérdezett vállalkozások során az átlagos belföldi vendégarány 81,96%, azaz több, mint a vendégek háromnegyede, ennek megfelelően a külföldi vendégek aránya normál esetben is 18,04%, azaz a vendégeknek kevesebb, mint az egynegyede. A fentiek megerősítik, hogy a hazai mikro- és kisvállalkozások esetében a turizmusfejlesztésnek a belföldi vendégek kiszolgálását kell elsősorban megcéloznia.

13. Van-e a vendéglátóhely forgalmát befolyásoló közeli idegenforgalmi látnivaló, attrakció?

A szakértők az idegenforgalmi tevékenységet befolyásoló turisztikai fejlesztések hatását akarták megvizsgálni a kérdés feltevésével, ezt a vállalkozások több, mint a háromnegyede fontosnak tekinti, a pozitív választ adók aránya 86%, a fennmaradó 14% a kérdésre vagy nem adott választ, vagy pedig a nem szót húzta alá, de láthatóan jelentős kisebbséget képviselnek. Az általuk megjelölt idegenforgalmi attrakciók egyébként azt is jelzik, hogy ismertség alapján milyen területeken érdemes turisztikai fejlesztéseket kialakítani a jövőben, ezek közé tartoznak a fesztiválok és rendezvények, valahol kifejezetten megjelölték a Rose-Rizling Napokat, a Balaton Sound fesztivált, bár az a déli parton van, a Veszprém Fest-et, de van, ahol egyszerűen az utcazene kategóriát határozták meg. Azt is megjelölték sokan, hogy a rendezvények, fesztiválok alatt egy meghosszabbított nyitva-tartást alkalmaznak a forgalom bővítése érdekében. Jóllehet a régió adja



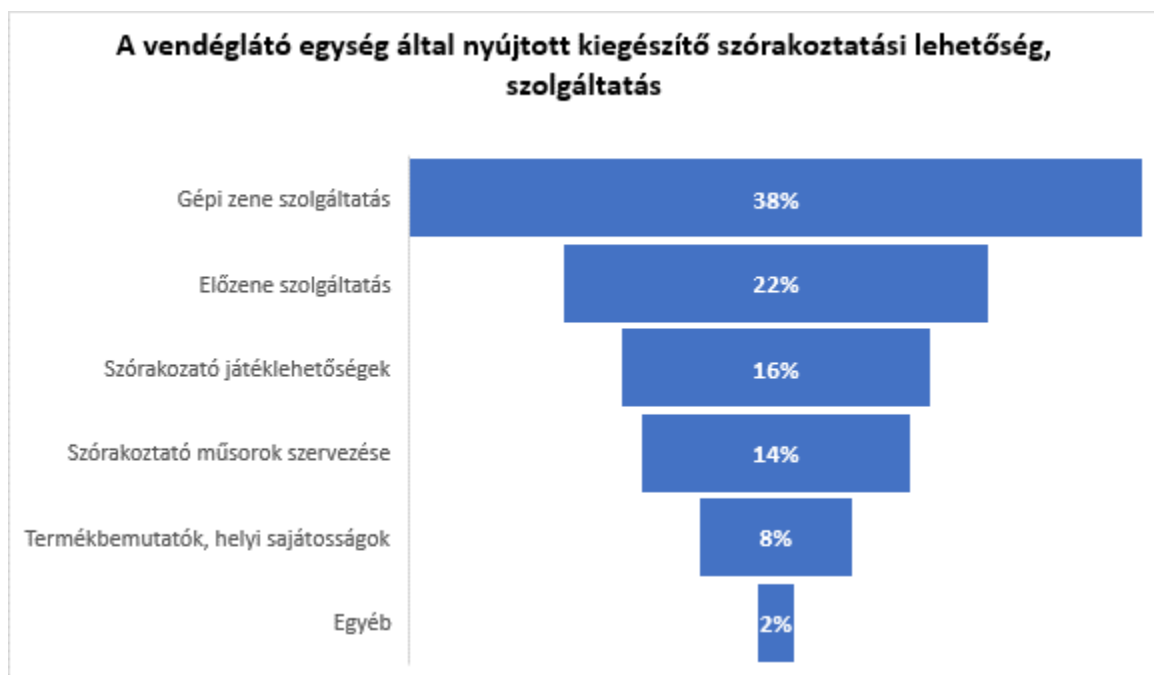
a projekt céljában megjelölt területet, ennek ellenére magát a Balatont önálló attrakcióként megjelölte pár vállalkozó. A környező kulturális és természeti adottságok között megemlítették a keszthelyi Festetics kastélyt, a Szigligeti, Sümegi és Nagyvázsonyi Kinizsi várat, a Tihanyi Apátságot, illetve a Balatonfelvidék Nemzeti

Parkot, helyi arborétumot, illetve a közeli állatkertet (Veszprém, Balatonederics). Természetesen a kiadvány nem turisztikai ajánló, de a vállalkozások által megemlített látványosságok jellege egyben az érdeklődést és a vendégforgalom növelésének eszközét jelzi.

14. A vendéglátó egység nyújt-e kiegészítő szórakozási lehetőséget, szolgáltatást?

A szakértők az előző kérdéshez kapcsolódva nem csak arra voltak kíváncsiak, hogy a turisztikai fejlesztések milyen külső eszközként biztosítják a forgalom növekedését, hanem hogy maga a vendéglátó egység nyújt-e olyan kiegészítő tevékenységet, amellyel a vendégek felé vonzerőt kíván gyakorolni. Ezekhez megfogalmaztak néhány általánosan előfordult kategóriát, ezek közül kiemelkedő a zene szolgáltatás, legmagasabb aránnyal a megkérdezett vállalkozók 38%-ánál gépi zene szolgáltatás

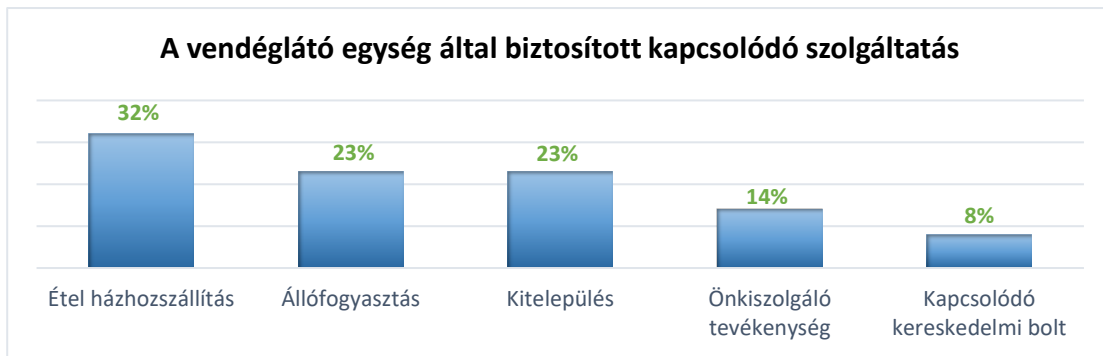
van, de a sok médiacikkben érintett élőzene is a megkérdezett vállalkozások 22%-ánál előfordul. Emellett a vendéglátó egységben próbálnak szórakoztató játék lehetőséget találni, ezt a vállalkozások 16%-a jelölte meg, illetve önálló műsorszervezést, szórakoztató estek és műsorok szervezését (amatőr koncert, humoristák fellépése, kamaradarab) a vállalkozások 14%-a jelölte meg. Ezen túl egy olyan kategória volt, amit többen is jelöltek, ez pedig a vendéglátó egységben helyi iparművészeti sajátosságokat és termékbemutatókat árusítással egybekötve biztosítanak, ezt a válaszadók 8%-a jelölte meg. A kérdőív lehetőséget biztosított arra, hogy egyéb specialitások területén jelöljenek meg még általuk szervezett kiegészítő szolgáltatást, ezek között kiemelkedett az elmúlt időszak sportrendezvényeire vonatkozó közös szurkolás, úgynevezett sportolói estek tartása, kvíz estek, illetve az egyik legfurcsább, amivel a válaszadók találkoztak, hogy maga a vendéglátó egység az esti szolgáltatáshoz kerékpárkölcsonzést is biztosított. A válaszokból az is megállapítható, hogy a hosszútávon gondolkodó vendéglátó vállalkozók maguk is próbálják kiegészítő szolgáltatásokkal a forgalmat növelni, és hajlandóak ilyen akcióban akár közösen is részt venni.



15. A vendéglátó egység biztosít-e kapcsolódó szolgáltatást?

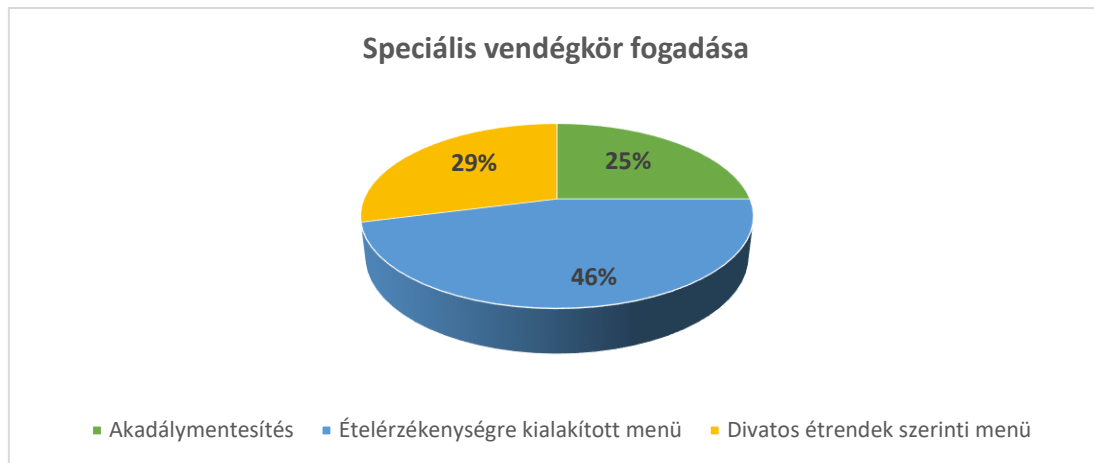
A szakértők a szolgáltatások nyújtása mellett megvizsgálták azt is, hogy az adott vendéglátó egység próbál-e több vendéget elérni a szolgáltatási módok bővítésével, és ehhez különböző kategóriákat kérdeztek meg. Először azt kell rögzíteni, hogy

a vállalkozások 12%-a erre nemleges választ adott, vagy nem válaszolt, valószínűleg ezek azok, amelyek rövid távon, akár csak szezonális bérlés jelleggel végzik a tevékenységet, miközben a fennmaradó 88% esetében voltak olyan vállalkozások, amelyek több alternatívát is megjelöltek. Ezek közül a vállalkozások közel egyharmada, azaz 32%-a kezdett bele a melegételek kiszállításába, illetve házhozszállításába, amely azért érdekes, mert ez a vendéglátó tevékenység eddig elsősorban a nagyvárosokhoz, és a munkahelyi étkeztetéshez kapcsolódott, azonban jelentős mértékben megjelent a Balatonparton is. Egyforma mértékben, valamivel több mint 23%-os arányban jelölték meg a fast food jellegű vendéglátás számára versenyhelyzetet jelentő álló fogyasztásra történő kiszolgálást pulton keresztül, ennek érdekessége, hogy van olyan melegkonyhás étterme, ahol ugyanazon konyhához hagyományos asztalnál történő ülőfogyasztás is biztosított, de egy elkülönített pultnál elvitelre is van lehetőség, ez a strandolóknak, vagy az üdülővel rendelkező nyaralóknak jelenthet könnyebbséget. Ugyancsak a megkérdezettek 23%-a vállalt rendezvényekre kitelepülést, vagy a településen megvalósuló bármilyen programhoz sátoros vagy egyéb eseményhez kötődő kiszolgálást. A Balaton északi partján csekély mértékben, alig 14%-ban, de megjelent az önkiszolgáló étkezési tevékenység, és az előzőekből (álló fogyasztásra történő kiszolgálás) és ebből az következik, hogy hiába a nyári szezonban pihenő vendégek sokasága, a vendégek életritmusának felgyorsulása miatt egyre kevesebb időt szánnak az étkezésre, és erre a vendéglátó vállalkozásoknak fel kell készülni. És végül meg kell jegyezni, hogy vannak olyan vendéglátó vállalkozások, amelyek megpróbálják a tevékenységüket kereskedelmi tevékenységgel is összekötni, azaz a vendéglátó egységek mellett önálló elszámolású kereskedelmi boltot is működtetnek, ez a megkérdezettek 8%-át adta. A válaszokból egyértelműen az látható, hogy maguk a vendéglátó vállalkozók is próbálnak a vendégkör biztosítása érdekében alkalmazkodni a megváltozott vásárlói szokásokhoz.



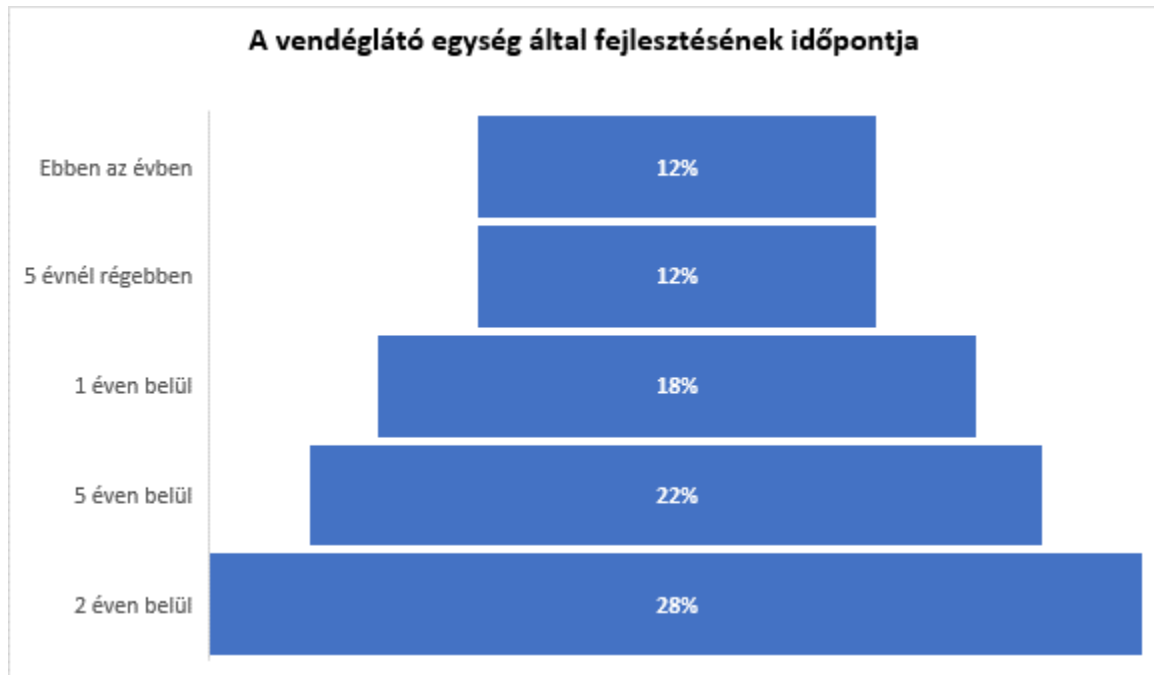
16. A vendéglátóegység felkészült-e speciális vendéggörre?

Az elmúlt években jelentősen megnövekedett azon vendégek köre, amelyek valamilyen betegség, vagy ételintolerancia miatt speciális ételeket vagy étrendet keresnek, erre vonatkozóan jellemző, hogy már az OKJ Országos Képzési Jegyzék vendéglátó szakmacsoportjában is megjelent önálló képzésként a Diétás szakács vagy Diétás cukrász képzés, mert a szakmának ezekre az igényekre fel kell készülni. A konzorciumi partnerek a jelen program keretében egyébként a vendéglátásban dolgozó alkalmazottak és a vállalkozók felkészítése érdekében önálló jegyzetet biztosítottak a programban résztvevők számára, hogy minél magasabb színvonalú vendégfogadást teremtsenek. A speciális vendéggör mellett a másik olyan terület, amely uniós kezdeményezésre terjedt el, de a hazai hivatali ügyintézésben és szolgáltatásban is erősödik, ez pedig az egységek akadálymentesítése, amelyik különösen érdekes lehet a Balatonfelvidék esetében a dombtság, magas hegyek oldalában lévő vendéglátó egységeknél. Az új feltételekhez való alkalmazkodást vizsgálták a szakértők, amikor erre rákérdeztek, és megállapítható, hogy mindössze a vállalkozások 12%-a nem foglalkozott ezekkel a kérdésekkel, miközben a pozitív válaszadók a felmerült kategóriák közül közel 25%-ban jelölte meg, hogy a vendéglátó egységében már az akadálymentesítést megoldotta. Ennél is nagyobb arányban, a vállalkozások 46%-a jelezte válaszában, hogy önálló menüsorokat alakított ki a különböző étel érzékenységekre, ezért ezek a vállalkozások felkészültek a speciális fogyasztói igényekre. Melléjük csatlakozott a válaszadóknak az a 29%-ra, amelyik a betegségre, vagy intoleranciára épülő menü mellett a fogyasztói divatokra reagált, így önálló vegán vagy paleo diéta menü sor szerepel a kínálatában. Ez a válaszcsoport is arra utal, hogy a fogyasztói igények változására tartósan és hosszú távon gondolkodó vendéglátó vállalkozások igyekeznek felkészülni.



17. Az elmúlt években sikerült-e a vendéglátó egység fejlesztésében, korszerűsítésében előre lépni?

A vendéglátás színvonalának emelése érdekében a kérdés során a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy az elmúlt időszakban sikerült-e a vendéglátó egység fejlesztésében és korszerűsítésében előre lépni, ezért ennek külön kérdésben tudakolták az időzítését, a fejlesztés jellegét, a fejlesztés végrehajtásának finanszírozását, és az ezzel kapcsolatos jövőbeni terveket. Ezek közül az első kérdés vonatkozott arra, hogy sikerült-e, és mikor a vállalkozás szolgáltatását fejleszteni, és itt megállapítható, hogy a választ adó vállalkozások 8%-ának egyáltalán nem volt fejlesztése az elmúlt időszakban, de a döntő többség, 92% valamilyen szinten fejlesztette az egységet. Ezek közül a vállalkozások 12%-a a szezonra való felkészülés időszakában, azaz a járvány ellenére még 2020 tavaszán is végzett korszerűsítési, fejlesztési tevékenységet. A viszonylag új fejlesztéseket kiegészíti a válaszok 18%-a, ezek a vállalkozások a kérdőíves felmérést megelőző egy éven belül hajtottak végre fejlesztéseket. A további válaszokból az derül ki, hogy a legtöbben azok vannak, akiknél a fejlesztés, korszerűsítés nem új, de nem is régi, így 28%-nál ez a kérdést megelőző két éven belül történt meg, 22%-nál öt éven belül, és csak 12%, amelyik öt évnél régebben fejlesztett vagy korszerűsített. A fentiekből az következik, hogy gyakorlatilag az elmúlt egy-öt év alatt a hazai és az uniós források megnyílásával minél többen próbáltak meg egy korszerű, felújított vállalkozást létrehozni.

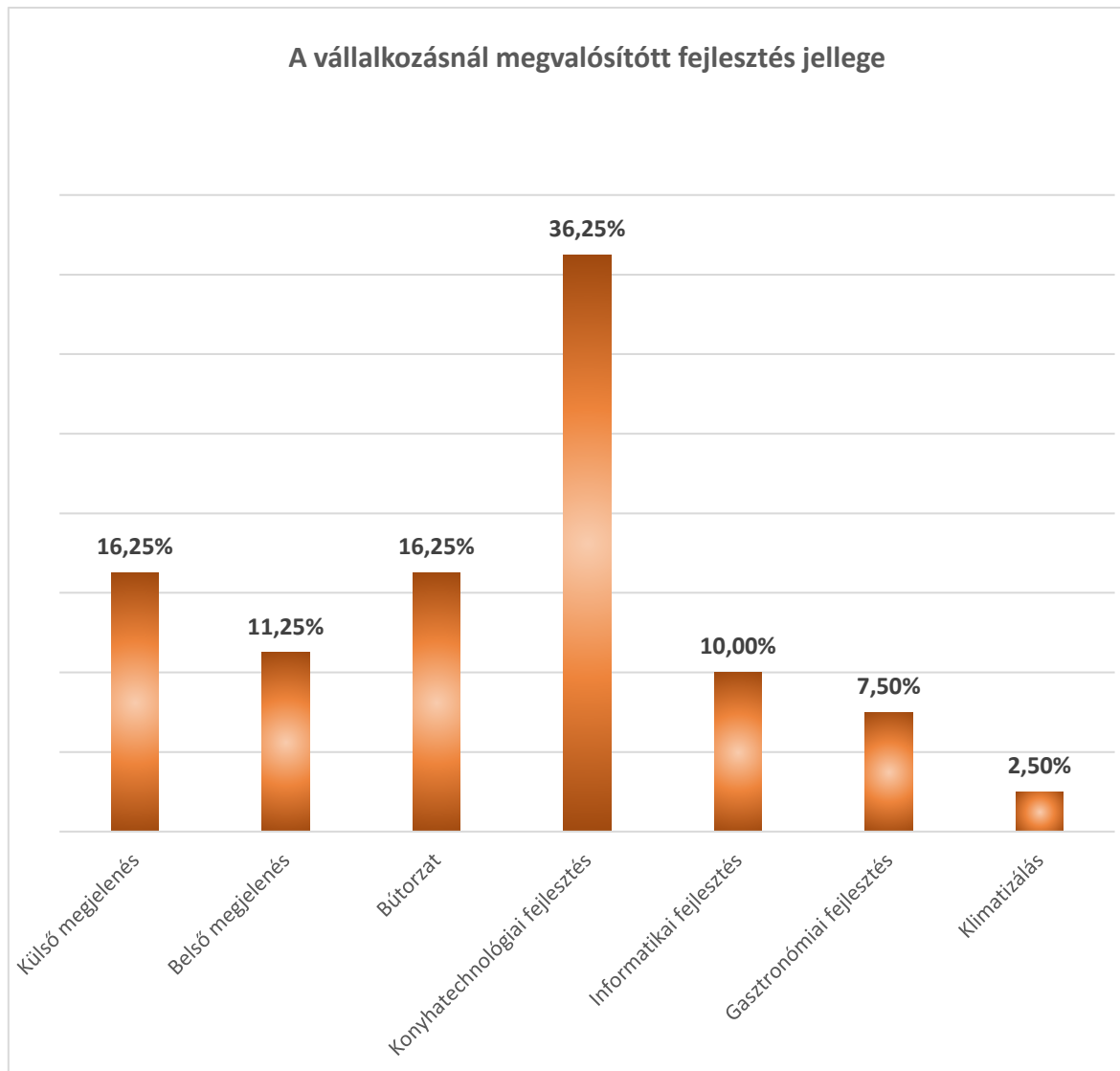


18. A megvalósított fejlesztés, korszerűsítés jellege:

Az előzőekben felvetett kérdések folytatása a vállalkozások által végrehatott fejlesztés és korszerűsítés jellege, ezeknek a kérdéseknek a megválaszolása egyben iránymutatást is ad arra, hogy a jövőben milyen fejlesztésekre érdemes uniós vagy hazai forrású turisztikai pályázatokat kiírni, és e tekintetben a konzorciumot alkotó érdekképviseltek a 2021-2027 uniós költségvetési időszak 2022-től megjelenő pályázataikhoz önálló javaslatokat kívánnak a szakma érdekében megfogalmazni. Ennek tükrében a válaszok különösen fontosak a szakértők számára. A felvetett lehetőségek közül a legtöbben, a válaszok 36,25%-a, vendéglátó egység konyhatechnológiáját fejlesztette, ez annak is köszönhető, hogy az elmúlt időszakban a médiában az ételkészítés, a főzés egy önálló szórakoztató ággá fejlődött, amelynek technológiai háttere gyorsabban változott, mint általában a vendéglátó tevékenység egyéb területei. A jobb minőségű konyhatechnológia egyben az ételkészítés gyorsasága mellett a tevékenység hatékonyságát és ízvilágát is érinti. A következő leggyakoribb felújítási tevékenység a vendéglátó egység külső és belső megjelenésére vonatkozott, így egyaránt 16,25% jelölte meg a vendéglátó egység homlokzatának,

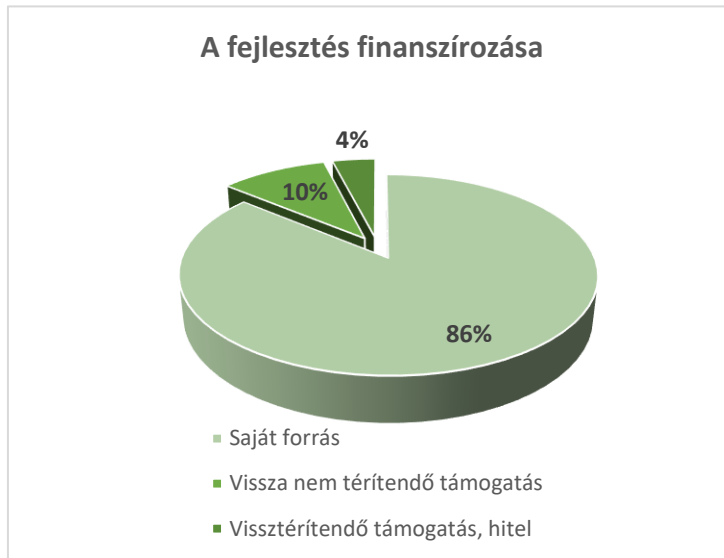
állagának és külső megjelenésének felújítását, és ugyancsak 16,25% a vendéglátó egység belső felújítását, bútorzat cseréjét vagy javítását. A vendéglátó egységek dizájn elemeinek cseréjére, a beltéri megjelenés hangulatának és megjelenésének korszerűsítésére a válaszadók 11,25%-a adott pozitív választ, ezért megállapítható, hogy a Balaton északi partján a megkérdezett vendéglátósok esetében a vendéglátó egységek egy érdemi része megújult. Feltehetően összefüggésben van a pénztárgépek adóhatósági online bekötésével és az ehhez kapcsolódó háttérrel, hogy a válaszadók 10%-a tájékoztatott arról, hogy informatikai fejlesztést hajtott végre, de ebbe beletartoznak azok a fejlesztések is, amelyek segítségével a pincérek a felvett rendeléseket online tudják továbbítani a vendéglátó egység konyhájába, jelentősen felgyorsítva a kiszolgálás hatékonyságát. A megkérdezettek 7,5%-a hajtott végre egyéb gasztronómiai fejlesztést, és érdekes módon csak 2,5%-uk jelölte meg a vendéglátó egység klimatizálását, vagy legalábbis részben klímatechnológia felújítását. Ezek a témakörök a jövőbeni pályázati kiírások célterületeit is jelenthetik a vállalkozói válaszok alapján.





19. A megvalósított fejlesztés finanszírozása:

Az előző kérdéshez kapcsolódóan a szakértők fontosnak ítélték, hogy az érintett vállalkozók milyen forrásból tudtak fejleszteni, a korábbi kérdésből már egyértelmű, hogy a fejlesztést és korszerűsítést nem végzett vállalkozók, azaz az összes megkérdezett 8%-a ilyen célú felhasználást nem folytatott. A fejlesztési források belső aránya így csak a fejlesztést korszerűsítést végző vállalkozások között került megosztásra, ennek megfelelően megállapítható, hogy a legnagyobb részük, a fejlesztést döntő többségben, azaz 86%-ban saját forrásból biztosította, ez azokat a vállalkozásokat takarja, akik vagy bérleményesként szerződéses kötelezettségüknek tettek eleget, vagy hosszútávon gondolkodnak, és ezért saját forrásból áldoztak a korszerűsítés céljára. A



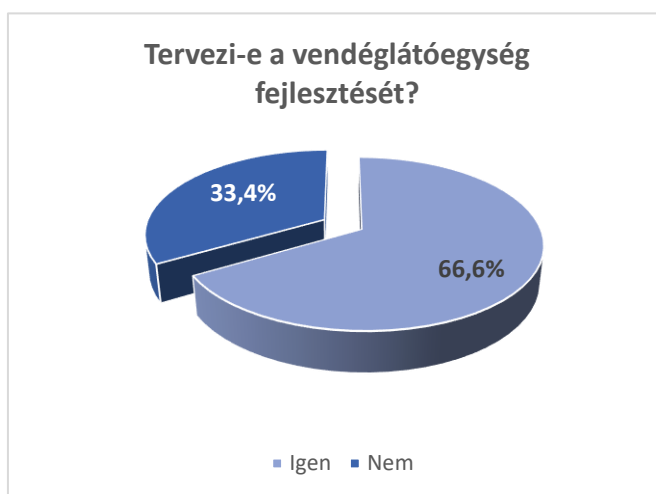
pályázati lehetőségek felvetése azért is volt indokolt az előző kérdés kapcsán a jövőben kiírások miatt, mert a vállalkozások 10%-a jelölte meg, hogy a korszerűsítéshez, fejlesztéshez, beruházáshoz vissza nem térítendő, Európai Unió támogatást vet igénybe, ezért ezek a források közvetlenül az idegenforgalomban, a Balaton

31

parton hasznosultak. A megkérdezett vállalkozások mindössze 4%-a jelölte meg, hogy a fejlesztéshez visszatérítendő támogatást, vagy banki hitelt vett igénybe.

20. A vállalkozásban tervez-e további fejlesztéseket, korszerűsítéseket?

A fejlesztésekkel és korszerűsítésekkel kapcsolatos tervekre vonatkozó kérdés teljesen egyértelmű választ adott a vállalkozások zöme, kétharmada, azaz 66,6% tervez a közeljövőben is korszerűsítési, fejlesztési, beruházási tevékenységeket, és egyharmaduk, azaz 33,4% terveiben ilyen beruházás vagy tevékenység nem szerepel. A szakértők arra is rákérdeztek, hogy milyen jellegű fejlesztéseket terveznek, ezek a tevékenységek a korábban már megkérdezett és végrehajtott fejlesztésekkel részben azonosak, hiszen van benne konyhai korszerűsítés, felújítás és technológia, az épület külső és belső megjelenésének korszerűsítése, bútorzat csere vagy



felújítása, ezért ezeket ennél a kérdésnél nem ismétljük meg. Az érdekességek között viszont meg kell jeleníteni azokat, amelyek a környezetünkben lezajlott változásokhoz kapcsolódnak. Így például a szabadtéri és beltéri

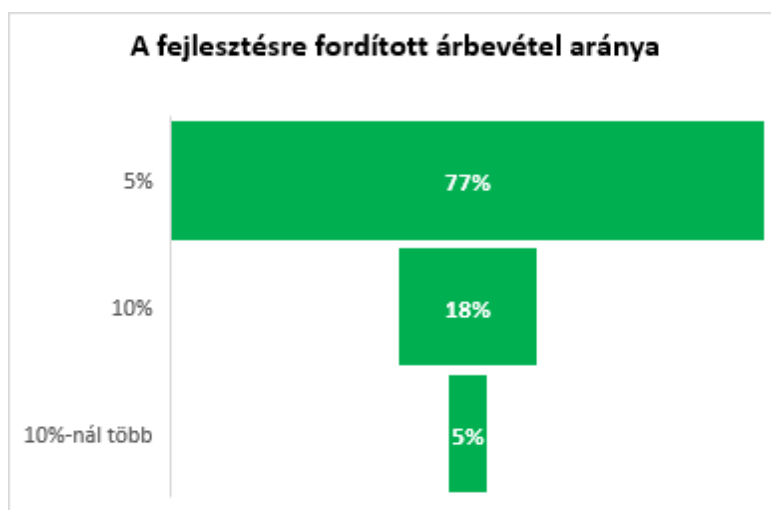
étkezés

járványhelyzetben történő éles elválasztása miatt megjelent az a szándék, hogy a vendéglátó egységnek legyen önálló

terasza, a meglévő teraszok bővítése, korszerűsítése, adott esetben fedett terasszá történő átalakítása. Ugyanilyen érdekesség, hogy többen tervezik, hogy a vendéglátó egység mellé szálláshelyet létesítenek, azaz a meglévő épületnél szobákat, panzió jelleggel szálláshelyeket hoznának létre.

21. Amennyiben saját forrásból fejlesztett akkor az éves árbevétel milyen arányát fordította erre?

Az előzőekből a szakértők által is megállapítható, hogy a vendéglátó vállalkozások jelentős részben saját forrásból fejlesztettek, ami egyrészt visszaigazolja, hogy a Balaton északi partján az idegenforgalom, turizmus és vendéglátó szakma megfelelő jövedelmezőséget biztosított az elmúlt években arra, hogy az üzletbe vissza lehessen forgatni, ezért arra is kíváncsiak voltak, hogy a megtermelt árbevételből milyen mértéket tudtak fejlesztési célra fordítani. A jövedelmezőség és a beruházási hajlandóság arányát nagyon jól mutatja, hogy a felvetett szakértői kategóriák alapján a válaszadók és saját forrásból fejlesztők 77%-a az éves árbevétel legfeljebb 5%-át tudta korszerűsítésre vagy fejlesztésre fordítani. Ennél jelentősen kevesebben, 18% az árbevétel legfeljebb 10%-ának megfelelő saját forrást biztosított, illetve az ennél többet a maradék 5% saját

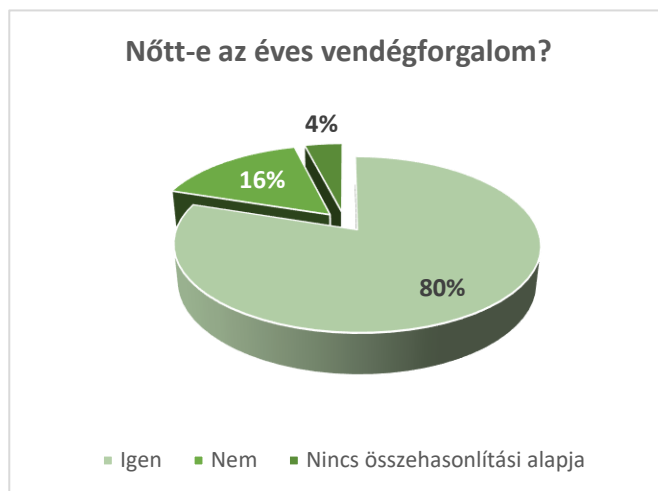


bevallás szerint, és néhányan szóban hozzátették, hogy a saját forrás biztosítása nem kizárólag az éves árbevételből, hanem az árbevétel mellett az előző évek eredményéből felhalmozott tőke-, vagy eredménytartalékokból történt. Ez egyben mutató is arra,

hogy amennyiben pályázati források kiírására kerül sor, és ebben az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően visszatérítendő támogatások is vannak, mi az a reális mérték, amelynek a finanszírozása a szakmától önerőből várható.

22. Az elmúlt években a gazdasági növekedés, bérkiáramlás emelkedésének hatására nőtt-e az éves vendégforgalom?

Az elmúlt években a hazai gazdaság növekedési pályára állt, többször olvasni lehetett és szakértők is megállapították, hogy nőtt mind a külföldiek hazánkban töltött vendégéjszakájának száma, és ezzel párhuzamosan a fogyasztásra költött forrás, mind a belföldi turizmus jelentős mértékben fejlődött köszönhetően részben a SZÉP kártya fejlesztésének, illetve kerete emelkedésének. A szakértők ebben a kérdésben arra voltak kíváncsiak, hogy jelentős bérkiáramlás és a gazdasági növekedés emelkedése meghozta-e az éves vendégforgalomban az ezzel párhuzamos emelkedést, és milyen mértékűt. Erre a kérdésre a válaszadók 80%-a adott pozitív választ, azaz a szóbeli kiegészítésekben is egyértelműen jelezték, hogy nem csak a bérkiáramlás emelkedését érezték meg, hanem a devizahitelek adósságrendezésének pszichológiai hatását is, mert az emberek általában könnyebben és többet költöttek idegenforgalmi és pihenési költségekre, mint korábban. A válaszadók közül 4% jelezte azt, hogy miután az általa működtetett vendéglátó egység újonnan jött létre, azért az összehasonlításhoz nem rendelkezik alappal, azaz nincsenek bázisszámai, legfeljebb az általános trendet látja, és ennek is köszönhető, hogy a tevékenységét beindította. A megkérdezettek 16%-a pedig érdemi és számokban megmutatkozó bővülésről nem adott számot. A vendégforgalom növekedésének mértékére a megadott válaszokból egy átlagszámot képeztek a szakértők, mert a szórás egyébként az adott vendéglátó egység jellegétől



függően elég nagy, nyilván egy önálló vizsgálat tárgya lehetne, hogy melyik vendéglátó egység típus milyen mértékben részesült a megemelkedett forgalomból. A megkérdezettek által adott válaszok alapján az átlagos bővülés egy év alatt 7,5% körüli nagyságot mutatott a vendégek száma területén.

23. A növekvő vendégforgalom esetén emelkedett-e az éves árbevétel?

Az előző kérdéskör a vendégek számát, és így a vendégforgalmat járta körbe, a következő kérdés a vállalkozások számára kényesebb, hiszen konkrétan rákérdeztek az éves árbevétel emelkedésére. Ennek megfelelően 8%-a a megkérdezett vállalkozásoknak erre a kérdésre nem válaszolt, ebben természetesen azok a

vállalkozók is benne vannak, akik az előző kérdésnél jelezték, hogy nincs üzleti előzményük, de láthatóan olyanok is vannak, akik a növekvő vendégforgalom mellett az árbevétel növekedést már nem akarták nevesíteni. Az előző kérdésben adott pozitív válasznál valamennyire alacsonyabb mértékű az igen választ adók aránya, mert 18% jelezte, hogy a több vendég ellenére a költségek emelkedése miatt az éves árbevétel nem változott. Voltak olyanok is, akik konkrétan megemlézték azokat a költségelemeket, amelyek az árbevétel növekedését és a jövedelmezőséget nem tették lehetővé, ezek közül kiemelt szerepet kapott a bérkategória, amely a vendégforgalom esetén a fogyasztóknál többletet hoz, de az alkalmazottak finanszírozásánál költségnövekedést eredményez, valamint a gazdasági növekedés hatására többen jelezték a bérleti működtetés költségeinek emelkedését is. Így az éves árbevétel emelkedését a megkérdezettek 74%-a igazolta vissza, a mértékre vonatkozóan pedig ugyanazt az összesítő megoldást alkalmazták a szakértők, mint az előző kérdésnél. Az éves árbevétel 1-25% között mozgott azok között, akik ezt megadták, és az átlagos mérték 11% volt.

24. Az elmúlt években mindezek figyelembevételével nőtt-e az egy főre jutó fogyasztás értéke?

Az előző két kérdés következtében, beleértve az árfolyam és inflációs kérdéseket is, a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy a vendéglátó szakma megítélése szerint nőtt-e az egy főre jutó fogyasztásnak az értéke. Erre a kérdésre a megkérdezettek 8%-a nem adott választ, a többiek közül 62% jelezte azt, hogy az összes kedvező körülmény hatása ellenére az egy főre jutó fogyasztás értéke nem emelkedett, és mindössze 30%-a jelezte, hogy többet fogyasztottak a vendégek, mint az előző időszakban. Itt is rákérdeztek a szakértők az átlagos növekedésre, ahol szintén eltérő adatokat kaptak, nyilván a 3-18% közötti értékek attól is függtek, hogy a vendéglátó egység milyen jellegű tevékenységet folytatott, és melyik termékkörnél milyen mértékű infláció következett be, mindenesetre a szakértők a pozitív választ adottak között egy átlagos 8,2%-os emelkedést tapasztaltak.

25. Amennyiben a vendéglátó egység szezonálisan működik, ez az elmúlt években hány hónapig tartott?

Az anyag a bevezetőjében már tartalmazza, hogy a Balaton parti vendéglátás egyik fő problémája a szezonális működési jelleg, és ez okozza a hektikus munkaerőpiaci igényt is. Ezért ebben a kérdésben arra voltak kíváncsiak, hogy a vállalkozások

meglátása szerint ma mennyi ideig tart a vendéglátósoknak a szezon. Az elmúlt években a médiában rendkívül sok észrevételt és véleményt lehetett olvasni arról, hogy a balatoni szezon rövidül, voltak, akik már 3-4 hónapban maximalizálták, ennek ellenére a turisztikai fejlesztések és a vendéglátó vállalkozások próbálkozásai alapján saját meglátásuk szerint a **szezon** most már **hat hónapig** tart átlagosan.

26. Tervez-e intézkedést a szezon meghosszabbítására, nyitvatartás bővítésére és szezonon kívüli rendezvények vállalására?

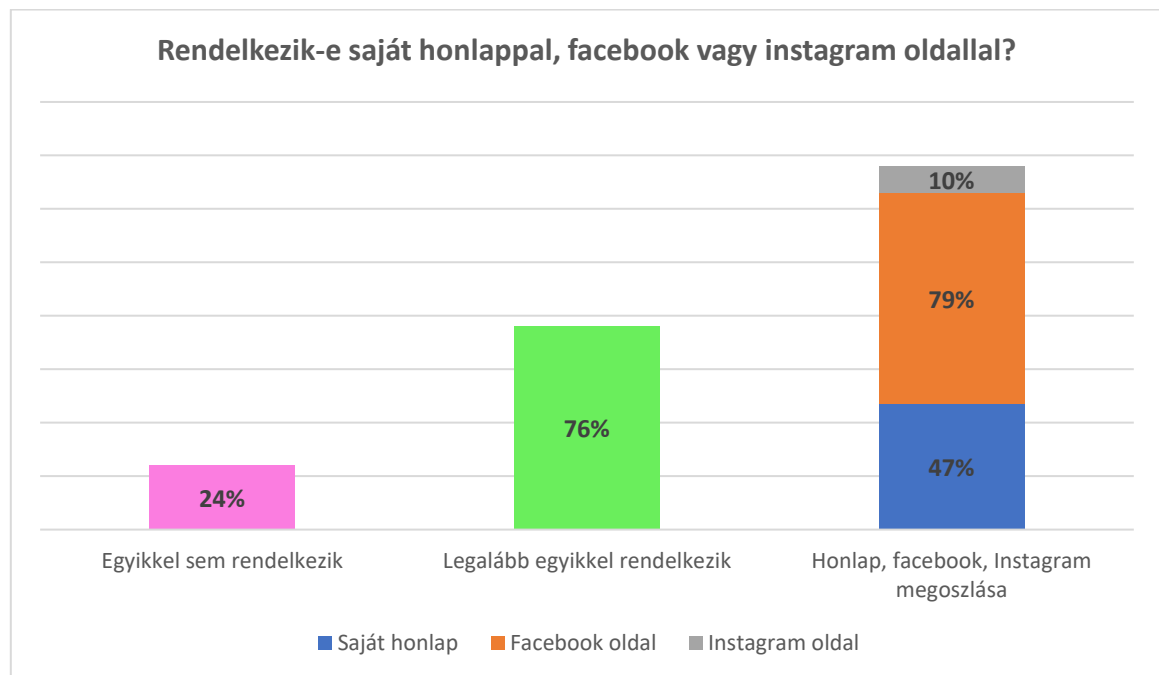
35

A szezonnal összefüggő kérdésben a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy terveznek-e a vállalkozások bármilyen intézkedést a nyitvatartás bővítésére szezonon kívüli rendezvények vállalására. A megkérdezettek közül erre érdemi választ csak azoktól várhattunk, akik egyébként nem egész évben nyitva tartó egységek. Egyébként pozitív választ mindösszesen a megkérdezettek 5%-a adott és miután erre rákérdeztek a kérdezőbiztosok, hogy ezt hogyan kívánja megvalósítani, megjelölte, hogy fedett éttermet kíván létrehozni a nyitott terasz helyén ahhoz, hogy az időjárásnak a vendéglátás ne legyen kiszolgáltatva. A válaszokból egyetlenegy fontos következtetést vonható le, hogy a vendéglátósok a szezon meghosszabbítására a már kialakított rendszeren túl nem rendelkeznek koncepcióval, ebben egy összehangolt közös program kialakítására van szükség.

27. A vendéglátó egység rendelkezik-e saját honlappal, facebook vagy instagram oldallal?

A szakértők a vendéglátó szakma szándékai után arra voltak kíváncsiak, hogy a tevékenység bővítéséhez milyen marketing eszközökkel élnek, hogyan próbálnak meg minél több vendéget az adott szezonban és területen bevonni. Ehhez képest az első kérdés arra vonatkozik, hogy a vendéglátó vállalkozások rendelkeznek-e önálló honlappal, a személyes kérdések között felmerült hogy lehet-e azon keresztül regisztrálni, asztalt foglalni, vagy ételt rendelni, illetve rendelkeznek-e facebook vagy instagram oldallal. A megkérdezettek közül a válaszadók 24%-a ezt még mai napig sem tartja fontosnak, pedig a vendégek nagy része ma már alapvetően internetes eszközökkel tájékozódik a lehetőségekről. Ugyanakkor 76%-uk az említett eszközök valamelyikével rendelkezik. A pozitív választ adottak közül közel a fele, több mint 47% rendelkezik vendéglátóegységére vonatkozó saját honlappal, ennél is többen, 79%-uk facebook oldallal, és 10%-uk az instagramot is használja. Vannak olyan vállalkozások akik ezek mellett egyéb eszközöket is alkalmaznak, érdekességként

érdeemes megemlíteni, mert a továbbiakban az együttműködési készségre is rákérdeztek a szakértők, hogy van olyan vendéglátó egység, amelyik a település önkormányzatának honlapján, vagy térségi, vagy szakmai honlapokon jelenik meg elérhetőséggel.

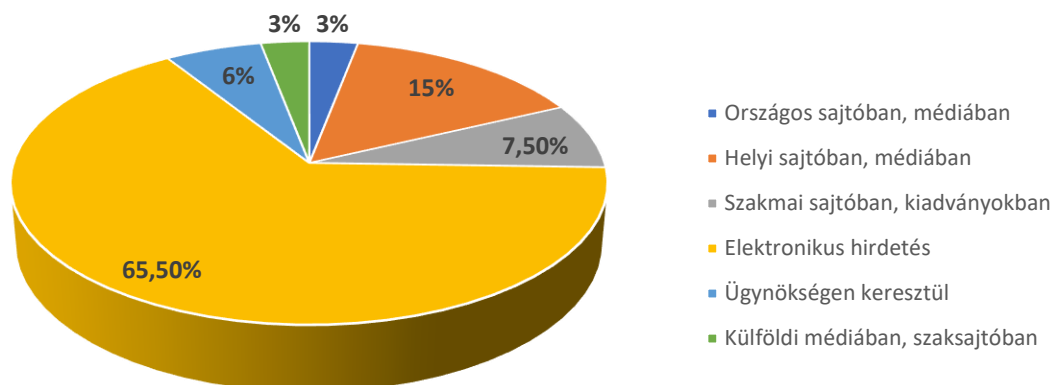


28. A vendéglátó egységet reklámozza, hirdeti-e?

A szakértők a kérdéssel arra voltak kíváncsiak, hogy milyen marketing eszközzel próbálja meg az adott vendéglátó vállalkozó az árbevételét növelni, és ezáltal a fennmaradását biztosítani. Az elmúlt időszakban a digitális fejlődés hatására jelentősen megnőtt azon vállalkozások száma, amelyek az interneten hirdették magukat, illetve már korábbi kérdésre adott válaszokból megállapítható, hogy a legtöbbjük saját honlappal, facebook, vagy instagram oldallal is rendelkezik. A kérdezőbiztosok a vállalkozások felkeresése során egyértelművé tették, hogy nem a korábban már említett általános internetes felületekre kíváncsiak, hanem kifejezetten a célzott hirdetésekre. A megkérdezett vállalkozások közül mindössze kettő jelezte azt, hogy nem végez hirdetési, vagy reklám tevékenységet, a többiek megpróbálják akár több eszközzel is az ismeretséget bővíteni és a vendéglátó egységet reklámozni. A felvetett eszközök között a legmagasabb arányt az elektronikus hirdetés útján (banner, spot) alkalmazott hirdetések adják, ez megközelíti az összes válasz 65,5%-át, azaz döntő többséggel bír. A digitális eszközök mellett a második legnagyobb arányt, 15%-kal a helyi szintű sajtóban és médiában történő megjelenés jelenti, azaz amennyiben az adott településnek,

területnek, régiónak önálló marketing tevékenysége van, úgy arra a helyi vendéglátó vállalkozások megpróbálnak rácsatlakozni. 7,5%-uk szakmai sajtóban vagy kiadványokban reklámozza magát, megállapítható, hogy az általános médiaeszközök mellett felértékelődtek azok a tematikus szakmai sajtóorgánumok, ahol sokkal hosszabban, nagyobb felületen be lehet mutatni a vendéglátó egységet, azzal a korláttal természetesen, hogy annak olvasói egy szűkebb körből kerülnek ki. 6%-uk a megkérdezett vállalkozóknak különböző reklámügynökségeken, vagy szervezetten keresztül hirdeti meg a vendéglátó egységet, és tulajdonképpen az ügynökségre bízta, hogy azok milyen médiaeszközökön keresztül adnak ismertséget az egységükről. 3-3%-ot jelent egyaránt az országos sajtóban vagy médiában történő megjelenés, illetve a külföldi, jellemzően ide utazó csoportok, vagy utazásszervezők által működtetett médiában, vagy szakajtóban történő megjelenés. Érdekességként megemlítésre méltó, hogy vannak egész régi hagyományos eszközök a válaszok között, így többen jelezték, hogy a település strandján táblát helyeznek ki, sőt egyes strandokon hangosbemondó hirdeti az egységüket. Ezek nyilvánvalóan kevésbé korszerűek, mint a digitális eszközök, ugyanakkor a folyamatosan strandon lévő vendégszolgálat vélhetően direktben és hatásosan eléri.

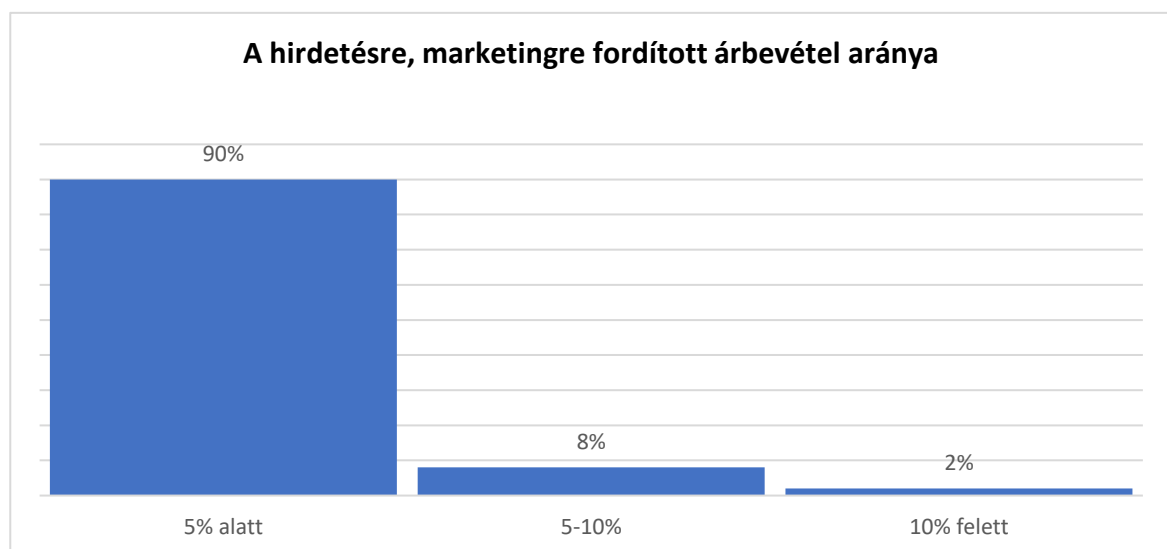
A vendéglátó egység reklámozása



29. A hirdetésre, marketingre, fordított összegek aránya az árbevétel százalékában

Az előző kérdéshez kapcsolódóan a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy a vállalkozás meghirdetése, reklámozása milyen arányt képvisel a költségek között, és ezt az árbevétel százalékában határozták meg. A válaszadók 90%-a hirdetésre, marketingre az árbevétel 5%-a alatti összeget fordít, többen jelezték, hogy ennél többre kvázi nem telik. A válaszadók 8%-a fordítja az árbevétel 5-10%-át reklámra, marketingre, és mindössze 2%, ahol ez az összeg az árbevétel 10%-át meghaladja, de nem jelentősen. A marketingre, reklámra fordítható árbevételi arányok és konkrét összegek azt mutatják, hogy egy-egy területen, turisztikai régióban érdemes összefogott egységes marketing tevékenységet folytatni, mert abban a helyi vállalkozások aktívan és költséghatékonyan tudnak részt venni.

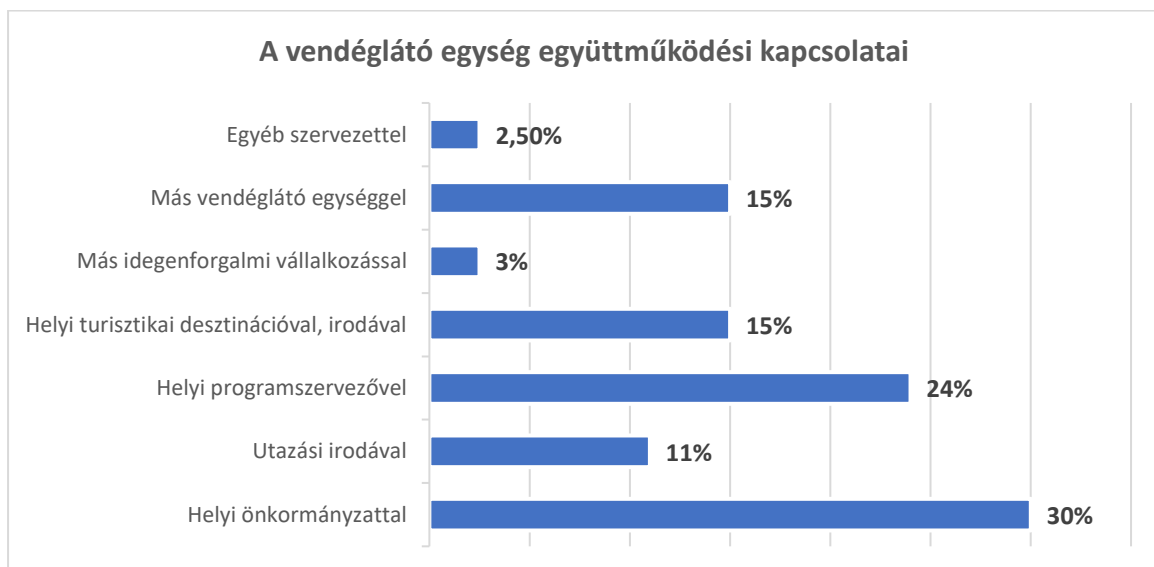
38



30. A vállalkozás, vendéglátó egység megismertetése céljából van-e együttműködési kapcsolata?

A közös marketing tevékenység felvetése azért is lehet érdekes, mert ebben a kérdésben a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy a vendéglátó egység és a vállalkozás megismertetése céljából milyen mértékű az együttműködési hajlandóság a vállalkozásoknál, azaz próbálnak-e meg közös tevékenységet maguktól is kialakítani központi szervezés nélkül. A megkérdezett vállalkozások közül mindösszesen egy vállalkozás adott erre negatív választ, azaz élő együttműködési kapcsolata ezen a területen nincs, az összes többi vállalkozás pozitív választ adott. A pozitív választ adó vállalkozások közül a vendéglátó egységek 30%-a működik együtt a helyi önkormányzattal, azaz jól látható, hogy az önkormányzatok területi szervezőereje és az általuk a település marketing részeként alkalmazott együttműködések rendszere hatékonyan működik. 24%-a a pozitív választ

adott vállalkozóknak együttműködik helyi, települési vagy regionális programszervezővel, e szervezetek jellemzően a helyi, vagy közelben lévő turisztikai látványosságra szervezett programokat biztosítanak a résztvevők szállításával és ellátásának biztosításával együtt, ez a minta elsősorban a tengerparti turizmusban érdekelt, vagy erős országok tapasztalatai alapján jelent meg a Balaton északi partján. A pozitív választ adó vendéglátó egységek 15%-a működik együtt helyi turisztikai desztinációval vagy irodával, amely a helyi programszervezőkkel ellentétben konkrét szállítási vagy ellátási szervezést nem végez, de a népszerűsítést, az ajánlást, az egységek reklámját biztosítja. Ugyancsak 15%-ot ért el a más vendéglátó egységekkel való együttműködés, ez azt jelenti, hogy a vendégek régióban, vagy településen tartása érdekében a turisztikai és vendéglátó egységek egymást is ajánlják, vagy biztosítanak reklámot a kölcsönösség alapján. A válaszok 11%-a kifejezetten nevesítette az utazási irodákkal történő együttműködést, így a szervezett csoportok turistabuszai, vagy csoportjai a teljes vendégkörrel náluk fogyasztanak, és erre éves, vagy akár éven túli együttműködésekötnek az utazási irodával. 2,5-2,5% nagyságrendű pozitív választ adott azon vendéglátó egységek köre, amelyek nem más vendéglátó egységgel, de más idegenforgalomban működő vállalkozással tartanak fenn együttműködési kapcsolatot, illetve a felsorolásban nem szereplő egyéb helyben érdekelt szervezetekkel, ez utóbbiakba tartozik például borászatok meglátogatása, termékbemutatók szervezése, vagy hasonló program kialakítása.



31. Vállalkozása a népszerűsítés érdekében részesít-e támogatásban bármilyen helyi attrakciót vagy programot?

Az együttműködési kapcsolatok mellett a szakértők arra is kíváncsiak voltak, hogy jelent-e idegenforgalmi marketing értéket a vendéglátó vállalkozásoknak, hogy ha más helyi kezdeményezést kifejezetten támogatásban részesít. A válaszokból az derül ki, hogy ez még annyira nem általános és elfogadott, hiszen a válaszadók 66%-a erre a kérdésre nemleges választ adott. A kérdezőbiztosok néhány lehetőséget is felvetettek, ezért kizárólag a pozitív válaszadók esetében a legtöbben helyi idegenforgalmi vagy szakmai rendezvényt támogatnak, vagy helyi karitatív programot, helyi sportegyesületet, tömegsportot, vagy a településre jellemző sportrendezvényt. Ezek a támogatások tartalmuk szerint részben természetbeni, részben konkrét pénzbeli, anyagi juttatások. A kisebb mértékű kifejezetten helyi idegenforgalmi látványosságot támogat, és néhányan pedig az adott településen működő, és valamilyen fejlesztési, vagy humanitárius alapítványt.

40

32. A fenti kérdéseken kívül a vállalkozás működésével kapcsolatos saját megállapítás, szakmai vélemény, javaslat megfogalmazása:

A szakértők lehetőséget kívántak biztosítani a vállalkozók részére, hogy a vállalkozás működésével kapcsolatban megfogalmazzanak javaslatot, vagy önálló kezdeményezést, azonban megállapítható, hogy nem tettek olyan észrevételt, amely a kérdőíves felmérésben szereplő kérdéseken, vagy az általános programelemeken túlmutat, így az a megállapodás született, hogy ezeket az észrevételeket a szakértők nem tekintik a nyilvános tanulmány részének, hanem továbbítják a programot létrehozó érdekképviseltek részére, hogy a szakmai érdekegyeztetési munkájuk során azokat felhasználhassák.

II. . A VÁLLALKOZÁS FOGLALKOZTATÁSI HELYZETE

1. A vállalkozás munkaszervezetét vezetőként, tulajdonosként személyesen irányítja-e?

Az anyagban korábban is szerepelt az a problémakör, hogy a Balaton vendéglátására jellemző volt, hogy sok esetben a tulajdonos önmagában nem vett részt a vállalkozásban, hanem azt valamilyen üzleti konstrukció keretében, jellemzően bérbeadással hasznosította.

A program végrehajtói, az érdekképviseltek számára, azonban a válaszok hitelessége miatt rendkívül fontos volt, hogy olyan vendéglátó vállalkozások adjanak szakmai véleményt, ahol az érintett vállalkozás vezetője személyesen, tulajdonosként részt vesz a működtetésben, és irányítja



41

a vendéglátó egységet. Ez a szándék visszatükröződik a kérdés megválaszolása során, hiszen a felmérésben résztvevő vállalkozások 96%-a a vállalkozás munkaszervezetét irányítja, és a fennmaradó 4% is részt vesz benne, de a vezetést vagy tulajdonostársnak, vagy családtagnak irányításra átengedte, és az általuk adott válaszok teljes mértékben hitelesnek tekinthetők.

2. A vállalkozás irányítását vezetését megosztja-e tulajdonostársal, vagy alkalmazottal?

Az előző kérdéshez kapcsolódik, hogy mennyire személyfüggő, mennyire egyszemélyes egy



vállalkozás irányítása, és ennek azért van különös jelentősége, mert ha a tulajdonos, vállalkozás vezető életvitelében, egészségi állapotában változások történnek, az kihat a

vállalkozás
jövőjére,
de

napi működésére is. Ezért a szakértők arra is kíváncsiak voltak, hogy ilyen helyzetben biztosítja-e a vállalkozás a folyamatos működést az irányítás megosztásával vagy átengedésével. A problémát a megkérdezett vállalkozások döntő többsége megoldja azzal, hogy 72%-uk vagy egy kiválasztott alkalmazottal, vagy egy tulajdonostárssal az irányítást megosztja, és csak 28%-uk próbálja meg egy személyben a működtetést biztosítani.

3. A vállalkozás működtetésében segítő családtag közreműködik-e?

A szakértők a kérdés felvetése során arra voltak kíváncsiak, hogy a vállalkozás mennyire családi jellegű mikro- vagy kisvállalkozás, azaz a vállalkozás tulajdonosán kívül biztosítja-e a családi körének megélhetését, és erre a vállalkozások 78%-a adott pozitív választ, azaz igyekszik bevonni a családtagjait, és ez részben válasz az előző problémára is. 22%-uk azonban olyan vállalkozás, ahol segítő családtag nem vesz részt.

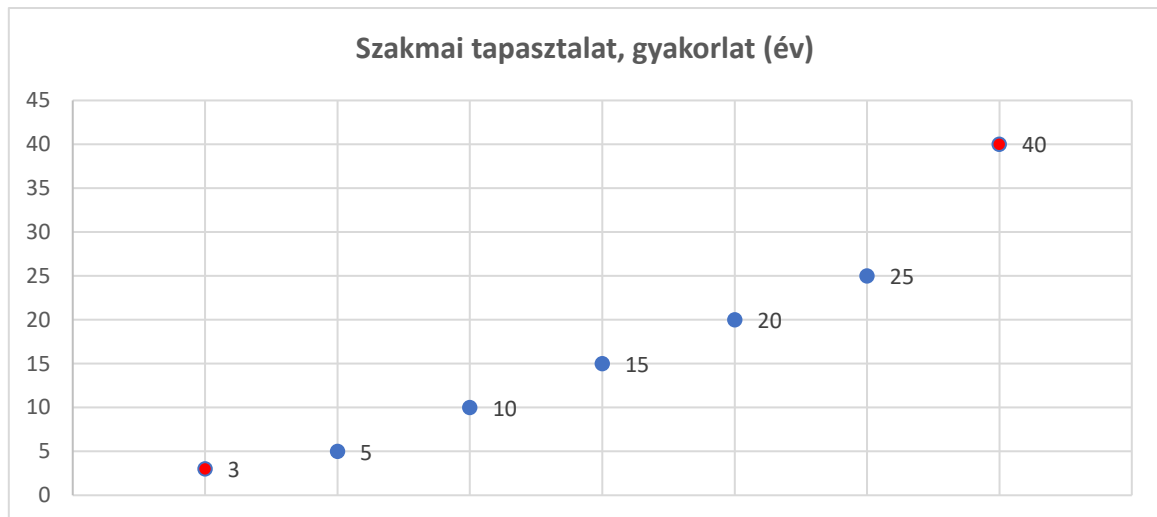


42

4. A vendéglátó tevékenységhez rendelkezik-e szakmai végzettséggel?

A vállalkozás szakszerű irányításához a szakértők rendkívül fontosnak tartják, hogy a vállalkozó rendelkezik-e megfelelő szakmai végzettséggel, ez lehet egyéni vállalkozói formában egy működtetési feltétel is, de ennél is sokkal fontosabb, hogy mennyire látja át az adott vállalkozás működésének teljes körét. Természetesen ez alól is lehet felmentés, hiszen egyéni vállalkozó is megteheti, hogy bár személyében megfelelő szakmai képesítéssel nem rendelkezik, de alkalmaz olyan munkavállalót, amelyik ezt helyette biztosítja, és ilyenkor csak tulajdonosként látja át a vállalkozás teljes működését. A kivétel a gyakorlatban is ritkának mutatkozik, így a megkérdezett vendéglátó vállalkozások esetében a tulajdonosok 94%-a rendelkezik szakmai végzettséggel, és mindössze 6%-uk személyében nem. A végzettségek köre azonban már széleskörű lehet, a legtöbb végzettség értelemszerűen az üzletvezető, de megtalálható benne alapszakmaként a szakács, cukrász, vendéglőfogadós mester, illetve többen rendelkeznek felső szintű főiskolai végzettséggel is. A vendéglátó szakma korösszetételének vizsgálatához fontos lehet a kérdésben szereplő következő feltétel, amikor a

szakmai gyakorlat és tapasztalat mértékére voltak a szakértők kíváncsiak, itt a valamennyi vendéglátást figyelembevéve átlagosan 14 év személyes tapasztalattal rendelkeznek, ez pedig mindenképpen biztató lehet nehéz helyzetben a vállalkozás talpon maradása, vagy továbbvitele során. Az átlag természetesen elég szélsőséges értékeket is tartalmaz, a legkisebb 3, a legtöbb 40 év, de nagyon sokan a közties kerek évszámokat jelölték meg 5-15-20 vagy 25 év időtartamban.



43

5. A vállalkozásban az alkalmazottak száma:

A szakértők az átláthatóság és a szakmai háttérének megbecslése céljából egy átlag létszámra voltak kíváncsiak, tudomásul véve azt, hogy e mögött elég szélsőséges mértékek is lehetnek. Így a legkisebb családi jellegű és nem melegkonyhás vendéglátó egységeknél jellemző az 1-3 fő, miközben a panziót is működtető, vagy szálláshellyel rendelkező vállalkozások esetében 35-40 fő is lehet a létszám. Ezzel együtt a megkérdezett 50 vállalkozás alkalmazottainak száma átlagosan 10 fő, ezért megállapítható, hogy ez a kör, amikor a piaci helyzetét és foglalkoztató képességét értékeljük, akkor 500 főnek biztosít folyamatos munkalehetőséget a saját térségében.

6. A vállalkozásában alkalmazott foglalkoztatási formák:

Az alkalmazotti létszám után következtek azok a kérdések, amelyek már a foglalkoztatás minőségére és az ebből fakadó foglalkoztatási problémákra próbálták a figyelmet ráirányítani. Ehhez a mélyinterjú során a kérdezőbiztosok meghatároztak foglalkoztatási formákat, és itt arra voltak kíváncsiak, hogy a megkérdezett 50 vendéglátó vállalkozás közül melyikkel milyen arányban éltek. Így a százalékok

nem mutatnak abszolút képet a teljes célcsoportra, hanem azt mutatják meg, hogy az egyes foglalkoztatási formák az érintett és választ adó vállalkozások esetében hány százalékra jellemzőek. Ezek közül a legtöbben, a megkérdezettek 94%-a biztosít legalább 1 főnek határozatlan idejű munkaviszonyt, azaz nem szezonra, vagy nem ideiglenes jelleggel alkalmazza a munkavállalót. Ehhez a kategóriához képest a második legnagyobb foglalkoztatási forma, amelyet a megkérdezettek 74%-a alkalmaz, az egyszerűsített foglalkoztatás (alkalmi munkavállalás), ebben azonban már visszaköszönek azok a szezonális problémák, amelyekből látszik, hogy a vállalkozások több mint egyharmadánál rendkívül változó, hogy milyen munkaerőigényük van, és ezt rugalmas munkavállalási formákkal próbálják megoldani. Ezzel részben szinkronban van, hogy a megnövekedett feladatokat részmunkaidős munkaviszony keretében próbálják biztosítani, itt a megkérdezett vállalkozások 40%-a él a részmunkaidő alkalmazásával. A szezonális foglalkoztatás jellegét jól mutatja, hogy a vállalkozások 18%-a foglalkoztat a nyári szezonban diákokat, jellemzően egyetemistákat, főiskolásokat, de néhányan már a középiskola végzősei közül is alkalmaznak. Végül a vállalkozások 10%-a alkalmaz olyan határozott idejű munkaviszonyban munkavállalót, amely igazodik a szezonális foglalkoztatáshoz, illetve a nyitva-tartáshoz. A fentiek a foglalkoztatás teljes alkalmazott lehetőségét tartalmazzák. Kérdésünkre az derült ki, hogy nem jellemző, mert egyik vállalkozás sem él a munkaerő kölcsönzéssel, és nincs megbízási jogviszonyban sem dolgozója.



7. A vállalkozásnál határozatlan idejű folyamatos munkaviszonyban állók száma és az összes munkavállalóhoz képest aránya:

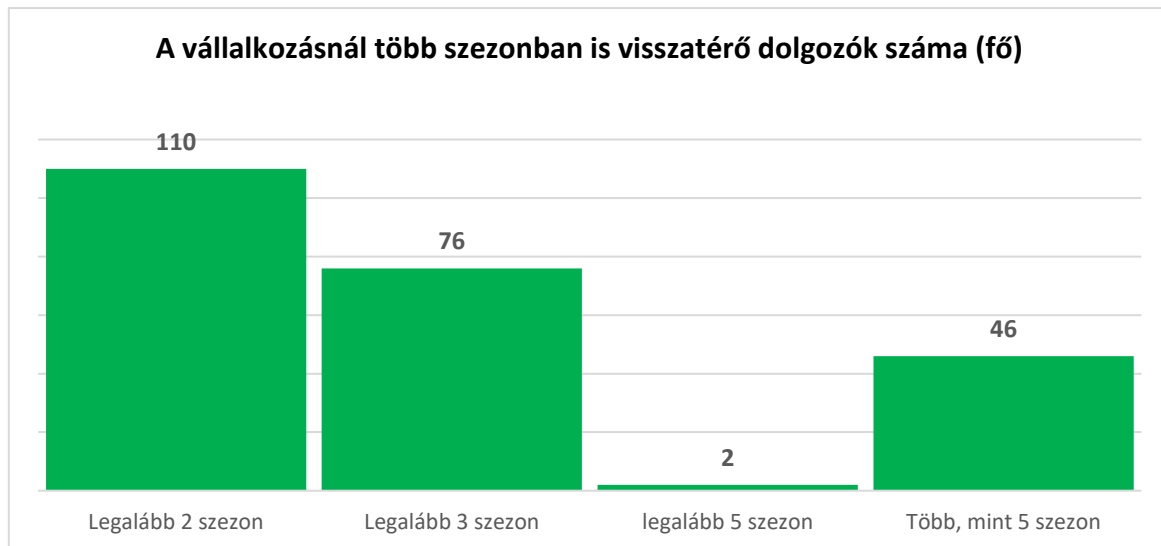
Az előző kérdéshez kapcsolódik, hogy a szakértők kíváncsiak voltak arra, hogy a vállalkozásoknál határozatlan idejű folyamatos munkaviszonyban állóknak mi a száma és az aránya az összes dolgozóhoz képest. Mindezek alapján megállapították, hogy a határozatlan idejű folyamatos munkaviszonyban állók száma az érintettekénél összesen 294 fő, és az arányuk az összes általuk foglalkoztatott munkavállalóhoz képest 64,5%, azaz kétharmados többségben vannak a folyamatos foglalkoztatással alkalmazott dolgozók. A szakértők megjegyezték azt is, hogy a kérdezőbiztosok feljegyzései és a kitöltött kérdőívek alapján megállapítható, hogy az 50 vállalkozásból 15 esetében ez az arány eléri a 100%-ot, csak a többi 35 vállalkozásnál jelentősen alacsonyabb arány hozza ki ezt a teljes résztvevői körre érvényes átlagszámot.

8. A vállalkozásnál munkaviszonyban álló dolgozók itt töltött éveinek átlagos száma:

Az előző kérdéshez kapcsolódó kérdés a vállalkozás stabilitására és a munkaerőpiaci helyzetének kiegyensúlyozottságára vonatkozik, mert arra volt kíváncsi, hogy a vállalkozásoknál munkaviszonyban álló dolgozók esetében mennyi ideje tevékenykednek az adott vállalkozásnál. Így az átlagszám egy dolgozóra vetítve 3,5 év/fő, ez pedig az alkalmazotti létszám viszonylagos stabilitását jelzi, hiszen az új dolgozók és viszonylag rövid távú szezonális dolgozók mellett vannak 5-10, sőt 15 éves munkaviszonnyal rendelkező dolgozók is, így jön ki ez az átlagszám.

9. A vállalkozásnál eltöltött évek (balatoni szezon) alapján a jelenlegi dolgozók aránya

Az előző kérdésben már megpróbálták a szakértők megközelíteni a stabilitás és a folyamatos dolgozói létszám kérdését, erre vonatkozóan megfogalmaztak egy újabb kérdést, ami megmutatja, hogy ez az arány az összes dolgozó esetében hogyan alakulhat. A szakértők erre azt találták ki, hogy az alkalmazotti létszám esetében megkérdezik, hogy hány fő az, amelyik több szezonban is a vállalkozásnál dolgozik, ez értelemszerűen nem csak a munkaviszonyosokra terjedhet ki, hanem azokra is, akik visszatérően a balatoni szezonban munkát vállalnak. Mindezek alapján a legalább két szezont ott töltő dolgozók száma 110 fő, a legalább 3 szezont 76 fő, a legalább 5 szezont 2 fő, és a több mint 5 szezont 46 fő. Ez azt jelenti, hogy ezek a munkavállalók szívesen dolgoznak az adott vállalkozásoknál és hosszú távon ismétlődően dolgoznak az egységben.



46

10. A szezonra alkalmazott alkalmi munkavállalók esetében a fluktuációval érintett munkavállalók száma:

Az alkalmi munkavállalók esetében a szakértők rákérdeztek a fluktuáció mértékére is, amelyre az adott válaszok alapján átlagszámot lehetett képezni, és ezek alapján megállapítható, hogy az érintett 50 vállalkozás esetében 207 fő/év azoknak a száma, akik folyamatosan cserélődnek a munkavégzés során. Ez jellemzi leginkább a foglalkoztatás hektikus jellegét.

11. Van-e az idegenforgalmi szezonra rendszeresen visszatérő alkalmi munkavállaló?

Az előző kérdéshez kapcsolódik, hogy a fluktuációval párhuzamosan vannak-e olyanok, akik rendszeresen visszatérő alkalmi munkavállalók, azaz kizárólag a szezonban egy-egy hónapban, vagy rövidebb időre, azonos helyen munkát vállalnak. Ilyen jellegű munkavállalói ismeretségi kapcsolattal a megkérdezett vendéglátó vállalkozások 72%-a rendelkezik, míg 28%-a nem. Ez az arány a vállalkozásokat mutatja, és ehhez kapcsolódik az a kérdés, hogy ez évente hány főt jelent, és ennek mértéke pedig a pozitív választ adottaknál összesen 73 fő.



12. Az alkalmazottak korösszetétele jelenleg:

A kérdés során a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy a szezonban való folyamatos üzemeltetéshez milyen korösszetételű alkalmazotti körre van szükség, de a kérdés felvetését követően elrendelt koronavírus járvány miatti korlátozások miatt a vendéglátó vállalkozások a munkaerőigényüket nehezen tervezték a válaszadás időszakában. Mint ismert a program lefolytatásával egyidejűleg a járvány miatt először a vendéglátóhelyek zárva tartottak, majd ezt követően megnyitották a szabadtéri, teraszon történő vendéglátás lehetőségét, és ezt követően későbbi időben vált lehetővé a zárt térben való vendéglátás. Tekintettel arra hogy a projekt a Balaton parti vendéglátó vállalkozókat vizsgálja, így ennek egyéb területi hatásai (fővárosi csúsztatott határidők) a projekt szempontjából nem voltak érdekesek, azonban ahogy a nyitás bekövetkezett, úgy értelemszerűen konkrétabb válaszokat lehetett kapni a vállalkozásoktól. Ezért azt mondhatjuk, hogy egy normál menetrendben az általuk megjelölt aktív munkaképest körülbelül 405 fő, a nyugdíjkorot elért dolgozók létszáma 33 fő, és a szezonban általában besegít 60 fő diák. Ezekhez a létszámokhoz meg kell jegyezni a járvány okozta bizonytalanság torzító hatását, valamint azt is, hogy vannak olyan vendéglátóhelyek, ahol például a diákmunka fel sem merült.

13. A vállalkozásnál alkalmazott dolgozók szakképesítésére vonatkozó létszámadat:

Az előző kérdés az alkalmazott dolgozók korösszetételére vonatkozott, a következő kérdés pedig a szakképesítésre volt kíváncsi, amelynek a szakértők azért látták kiemelt szerepét, mert különösen az idegenforgalommal érintett országrészekben jellemző, hogy a vendéglátásban állandó polémiát jelentett a szakmában, hogy egy-egy szakács vagy pincér hiányszakmának minősül-e, avagy sem. Ez azért volt fontos, mert a hiányszakmákra térítés nélkül a munkaügyi központoknál lehetett tanfolyamokat meghirdetni, miközben sok területen azért lett egy szakma hiányszakma, mert a szakképesítést megszerezték egy része a szakmai tudását külföldön hasznosította. Ekkor született meg az a vita, hogy a hazai munkaerőpiacra történik-e a képzés, vagy külföldnek, illetve hogy esetleg a szakképesítés biztosításához milyen korlátozó intézkedéseket lehetne fűzni, és példaként ehhez használták az egészségügyi, orvos körben felmerülő úgynevezett „röghöz kötés” intézményének kérdését is. Azt a szakértők többször megállapították, hogy a hazai Balaton parti munkaerőhiány összefügg azzal, hogy a létszámában sokszorosan túlképzett szakmákkal rendelkező munkavállalók egy része a szezonális jelleg kikerülése és folyamatos megélhetés, valamint a nagyobb jövedelmek miatt azonnal külföldi munkavállalásba kezd. Ennek előre bocsátásával megállapítható, hogy a megkérdezettek esetében a

szakmára a magas képzettségi igény jellemző, így a szakképesítéssel rendelkező alkalmazottak száma 277 fő, a szakképesítéssel nem rendelkező alkalmazottak száma 174 fő. Ezt a két létszámot egészíti ki 47 fő diák, illetve ide tartoznak a tanulóként foglalkoztatott, és részükre egyben gyakorlati képzést biztosító lehetőségek is.

14. A vállalkozásban alkalmazott bérstruktúra:

A vállalkozásoknál alkalmazott bérstruktúra esetében előre kell bocsátani, hogy sokáig jellemző volt a minimálbéren történő foglalkoztatás, különösen a szezonban, ehhez képest jelentett bővülést a szakképesítéshez kötött bérminimum kategóriájának kialakítása, majd egy további lépést a vendéglátásban a felszolgálói díj bevezetése, amely a nem látható borraavalós jövedelmeket próbálta meg látható csatornába terelni. A korábbi struktúrát a munkaerőhiány azonban jelentősen felülírta, így különösen a képzett és egy melegkonyhás vendéglátóhely ízvilága miatt kiemelten fontos szakácsoknál ma már megállapítható, hogy még a szakképesítéshez kötött bérminimumon történő alkalmazása sem valószínű. Így az alkalmazott bérstruktúra folyamatosan változik, igazodik egyrészt az adózási rendszerhez, másrészt a szakmában jelentkező munkaerőhiányhoz vagy többletnek. Jelen felmérés során a megkérdezettek esetében 193 fő dolgozik minimálbéren, 262 fő szakképesített bérminimumon, és 23 fő a kötelező mérték feletti béren. Mellettük feltűntetésre került e bérkategóriákkal nem meghatározható atipikus formában alkalmazott munkavállaló, esetükben a válaszadók meg sem próbálták a korábbi bérstruktúrába beilleszteni őket.

48

15. Részt vesz-e tanuló foglalkoztatásban, a szakmai utánpótlás nevelésében gyakorlati képzési helyként?



beilleszkedik egy munkakörnyezetbe, és lehetőség van

A szakértők a szakmai utánpótlás nevelésében történő részvételt, gyakorlati képzési helyként történő működtetést azért tartották kiemelten fontosnak, mert a tanuló sok esetben nem csak a szakma szeretetét sajátítja el, hanem

arra, hogy utána az adott vállalkozás alkalmazottja legyen. A tanulóviszony alatt a vállalkozás, mint munkáltató és a tanuló, mint munkavállaló megismerik egymást, összecsiszolódnak, és a munkaerőpiaci igény stabilan biztosítható. Ezt a vállalkozások egy része átlátja, de a megkérdezett körben nem mindegyik szakterület teszi ezt lehetővé. Elsősorban a melegkonyhás vendéglátó egységekre és a panziósokra jellemző a tanuló foglalkoztatásban való részvétel, ők adják a megkérdezett vállalkozások 22%-át. Részben szakmai jellege vagy a feltételek hiánya és egyébként a szándékok hiánya miatt 78%-uk, azaz több, mint kétharmaduk a tanuló nevelésben nem vesz részt. A pozitív választ adók esetében a szakértők rákérdeztek arra is, hogy milyen tanulói létszámmal dolgoznak, az elmúlt öt évben átlagban foglalkoztatott tanulók száma a pozitív választ adóknál 3,75 fő volt, ezek közül a legnagyobb munkáltatók 8-12 fővel is foglalkoztak, a kisebb egységek általában 1-5 fővel. A szakmai utánpótlás nevelésére, tanulófoglalkoztatásra pozitív választ adó vállalkozások egy kivételével fel tudtak mutatni olyan tanulót, aki a tanulmányai után munkaviszonyban a vállalkozásnál maradt, azaz a tanulófoglalkoztatás munkajogilag is elérte a célját. Ez összesen az érintett vállalkozásoknál 15 vendéglátó egységnél 24 főt jelentett, ez azt jelenti, hogy a munkaerőhiány megoldásához vállalkozásonként másfél ember szakmai többletet jelentett.

16. A vállalkozás működtetéséhez az idegenforgalom miatt a dolgozók rendelkeznek-e idegennyelv tudással?

A szakképzés mellett a szakértők kiemelten fontosnak tartják azt is, hogy az idegenforgalom miatt az alkalmazottak milyen mértékben rendelkeznek idegennyelv tudással, hiszen rendszeresen visszatérő problémaként fogalmazódik meg a médiában, hogy a magyarok nyelveket nem beszélnek. Ehhez képest a megkérdezett 50 vállalkozás esetében a válaszok alapján kiderült, hogy a nyelvtudással rendelkező dolgozók száma 196 fő, ez pedig azt jelenti, hogy az 50 vállalkozás figyelembevételével vállalkozásonként közel 4 fő az, aki a külföldi vendéggel minden további nélkül beszélgetni tud. Külön rákérdeztek a szakértők egy-egy dolgozó esetében az idegennyelvek számára, a legtöbb dolgozó idegennyelv tudása átlagosan 1 idegennyelv/dolgozó arányt mutat.

17. A vállalkozás idegenforgalmi jellegének erősítése érdekében támogatná-e az alkalmazottak nyelvtanulását?

A fenti kérdéshez kapcsolódik, hogy a vállalkozás mennyire tartja fontosnak a nyelvtudás erősítését az adott vállalkozáson belül, és ennek érdekében támogatná-e és milyen eszközökkel az alkalmazottak idegennyelv tanulását. A pozitív választ adók közül 88% munkaidőkedvezményt adna a munkavállalójának, ha az közben a nyelvtudását megszerezné. A megkérdezettek 6-6%-a állami oktatásba történő (nyelvtanfolyam) beiratkozás elősegítésével, illetve egyéb anyagi hozzájárulással segítené elő a nyelvtudás bővülését.

50

18. Alkalmazza-e a jogszabály biztosította felszolgálói díjat a működésben?

A szakértők a korábbiakban már foglalkoztak a bérstruktúra kérdéskörével, amely természetesen a vendéglátásban egy érzékeny kérdés, ezért röviden feltették azt a kérdést is, hogy a már említett hivatalos felszolgálói díjat alkalmazza-e a vendéglátó egységben. A felszolgálói díj bevezetésének megítélése és alkalmazhatósága még a szakmán belül is éles vitát eredményezett, és jellemzően szembenállás volt a fővárosi, nagyvárosi és frekventált idegenforgalmi területek, valamint a kis települési, vidéki vendéglátósok között. A Balaton északi partja e tekintetben vegyes képet mutat, hiszen alapvetően idegenforgalmilag kiemelt és jelentős vendégkörrel rendelkezik, ugyanakkor a kistélepléseken működő egységek ugyanolyan árérzékenyek, mint a kisebb vidéki vendéglátó egységek. A felszolgálói díj bevezetésének volt egy nagyon komoly erkölcsi dilemmája is, hiszen maguk a megkérdezett vendéglátósok közül is sokan mondták azt, hogy a borraivaló a vendég elégedettségi visszajelzése és azt kötelezővé nem lehet tenni. Ezt egyébként a vendéglátással

kapcsolatban megkérdezett fogyasztók, vendégek, azaz a civilek is megerősítették. Ezzel párhuzamosan a szakma egy része a felszolgálói díjra vonatkozó kedvezőbb adó és járulék feltételek miatt lehetőséget látott abban, hogy az amúgy is munkaerőhiánnyal küszködő szakterületeken a dolgozók



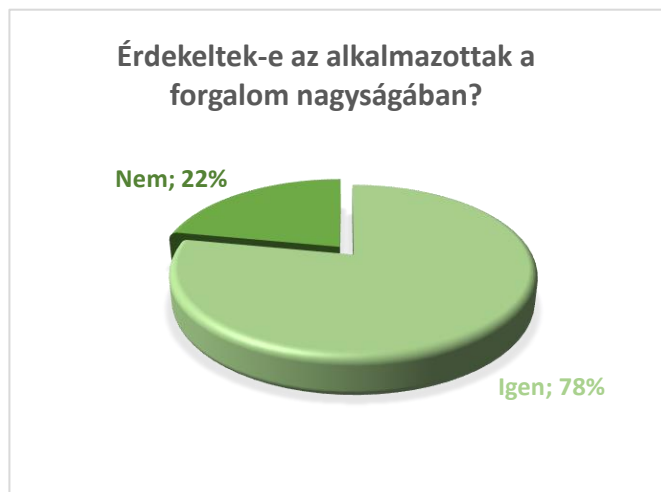
alkalmazását kiegészítő bérezéssel javítani lehessen. Ez a vita a mai napig visszaköszön abban, hogy a vendéglátó egységek milyen étteremtípusoknál, milyen idegenforgalmi

területen, vagy milyen településen próbálják meg bevezetni és alkalmazni. E tekintetben leírtuk, hogy a balatoni vállalkozások esetében vegyes a kép, ennek ellenére a vidéki jelleg dominál, azaz a megkérdezett vendéglátósok szerint ez egy olyan áremelést jelentene, amely részükre versenyhátrányt okozna, így a válaszadók 82%-a nem alkalmaz felszolgálati díjat és csak 18%-uk igen.

19. Az alkalmazottak munkájának díjazása során biztosítja-e az érdekeltséget a forgalomhoz kapcsolódóan?

51

A szakértők az előző kérdéskörhöz kapcsolódóan megállapították, hogy a borraivaló, illetve felszolgálati díj a munkavállaló számára az érdekeltséget biztosítja a minél magasabb szintű kiszolgálás és a vendég elégedettségének elérése érdekében. Ezért amennyiben az adott vendéglátó egység felszolgálati díjat nem alkalmaz, felmerül az a kérdés, hogy ezt az érdekeltséget valamilyen formában biztosítja-e a munkáltató vendéglátó egység a dolgozói számára. A felszolgálati díjjal ellentétben itt egy teljesen más tendenciát tapasztalunk a

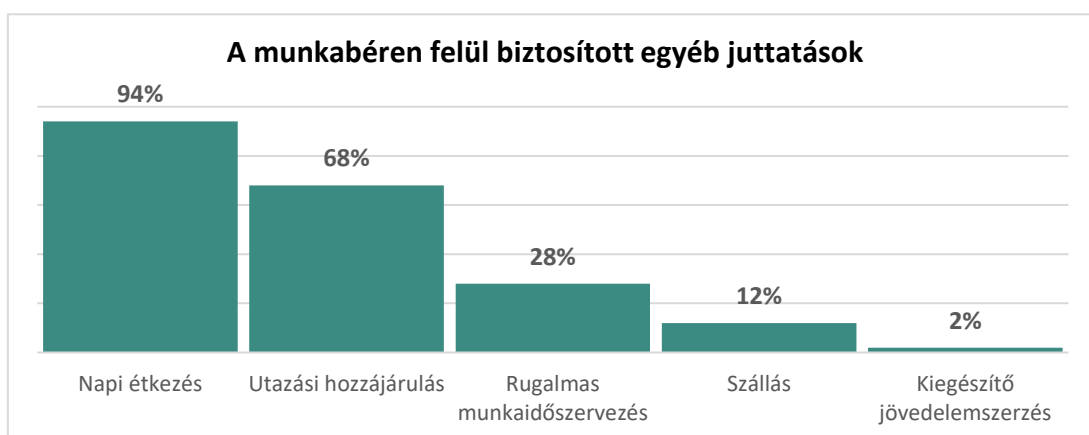


válaszok során. A megkérdezett vállalkozások 78%-a a vendégforgalomból, illetve az árbevételből érdekeltséget teremt a munka díjazása során az alkalmazottak részére, és mindössze 22% az, amelyik nem. Ez azt is előre vetíti, hogy a felszolgálati díj szándéka vélhetően jó irányba mutat, de a jelenlegi megoldás és a szabályozás a jövőben korrekcióra szorulhat.

20. Biztosít-e a munkabéren kívül egyéb alkalmazotti juttatást a dolgozók megtartása érdekében?

A szakértők az egész program során abból indultak ki, hogy a Balaton északi partján a vendéglátó vállalkozások munkaerőhiánnyal küszködnek, és a médiában is minden évben ez egy visszatérő problémának számít. Ehhez képest a vendégkörhöz és forgalomhoz kapcsolódó érdekeltség mellett rákérdeztek arra, hogy a munkaerőhiány csökkentése érdekében a munkabéren kívül milyen egyéb olyan alkalmazotti juttatást tudnak

alkalmazni, amelyekkel hozzájárulnak a dolgozók megtartásához, vagy új dolgozók munkába állásához. Ehhez a vendéglátó vállalkozások eddigi tapasztalatai alapján meghatároztak különböző kategóriákat, és ennek alkalmazását nézték meg. Azt az érintett vállalkozások 94%-a jelezte, hogy a dolgozók részére saját konyhából a napi étkezést biztosítja, és ez mintegy alapnak tekinthető. Nagyon magas arányt képviselt a vállalkozásoknál, 68% mértékben, amelyek a munkába járással kapcsolatos utaztatáshoz fizikailag vagy anyagilag hozzájárulnak, azaz megkönnyíti a dolgozó munkába állását. A dolgozók lakóhelyi egyéb elfoglaltsága miatt 28% jelezte, hogy rugalmas munkaidőszervezést alkalmaz, amelynek során egyeztetni a munkavállalói ezzel kapcsolatos igényeket, különösen olyan munkavállalók esetében, akik hetente hazautaznak jelentős távolságokra, vagy diákoknál vizsgakötelezettségüknek tesznek eleget. Ehhez kapcsolódik az is, hogy a vállalkozások 12%-a vagy közvetlenül biztosít szállásmegoldást az így munkavégzés céljából a térségbe utazó alkalmazottaknak, vagy szállásközvetítést végez, nyilván a saját hatáskörben biztosított szállást elsősorban a nagyobb vállalkozások és a panziósok tudják biztosítani. Végül a kategóriák közül a vállalkozások 2%-a megjelölte azt is, hogy a náluk dolgozó munkavállalók részére a szabadidejükben segíti, hogy egyéb kiegészítő jövedelemszerző tevékenységet végezzenek, azaz aki a térségben munkavégzés és jövedelemszerzés céljából odautazik és tartósan ott tartózkodik, annak az ezzel kapcsolatos igényeihez is hozzájárul. Mindezekből az is következik, hogy bár a vállalkozások a munkaerőhiányt a megkérdézett körben nem jelezték vissza olyan mértékben, mint amennyire a sajtóban az megjelent, hiszen többségük hosszú ideje működik, megfelelő költséghatékonysága mellett marketingre és fejlesztésekre is tud áldozni, a megbízható és stabil dolgozói háttér biztosítása érdekében sok egyéb eszköz



alkalmazására is hajlandóak.

21. Fontos-e a vállalkozás számára és próbálják-e elősegíteni, hogy az alkalmazottak büszkék legyenek a vendéglátó egységre?

Az előzőekhez is kapcsolódik, hogy a szakértők megítélése szerint a vállalkozás tulajdonosai és vezetői fontosnak érzik, hogy az alkalmazottak elégedettek legyenek és legyen bennük szakmai büszkeség arra, hogy az érintett vendéglátóegységben dolgoznak, ez a szándékuk 100% mértékben a válaszokban visszatükröződik, és ezért nagyon sok dolgozó támogató eszköz igénybevételére hajlandóak.

53

22. Az elmúlt években küzdött-e munkaerő hiánnyal?

A szakértők a program céljának megfelelően konkrétan rákérdeztek a vállalkozásoknál hogy az elmúlt években küszködtek-e munkaerőhiánnyal és a rövid válaszlehetőség kategória a kibontást itt nem tett lehetővé, ezért nem csoda, hogy 50% jelezte egyértelmű igent és 50% nemet. De hozzá kell tenni, hogy a kérdezőbiztosoknak azok a vállalkozások, amelyek nemleges választ adtak, sokszor hozzátették, hogy megoldották, azaz fluktuáció és hektikus munkaerőhiány felmerült, de ez a vállalkozásban működési problémát nem okozott, mert meg tudták oldani.

23. A vállalkozásából hiányzó munkavállalók létszáma

A szakértő arra is kíváncsiak voltak, hogy hány főben állapítható meg az előző kérdésben pozitív választ adottak esetében a hiányzó munkavállalók összesített létszáma. Erre az érintett 25 vállalkozás 2018. évre összesen 50 főt jelezte, azaz vállalkozásonként átlag 2 fő hiányzott. A probléma a következő évre tovább fokozódott, mert összesen 74 hiányzó főt jeleztek a munkavállalói létszámból, ez pedig már vállalkozásonként 3 fő. A 2020-ra tervezett működés létszámhiányát alapvetően befolyásolta, hogy a kérdésfeltevések egy része egybeesett a koronavírus járvány időszakának korlátozó intézkedéseivel, ezért a többség érdemi tájékoztatást nem, legfeljebb csak becslést tudott adni, és ennek mértéke átlagosan vállalkozásonként legfeljebb 1 fő. Tekintettel arra, hogy a munkaerőhiány az elmúlt években részben azért is keletkezett, mert nagyon sokan külföldi munkavégzést vállaltak, az országok közötti határátkelést korlátozó intézkedések miatt a vendéglősök megítélése szerint is a 2020 év más tendenciát fog mutatni, két megközelítésben is. Egyrésztől kevesebb lesz a munkaerőhiány, mert a vendéglősök a forgalom és a vendégszám visszaesésére számítanak, hiszen a külföldi vendégek a piacról eltűntek, másrésztől nagyobb lesz a rendelkezésre álló munkaerőállomány, hiszen az országok bezárása és egyéb

korlátozások miatt a külföldi munkavállalás elé is akadályok gördülnek. Ezért a járványidőszak miatti helyzetben ezek a számok igazán nem értékelhetőek, legfeljebb kiindulópontnak használhatóak.

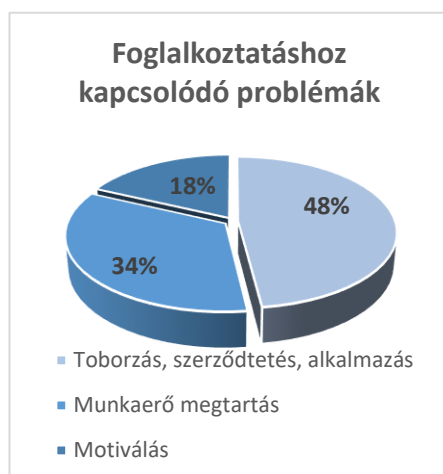
24. A kiesett munkaerőt átlagosan mennyi idő alatt tudta eddig pótolni?

A munkaerőhiány esetében nagyon fontos kérdés, hogy a vállalkozások a problémájukat hogyan tudták megoldani. A munkaerőhiány tapasztalataival kapcsolatban az előzőekben is szerepelt olyan válasz a kérdésre, hogy amennyiben felmerült ilyen kérdés, úgy azt gyorsan a vendéglátó vállalkozás meg tudta oldani, de vannak olyan egységek, ahol hosszú hetekig új munkavállalót nem sikerült beállítani. Ez visszatükröződik a kiesett munkaerő pótlásának átlagos időtartamára vonatkozó válaszokból is, hiszen a legrövidebb idő 2-3 nap volt, a leghosszabb pedig 2 hónap, így az állapítható meg összesítve, hogy átlagosan 32 nap volt az az idő, amíg kiesett munkaerőt pótolni tudtak a rászoruló vállalkozások. Ez a több mint egy hónap egy 3-4 hónapos szezon időtartama alatt rendkívül hosszúnak minősül és a vállalkozás működőképességét igen hátrányosan érinti.

54

25. Vállalkozásában a foglalkoztatáshoz melyik okozza a legnagyobb problémát?

Az előző kérdésben szereplő probléma megoldásával kapcsolatban a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy ezt a hosszú időszakot mi okozhatja, és ebben a válaszadásra biztosítottak különböző kategóriákat. A válaszadók 48%-a jelezte, hogy a legnagyobb probléma az új munkaerő vagy a kilepett munkaerő pótlására vonatkozó új munkaerő felkutatása, szerződtetése, alkalmazása, azaz egyszóval a munkaerő megszerzése, a toborzás. Mindezt olyan időszakban kell biztosítani, amikor a vállalkozás tulajdonosának vagy vezetőjének a legfontosabb problémája egyébként a csökkent, vagy kislétszámú munkaerővel a napi működtetés hatékony biztosítása. A válaszadók 34%-a a legnagyobb problémának a pótlással kapcsolatban a munkaerő megtartását



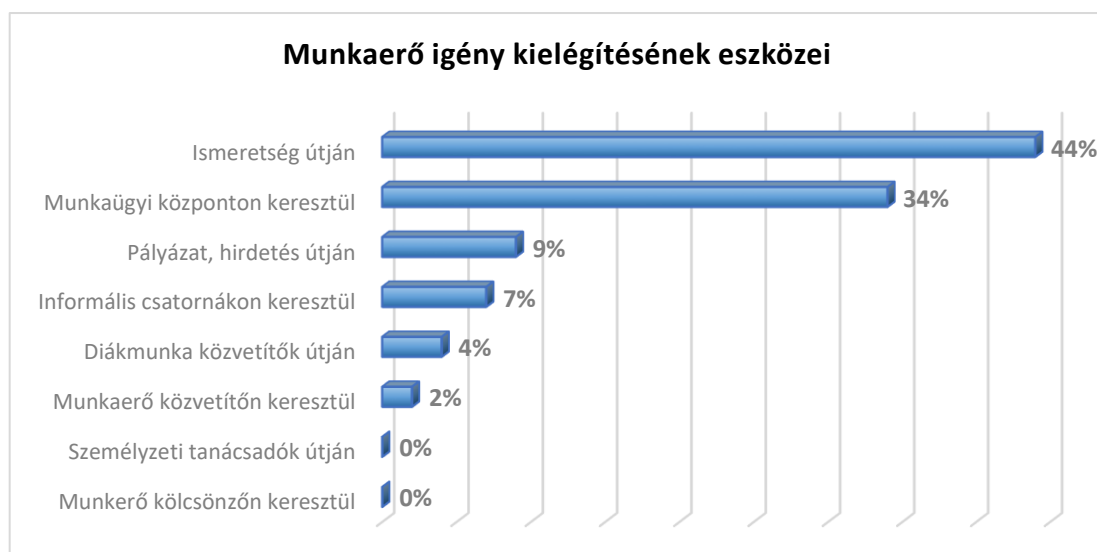
jelölték meg, az okok között megemlítették a külföldi munkavállalás során elérhető magasabb jövedelmet, a szomszédos uniós országokban a szezon jellegű foglalkoztatás helyett a folyamatos munkavállalás lehetőségét. A harmadik korlátozó probléma 18%-kal a dolgozó motiválása, azaz sikeresüljön olyan bérmegállapodást

kötni, hogy a munkavállaló stabilan, jó minőségben végezze a munkát, ehhez legyenek ösztönző eszközök, és ne lehessen viszonylag könnyen elcsábítani. A motiváláshoz hozzátartozik az is, hogy egy adott vendéglátó vállalkozáson belül a dolgozók megbeszéljék egymás közt a lehetőségeket, ezért fordulhatott elő, hogy a Balatonon volt olyan vendéglátó egység, ahol egy komplett szakács – felszolgálói csapat egyszerre lépett át egy másik munkáltatóhoz.

26. Munkaerő igényét milyen eszközökkel igyekeznek kielégíteni?

A szakértők a munkaerőigény biztosítása érdekében megpróbálták felmérni, hogy a vendéglátó vállalkozások milyen eszközök útján próbálják meg a munkavállalók megkeresését és a foglalkoztatás biztosítását. Miután az előzőekben már többször szerepelt a válaszokban, hogy a problémát a vállalkozás tulajdonosa valahogy megoldja, ezért nem meglepő, hogy a munkaerőigény kielégítése a válaszok 44%-ában személyes ismeretség és emberi kapcsolatok útján történik. Ezt követi 34%-kal a külső, de hatósági segítség igénybevétele, azaz, ha gyorsan kell intézkedni, a vendéglátó vállalkozások megkeresik a helyi munkaügyi központot, foglalkoztatási hivatalt, és megpróbálnak ezen az úton munkaerőhöz jutni. Itt a probléma a munkaerő előéletének ismeretlenségéből fakad, szemben az előzőekben említett ismeretség útján történő alkalmazással, de a nagy munkaerőhiány esetén ennél gyorsabb lehetőség nem mutatkozik. A megkérdezettek 9%-a próbál meg hirdetni pályázat útján munkavállalót találni, ezek változóan sikerrel működnek. A megkérdezettek 4%-a keres meg diákmunka közvetítőket, iskolaszövetkezeteket, ezen a csatornán történik meg a diákmunka pótlása, 2%-uk pedig munkaerőközvetítő cégen vagy szervezetek keresztül próbál meg munkaerőhöz jutni. Ami

55



érdekes, hogy egyetlenegy esetben sem merült fel a megkérdezett vállalkozások során a munkaerőkölcsönzés

kérdése, vagy személyzeti tanácsadók megkeresése, a fennmaradó hányad 7% a végső megoldásként megjelölt informális csatornákon keresztül kategóriát választotta.

27. Munkaerőigény kérdésében együttműködik-e más vendéglátó vállalkozásokkal?



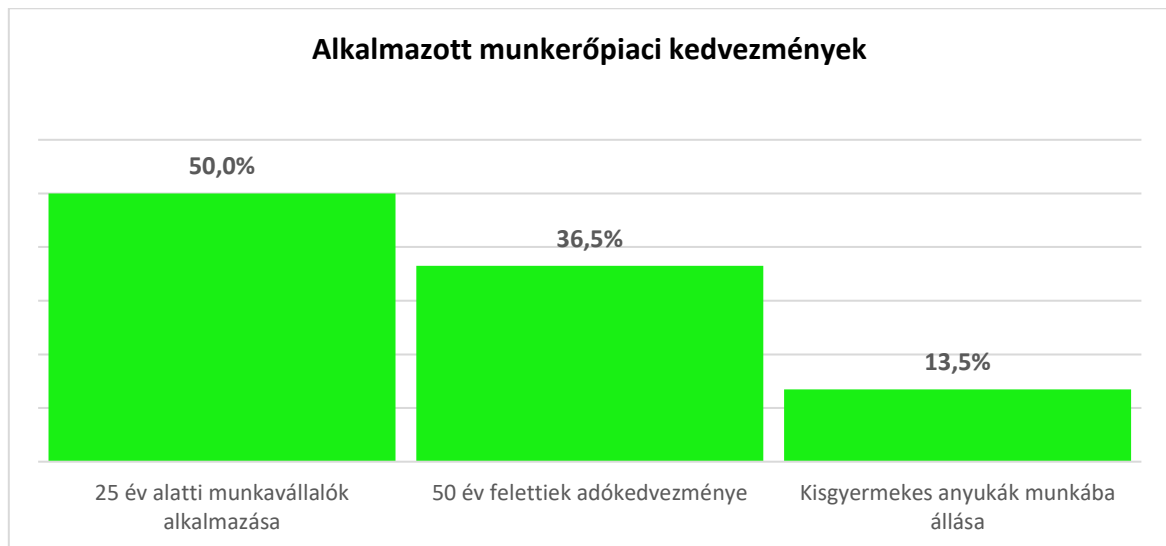
A szakértők arra is kíváncsiak voltak, hogy a vendéglátó egységek más vendéglátó egységekkel tartják-e munkaerő tekintetében a kapcsolatot. Ez két dolgot jelent, egyrésztől nagyon fontos, hogy a negatív tapasztaltok is körbe érjenek, mert ez az alkalmazásnál figyelembe vett referenciáknál előtérbe kerülhet, de ugyanilyen fontos, hogy hajlandóak-e egymásnak segítséget,

ötletet adni, vagy ismerőst ajánlani. A szakma kisvállalkozói jellegére jól rámutat, hogy a válaszadók 86%-a együttműködik más vendéglátó vállalkozásokkal a munkaerő pótlása és leinformálása céljából és csak 14%-a nem veszi ezt igénybe.

28. Igénybe vesz-e a vállalkozás munkaerőpiaci kedvezményeket?

A foglalkoztatást sok munkaerőpiaci kedvezmény segíti elő, a kormányzat olyan munkavállalói célcsoportokat próbál preferálni, ahol az elhelyezkedés valamilyen okból nehéznek tűnik, általában kiemelik itt a fiatal munkavállalókat, az idős dolgozókat, a családosokat, azaz a kisgyermekes anyukákat. A munkaerőpiaci kedvezmények lehetővé teszik, hogy az adott munkavállalót úgy foglalkoztassa egy vállalkozás, hogy abból foglalkoztatási költségmegtakarítási előnyei származhatnak, ezért a szakértők rá akartak kérdezni arra, hogy sikerült-e ilyen engedményeket igénybe venni, illetve éltek-e ilyen lehetőséggel a vállalkozások. A megkérdezettek fele, azaz 50% a fiatalok foglalkoztatására vonatkozó munkaerőpiaci kedvezményre pozitív választ adott, általában véve is jobban terhelhetőnek és rugalmasabbnak vélik a fiatalokat, ezért, ha van rá lehetőség, a munkaügyi központon keresztül élnek ezzel a megoldással. Ezt követi 36,5%-kal az 50 év felettieknek, azaz az időseknek a kedvezményekkel történő foglalkoztatása, és miután tapasztalat nincs, a szakértők nem kérdeztek rá, de 2020-tól külön kategóriaként felmerülhet a nyugdíjasok visszafoglalkoztatása jelentős adó- és járulékkedvezményekkel. A fenti számoknál jóval

kevesebb, 13,5% a kisgyermeket nevelő anyukák foglalkoztatásával kapcsolatos munkaerőpiaci kedvezmény, de ezzel is éltek. A fenti arányok a pozitív választ adó vállalkozások jelzései alapján születtek, de ki kell emelni, hogy a vállalkozások 34%-a soha nem vett igénybe ilyen jellegű munkaerőpiaci kedvezményt.



29. A munkaerőhiányon a speciális célcsoportokhoz kötődő állami támogatások véleménye szerint segítenek-e, vagy nem?

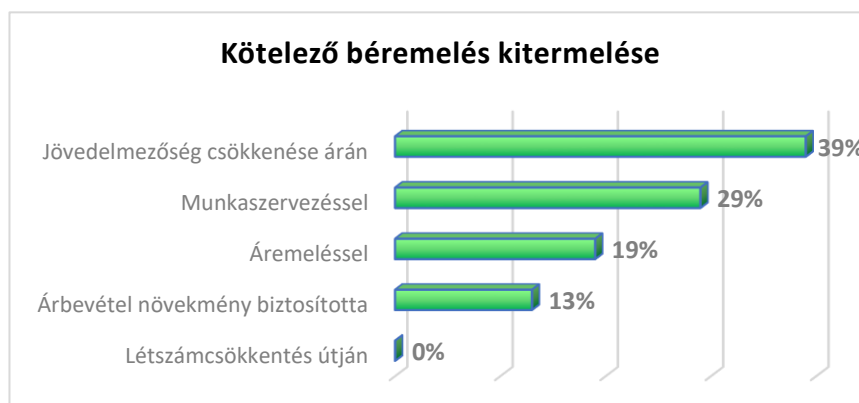
A fentiekhez kapcsolódóan a szakértők a vállalkozások véleményére is kíváncsiak voltak, hogy a speciális célcsoportokhoz kötődő állami támogatások, munkaerőpiaci kedvezmények egyébként segítenek-e a munkaerőhiány problémakörében, vagy nem, erre a megkeresett vállalkozók 4%-a nem válaszolt, nem akarta megítélni, illetve sohasem alkalmazta, 60%-uk szerint az intézkedés célszerű és eredményes lehet, 36%-uk pedig semmi eredményét a saját tevékenységében nem látja.

30. Az elmúlt évek jelentős mértékű kötelező béremelése a minimálbér és szakképesítéshez kötött bérminimum esetén kitermelhető volt-e?

A pályázati programot lebonyolító konzorciumi partnerek országos szinten tagjai az érdekegyeztetés intézményrendszerének, ahol a kormány szociális partnereként rendszeresen konzultálnak a kötelező minimálbér és a szakképesítéshez kötött bérminimum következő évi emeléséről és mértékéről. Az elmúlt években a legkisebb munkabérek esetében a gazdasági teljesítményt jelentősen meghaladó előírt és kötelező

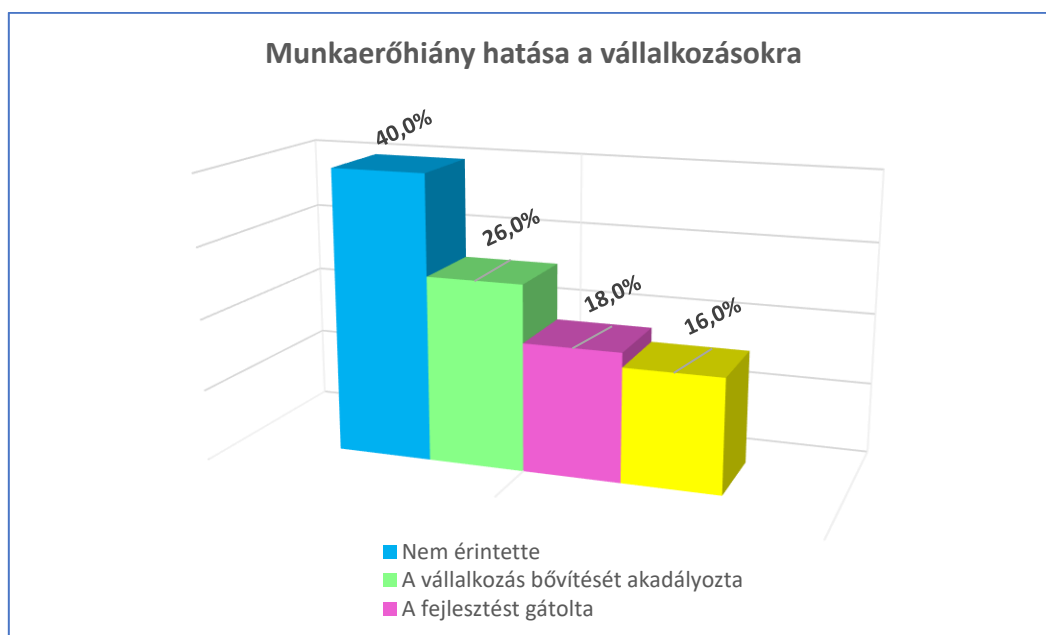
béremelésekre került sor, amellyel a szociális partnerek és a kormányzat a munkavállalók életkörülményeit kívánta javítani, de jelezte azt is, hogy a vásárlóerő erősödése révén ez a fogyasztásra és a kereskedelmi forgalomra is jótékony hatást gyakorolhat. Ezen szándékokkal a legkisebb vállalkozások sok esetben nehezen tudtak azonosulni, hiszen a gazdasági tevékenységet jelentősen meghaladó béremelés költségeit akkor is ki kellett termelni, ha arra forrást nem láttak. Ezért a szakértőknek és egyben a konzorciumot alkotó érdekképviseleteknek is nagyon fontos visszajelzés lehet, hogy a jelentős mértékű emelés a kötelező bérek esetében milyen hatással volt a megkérdezett vállalkozások működésére, hatékonyságára. A feltett kérdésre a megkeresett vállalkozások 4%-a nem adott választ. A fennmaradók között a kötelező béremelés forrásaira kérdeztek rá a szakértők, azaz milyen eszközök kellettek ahhoz, hogy az ezzel járó foglalkoztatási többletköltséget biztosítani tudják. A vállalkozások válaszaiból 39%-ban az derült ki, hogy ezáltal a vállalkozás jövedelmezősége, eredménye, illetve nyeresége csökkent, azaz miután kötelezően végrehajtották az emeléseket, a vállalkozás tulajdonosainak jövedelme csökkent a megemelkedett költségek miatt. Ezt a kategóriát követte 29%-kal, hogy a többletköltséget vállalkozások munkaszervezéssel próbálták kitermelni, itt megemlítésre került a rugalmas foglalkoztatás, munkaidőalap hatékonyságának növelése és az osztott munkakör ellátás. A válaszok 19%-a szerint elkerülhetetlen volt, hogy a többletköltségek kitermeléséhez áremelésre kerüljön sor, azaz az elmúlt időszakban már jelentkező inflációs adatokhoz a béremelések miatti vállalásos ár-emelések hozzájárultak. A vállalkozások mindössze 13%-a jelezte, hogy további intézkedés nélkül az éves árbevétel növekmény a többletköltségeket biztosította, ezért a kötelező béremelés negatív hatással nem járt. A válaszokhoz meg kell jegyezni azt is, hogy a lehetőségek közül a kérdezőbiztos által feltett kérdésekre egyetlenegy vállalkozás sem választotta a létszámcsökkentés útját, azaz a munkaerő megtartása érdekében egyéb forrásokból biztosították

a feltételeket.



31. A munkaerő hiánya az elmúlt években a vállalkozást milyen módon érintette?

Az elmúlt időszakban sok kérdés foglalkozott a munkaerőhiány megoldásával, lehetséges okaival, ebben a kérdésben a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy mik a következmények, azaz hogyan érintette az elmúlt években a vállalkozást a munkaerő hiánya. Tekintettel arra, hogy már korábban is többen jelezték, hogy a munkaerőhiány náluk nem jellemző, így nem meglepő, hogy a legtöbb válasz a konkrét okok mellett 40%-ban az volt, hogy a munkaerőhiány a vállalkozás működését alapvetően nem érintette. Ahol a problémák konkrétan felmerültek, ott a megkérdezettek 26%-a jelezte azt, hogy a munkaerőhiány gátolta a vállalkozás bővítését, vagyis magasabb árbevétel, nagyobb vendégkört tudtak volna elérni, ha ehhez a humánerőforrás feltételek rendelkezésre állnak. A válaszadók 18%-a a vállalkozási tevékenység fejlesztését gátolta feltételt választották, itt akár az új egység nyitása, a tevékenységi kör bővítése, a működési jelleg és az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások merültek fel konkrétumként. Végül legkisebb arányt azok a válaszok képviselték, amelyek konkrét következményként csak azt jelölték meg, hogy a munkaerőhiány a folyamatos napi tevékenységet akadályozta, a napi munkavégzés személyi feltételeinek biztosítása jelentette a legnagyobb fejfájást a vállalkozásokban.



32. A munkavállalók megtartásának, lojalitásuk növelésének milyen eszközeit támogatta, alkalmazta?

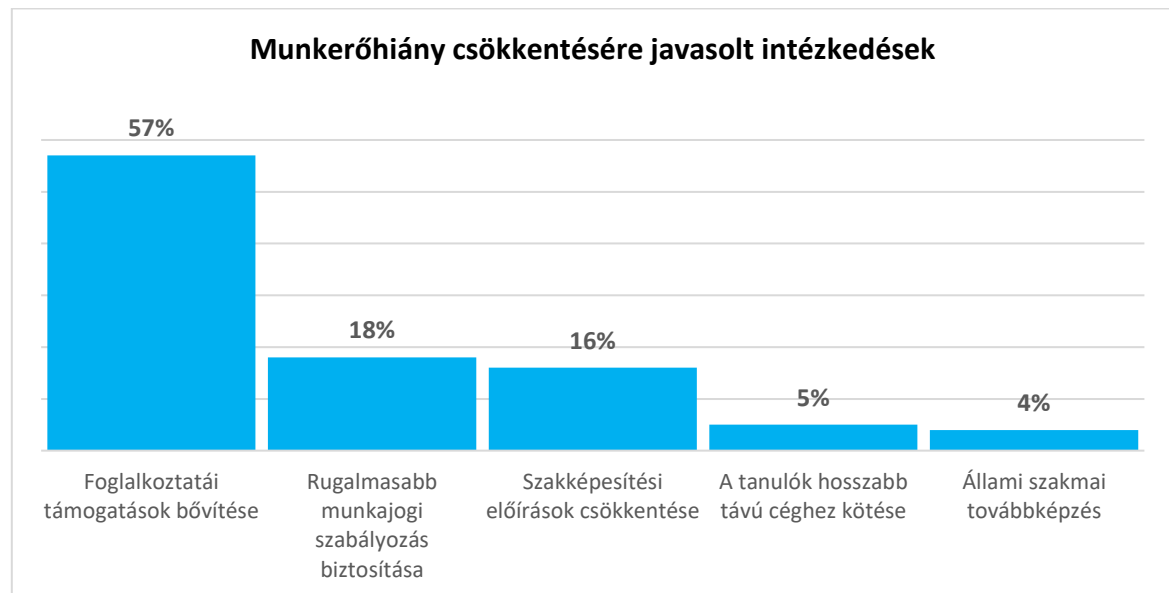
A szakértők a korábbiakban a munkaerőhiány csökkentésnek eszközei között alapvetően a munkahelyi körülményeket

és a bérkérdéseket érintették, azonban a szakértők további eszközökre kérdeztek rá, amelyekkel a dolgozók lojalitása és a munkavállalók megtartása biztosítható. A kérdéskörre sok pozitív válasz született, láthatóan a munkáltatók, főleg a hosszabb ideig ott dolgozó alkalmazottak esetén hangsúlyt fektettek arra, hogy a munkavállalónak lehetőségeket biztosítsanak. A szakértők azonban ebben a körben is megjegyezték, hogy nem tekinthető minden megállapítás általánosnak, mert a jelen kérdőíves felmérésben olyan együttműködést mutató vállalkozások vettek részt, amelyek hajlandóak voltak a mélyinterjúk hosszú kérdéssorozat megválaszolására, ezért van bennük szándék és hajlandóság a hosszútávú működés biztosítására, fejlesztésre, rendelkeznek jövőképpel, és ez az általánosnál egy magasabb fokú érzékenységet is jelent a munkavállalói körrel szemben. Így nem meglepő, hogy ez a kör az átlagosnál nagyobb mértékben támogatná az alkalmazottakat is, azaz 49%-uk támogatná a dolgozók szakmai képzését, beleértve a szakképesítést jelentő tanfolyamokat is, ez nemcsak a munkáltatónak, hanem egyben a munkavállalónak az alkalmasságát és elhelyezkedési esélyeit is növelné. 33%-uk támogatná a vendéglátással kapcsolatos szakmai továbbképzéseken való részvételt, amely szintén két irányú, hiszen a munkavállalók által emelné a vendéglátó vállalkozások szakmai színvonalát és sokszínűségét, de egyben növelné a munkavállalók munkaerőpiaci értékét is. Ezzel egyenértékű, hogy a 16%-uk támogatná szakmai programokon, konyhatechnológiai és gasztronómiai bemutatókon való részvételüket a dolgozóknak. Végül meg kell jegyezni azt is, hogy volt olyan vendéglátó vállalkozás, amelyik szerint az általa alkalmazott rugalmas munkaidő szervezése alapvetően a munkavállaló lojalitását kellene, hogy növelje.

33. Milyen állami intézkedésekkel értene egyet a munkaerő helyzet problémáinak csökkentésére?

A szakértők a foglalkoztatási helyzetre vonatkozó kérdések zárásaként megpróbálták javaslatokat, vagy véleményeket begyűjteni arra, hogy milyen állami intézkedésekkel lehetne még a munkaerőhiány problémáját csökkenteni, és a vállalkozások foglalkoztatási biztonságát növelni. Ehhez javasoltak is olyan kategóriákat, melyek egyrészt ötletadók, de másrészt segítenek a javaslatokat egységesíteni, hogy azt a konzorciumot alkotó érdekképviseltek adott esetben az érdekegyeztetési szakmai munkában képviselni tudják. Nem meglepő módon a javaslatok legnagyobb része, 57%-a bővítené a foglalkoztatáshoz köthető támogatásokat, vagy csökkentené a foglalkoztatásra rakódó terheket. 18%-uk javasolta, hogy különösen az ilyen szezon jellegű vállalkozások esetében legyen rugalmasabb munkajogi szabályozás a foglalkoztatásra, a járvány hatására

egyébként erre a szakszervezetek tiltakozása ellenére elindultak tárgyalások, illetve kormányzati döntések születtek. A megkérdezettek 16%-a kezdeményezte a szakképesítési előírások csökkentését, nyilván e tekintetben az érintettekénél a fogyasztóvédelmi és munkaügyi ellenőrzések hiányokat állapíthattak meg. A felsoroltakhoz képest 4%-uk kezdeményezte még az ingyenes állami szakmai továbbképzést, illetve 5%-uk, hogy a szakmai továbbképzésben résztvevő tanulókat jogilag hosszabb távra az adott céghez kössék. Ennek módszereiről, illetve az alkalmazás eszközeiről bizonytalan javaslatok születtek.



34. A vállalkozás által megfogalmazható további javaslatok és kezdemények a munkaerő biztosítására, megtartására:

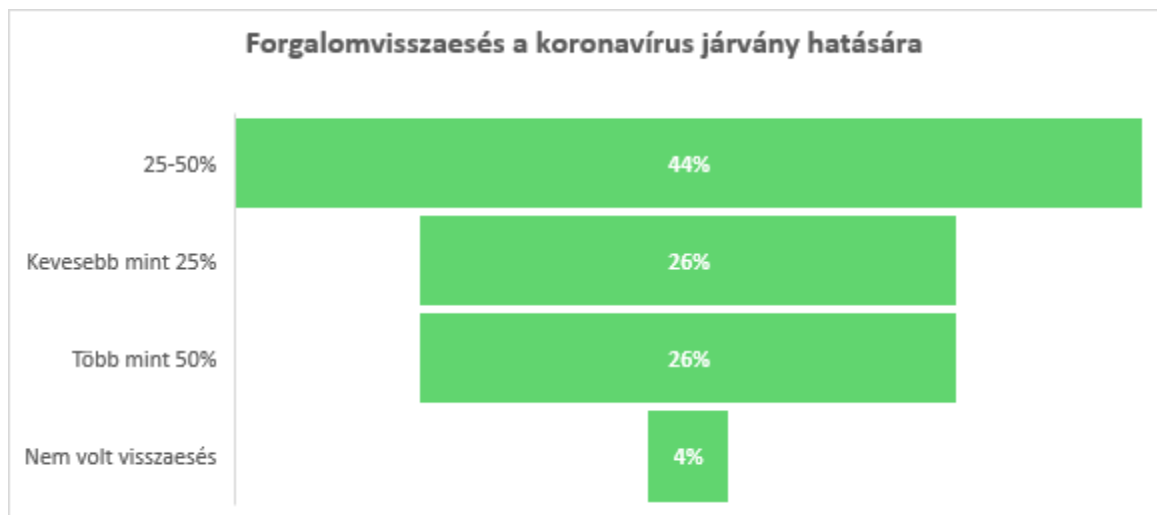
A szakértők lehetőséget kívántak biztosítani a vállalkozók részére, hogy a vállalkozás foglalkoztatási helyzetével és munkaerőpiaci igényeivel kapcsolatban megfogalmazzanak javaslatot, vagy önálló kezdeményezést, azonban megállapítható, hogy nem tettek olyan észrevételt, amely a kérdőíves felmérésben szereplő kérdéseken, vagy az általános programelemeknél túlmutat, így az a megállapodás született, hogy ezeket az észrevételeket a szakértők nem tekintik a nyilvános tanulmány részének, hanem továbbítják a programot létrehozó érdekképviseletek részére, hogy a szakmai érdekegyeztetési munkájuk során azokat felhasználhassák.

III. A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY VÁRHATÓ HATÁSAI A BALATONI SEZONBAN

A konzorciumi partnerek a szakmai program összeállítása során még csak azokat a kérdéseket fogalmazták meg, amelyek az első két blokkban szerepelnek, hiszen akkor még a koronavírus járványnak lehetőségét sem ismertük. A támogatási szerződés megkötése és a projekt megkötése után kezdődött a világjárvány és ezt követően a projekt második-harmadik hónapjától kezdve léptek életbe a vállalozási életet és a vendéglátást is alapvetően korlátozó intézkedések. A járványhelyzetre való tekintettel sokkal nehezebb volt a mélyinterjúk elkészítése, azaz a kérdőíves felmérés személyes biztosítása, az időbeni elhúzóds azt eredményezte, hogy a különböző időszakokban megkérdezett vállalkozók pont a koronavírus járvánnyal kapcsolatos kérdésekre eltérő időszakban válaszoltak és nem egyforma tapasztalatokkal rendelkeztek. Nyilvánvalóan más válaszokat adott egy olyan vállalkozó, aki még a korlátozások időszaka alatt a szezonra készült, megint mást azok a vállalkozók, akik a szezon kellős közepén, a belföldi idegenforgalom tetőzése idején adtak válaszokat, és a legutolsó sorban a felmérésben résztvevő vállalkozók már látták egyrészt a tapasztalati számokat, másrészt a járvány második hullámának előjeleit. Ennek ellenére a szakértők a projekt értékelése szempontjából úgy gondolták, hogy a koronavírus járvány várható hatásai nem csak a 2020-as évet, hanem még a következő egy-két év tevékenységét is meghatározzák, különös tekintettel arra, hogy az eddig a kérdésekre adott válaszokból is megállapítható, hogy a felmérésben résztvevő vállalkozások hosszú ideje működnek, az átlagos 5-10 éves távlat miatt a rendkívüli körülményekben való helytállás, a reagálás és a jövőre való felkészülés fontos kérdés lehet. Ilyen megfontolások alapján döntöttek úgy a szakértők, egyeztetve a programot lebonyolító érdekképviseleti szervezetekkel, hogy a kérdőíves felmérés végén szerepeljen egy rövidített blokk, amelyik a már felvetett problémák és a járványhelyzet összefüggéseire kérdezik rá. Ennek fontosságát alátámasztja az is, hogy több iparágban, szakmában már tavasz végén zajlottak kérdőíves felméréseken alapuló vizsgálatok a várható hatásokról, és a gazdaság helyzetének elemzése kormányzati szándék volt folyamatosan. Ennek is köszönhető, hogy őszre már a kormányzati megnyilatkozások is azt helyezték központi helyre, hogy a járványhelyzet ellenére a gazdaságnak működni kell, így felértékelődnek azok az információk, amelyek hozzájárulnak az ehhez szükséges feltételrendszer kialakításához és biztosításához. Ehhez a munkához is kíván hozzájárulni a kérdőíves felmérés az alábbiakban rögzített kérdésekkel és vállalkozói válaszokkal, valamint az azokból levonható következtetésekkel.

1. Milyen mértékben esett vissza a vendégforgalom az elmúlt egy hónapban?

A szakértők az első kérdésben a járványhelyzet miatti forgalomvisszaesés mértékéről kérdezték általában a vállalkozásokat, ahol a válaszok értékelésénél figyelembe kell venni a bevezetőben már leírtakat, azaz az első válaszok még a szezon nyitása előtt a korlátozás időszakában születtek meg, a válaszok zöme a nyári szezon időszaka alatt, amikor a belföldi turizmus csúcson járt, az utolsó néhány válasz pedig már az őszelelel a szezon tapasztalatairól adott számot. Mindezek alapján megállapítható, hogy a vendégforgalom csökkenésének mértékére vonatkozó kérdésre a legtöbben a 25-50%-os mértékű csökkenést jelölték meg, ezt a válaszadók 44%-a választotta. Ehhez képest a válaszadók 26%-ánál a forgalom több mint 50% mértékkel csökkent, de ugyanígy 26%-ot képviselnek azok is, akiknél kevesebb mint 25% mértékkel, így megállapítható egyébként, hogy a válaszadók több, mint felénél legalább a forgalom több, mint egynegyede hiányzott az elmúlt időszakban. A válaszadóknak mindössze 4%-a jelezte, hogy egyelőre forgalmi visszaesést nem tapasztalt. A forgalmi adatok egyébként visszaigazolták a kormányzati intézkedések szükségességét a vendéglátó-idegenforgalmi tevékenységben adott támogatásokra.



2. Felmerült-e a vendéglátó vállalkozás ideiglenes vagy végleges bezárása?

A szakértők a visszaesés mértékének rögzítése után a vállalkozás tulajdonosainak szándékára voltak kíváncsiak, hogy a járványhelyzetre hogyan reagálnak, azaz felmerült-e a vállalkozás szüneteltetése ideiglenesen, vagy akár a végleges bezárás is. Az megállapítható, hogy a vállalkozások döntő többsége a kitartásra és a túlélésre törekedett, így 88%-uk egyértelműen nemleges választ adott. A bajokat az jelezte, hogy bár a megkérdezett vállalkozások a korábbi adatok szerint évek-évtizedek óta működnek és

stabilak, több, mint a felük a foglalkoztatásban is kiegyensúlyozott, ennek ellenére a vállalkozások 10%-ában merült fel a vendéglátó egység ideiglenes bezárása, és 2%-uknál a végleges bezárás kérdése. Ezt egyébként a gyakorlatban hasonló arányban tapasztalhattuk a Balaton parton a nyár folyamán.

3. A forgalom csökkenés és a megváltozott piaci helyzet miatt kellett-e alkalmazottat elbocsátani?

Az intézkedések közül kiemelt kérdésként fogalmazták meg a szakértők, hogy a forgalom csökkenés és a megváltozott piaci helyzet hogyan érintette a foglalkoztatóképességet, hiszen az egész projekt legfontosabb célja a munkaerőpiaci problémák feltárása és megoldások keresése. A stabilitásra utal, hogy a megkérdezett vállalkozások 88%-a a járványhelyzet ellenére a kérdezés időpontjáig nem bocsátott el alkalmazottat, jóllehet azt is jelezték a kérdezőbiztosoknak, hogy új alkalmazott felévételeire viszont nem került sor, és 12% az, ahol elbocsátásra került sor. Ezek a



vállalkozások azok, ahol a forgalom a korábbi kérdések szerint a legnagyobb mértékben esett vissza, és ehhez képest az elbocsátott dolgozók összlétszáma 24 fő, amely azt jelenti, hogy átlagosan vállalkozásonként 4 fő munkaviszonya szűnt meg, azaz inkább a jelentősebb létszámot alkalmazó vállalkozások éltek ezzel az eszközzel. Ennél a 12% vállalkozásnál külön

mérték a szakértők, hogy az elbocsátott dolgozók aránya hogyan viszonyult a teljes ott foglalkoztatott létszámhoz, és itt már egy jelentősebb aránnyal találkozunk, hiszen e vállalkozói körben **az elbocsátott dolgozók aránya az összlétszám 26%-át tette ki.**

4. Rendelkezik-e üzleti koncepcióval a járvány utáni időszakra, szezonra?

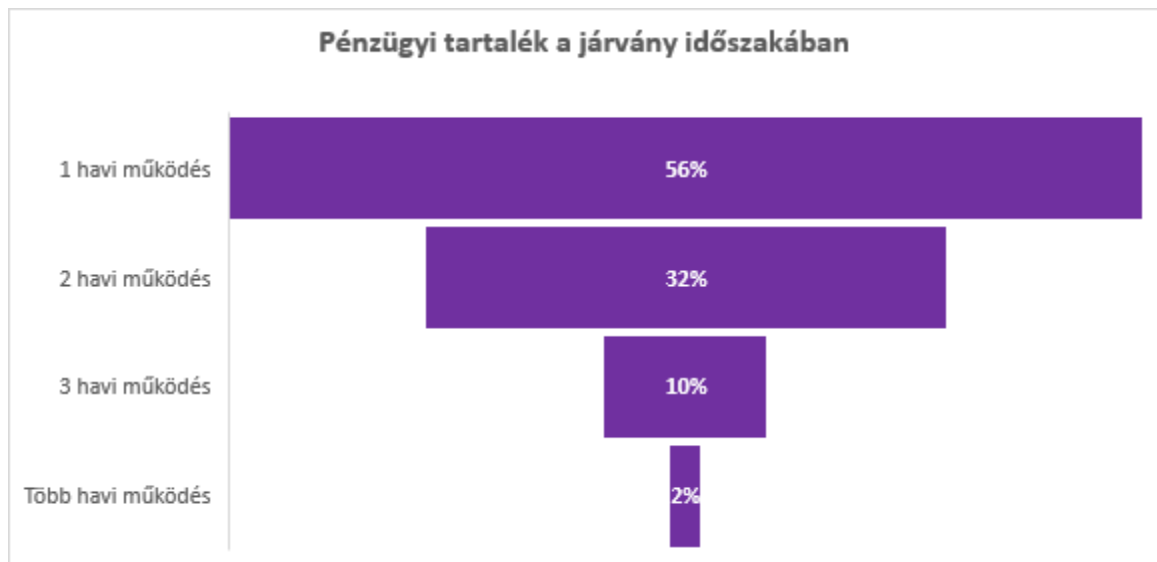
A szakértők ebben a kérdésben arra voltak kíváncsiak, hogy az egyes vállalkozások mennyire felkészültek, megszületett-e náluk egy vészforgatókönyv a járvány időszakára, és ehhez képest rendelkeznek-e a járvány utáni helyreállításra üzleti koncepcióval. Tekintettel arra, hogy a válaszok egy része

még abban az időszakban született, amikor a járványhelyzet következményeit és időbeni lefolyását nem lehetett előre látni, így nem meglepő, hogy a válaszadók 60%-a nem rendelkezett konkrét elképzeléssel arról, hogyan fogja az üzletmenetét helyreállítani és a jövőjét biztosítani a járvány utáni időszakban, az a 40%, amelyik erre pozitív választ adott, feltehetően már az üzleti koncepcióját a nyári tapasztaltokra alapozta. A válaszok alapján azonban a konzorciumot alkotó érdekképviseltek egyértelműen rögzíthették, hogy érdemes a vállalkozók részére konzultációkat és szakmai egyeztetéseket tartani, hogy segítsék az üzleti koncepciók kialakítását.



5. A vállalkozás átmeneti finanszírozására milyen pénzügyi tartalékokkal rendelkezik?

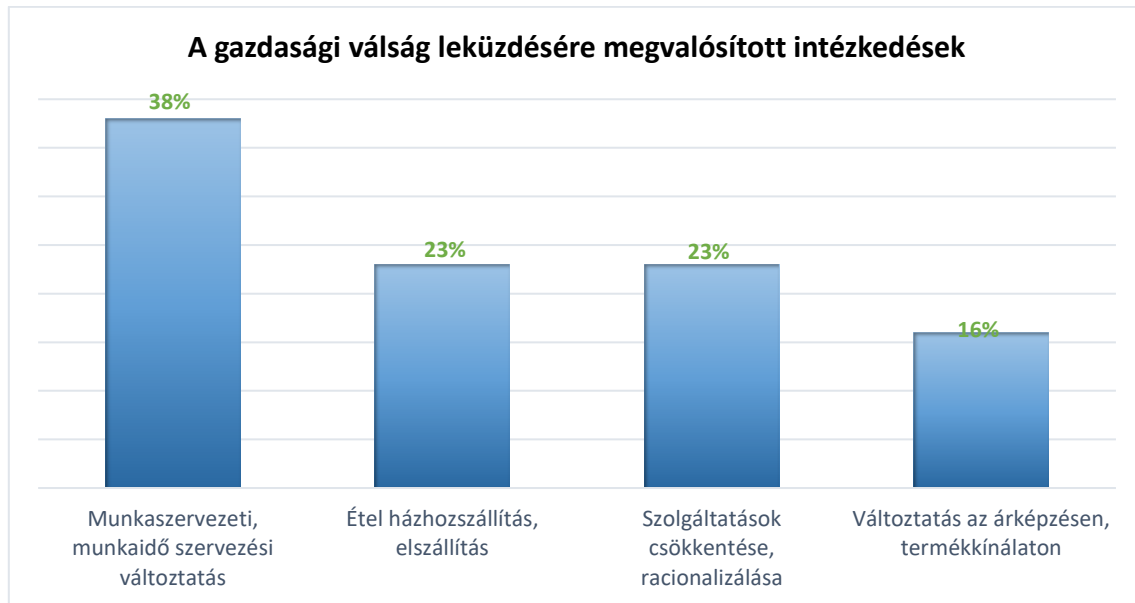
A szakértők a járványhelyzetben a legfontosabb kérdések közé sorolták, hogy az átmeneti időszakban történő vállalkozás fenntartáshoz milyen pénzügyi tartalékokkal rendelkezik az adott vállalkozás, ebbe beletartozik a korábbi években keletkezett nyereségből fennmaradt eredménytartalék, de ahol az eredmény osztalék formájában kifizetésre került, ott beleértettük a vállalkozó egyéb forrásait is az üzlet folyamatos finanszírozása érdekében. A kérdés alapvetően nem a forrás eredetére és a finanszírozás technológiájára irányult, hanem hogy ez **milyen időtávon teszi lehetővé a vállalkozás** működését. Így a szakértők különböző kategóriákat állítottak fel, és látható, hogy minél nagyobb időtávra kérdeztek rá, annál kevesebb pozitív választ kaptak. A válaszadók több mint a fele, 56% egyhavi működéshez szükséges pénzügyi tartalékkal rendelkezik, ezt követően a vállalkozás fenntartásához eredményes napi működés szükséges. Közel egyharmaduk, azaz 32% tudja biztosítani a két havi működést, így az első két kategória tekinthető vállalkozások döntő többségének, azaz legfeljebb két hónapot bírnak ki saját forrásból. Három havi működést a vállalkozások 10%-a, ennél többet 2%-a tudott biztosítani. Ebből az következik, hogy alapvetően szükséges volt a hitelekre vonatkozó moratórium bevezetése, legalább ilyen fontos volt a bértámogatások igényelhetősége, illetve az adókedvezmények bevezetése a szakmában.



6. A járvány miatt gazdasági válság leküzdésére milyen intézkedéseket valósít meg?

A szakértők a működtetési feltételek mellett arra is kíváncsiak voltak, hogy a vállalkozások saját eszközeikkel hogyan próbálták meg ellensúlyozni a járványhelyzet okozta problémákat, hiszen döntő többségükről elmondható, hogy felkészültek, szakmai tapasztalatokkal rendelkeznek, ezért képesek reagálni a megváltozott körülményekre. Ehhez a szakértők is megfogalmazták a lehetőségeket azért, hogy csoportosítani lehessen a vállalkozói válaszokat. Tekintettel arra, hogy a korlátozások első időszakában a vendéglátó egységekben kizárólag a munkavállalók és a vállalkozó tartózkodhatott, ezt követte a szakaszos nyitás a teraszokon való vendégfogadással, mielőtt a vendéglátó egység teljes mértékben kinyithatott, így az első ilyen válaszlehetőség a helyben főzött ételek kiszállítása, elszállításának lehetősége volt. Erről a médiában is sokat lehetett olvasni, az ország más területein, főleg nagyvárosokban is nagyon sok vendéglátó egység tért rá arra a megoldásra, hogy vagy kiszállította a lefőzött ételleket, vagy el lehetett vinni. Ezt a megoldást egyébként a válaszadók 23%-a választotta. Tekintettel arra, hogy vendégeket fogadni nem tudtak, és csak szakaszos volt a nyitás, ezért értelemszerű volt a vendéglátó egység által nyújtott szolgáltatások csökkentése, illetve racionalizálása, és ezt szintén a válaszadók 23%-a választotta. A megváltozott munkatevékenység és a szolgáltatási jelleg átalakítása értelemszerűen változásokat hozott a munkavégzés területén is, így a legnagyobb mérték az alkalmazott intézkedések között a munkaszervezeti és munkaidő szervezés átalakítása, megváltoztatása volt, ezt a megkérdezettek 38%-a alkalmazta. A megváltozott működés és racionalizált szolgáltatási kör azt eredményezte, hogy önálló kategóriaként megjelent a

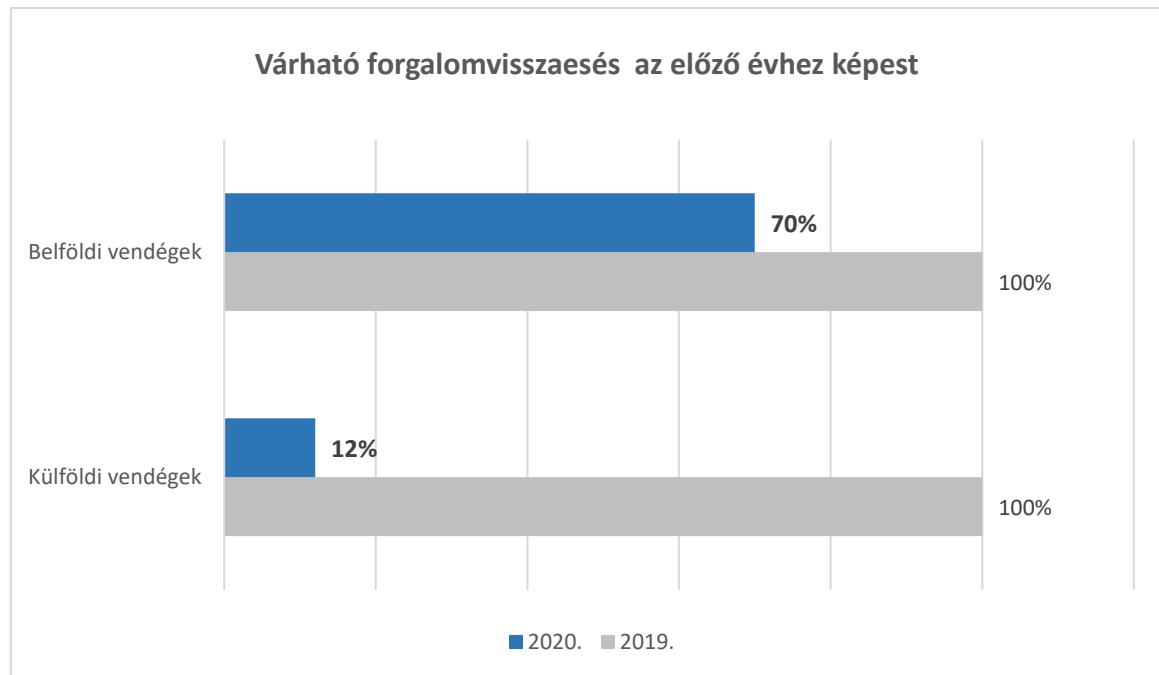
vállalkozás árképzésen és termékkínálaton végrehajtott gyakorlati változtatása, ezt pedig a válaszadók 16%-a jelölte meg.



7. Milyen mértékű forgalomvisszaesésre számít a turizmus, idegenforgalom szakmában a járvány okozta válsága miatt az előző évhez képest? A vendégek aránya az előző évhez (100%) képest:

Ebben a kérdésben a vállalkozói előrejelzésekre voltak kíváncsiak a szakértők, hogy milyen mértékű lesz a vendégforgalom visszaesése a járvány okozta válság miatt az előző évhez képest, és nem általános tevékenységként, hanem belföldi és külföldi vendégek megoszlásában voltak kíváncsiak a szakértők. A kérdés felvetését egyébként megalapozta, hogy a korlátozó intézkedések feloldása után az egész világban elindult az idegenforgalom felfutása, majd a turizmus emelkedése egyben a járványszámok növekedését is eredményezte, így több ország ezt követően korlátozta állampolgárainak a külföldi utazását, vagy feltételekhez kötötte a hazatérést, illetve volt olyan ország, amelyik kifejezetten felszólította állampolgárait, hogy mielőbb utazzanak haza, vagy el se utazzanak. Ennek megfelelően lényegesen elvált egymástól minden országban a külföldi és a belföldi vendégek turizmusának aránya, és nagyon sokan ebből már kalkulálni tudták, hogyan kell a vendégforgalom változásaira számítani és reagálni. Az erre a kérdésre adott válaszokban részben prognózisok szerepelnek, de a nyári szezonban a felmérés második és harmadik szakaszában már gyakorlati számok is. Ez az elkülönülés a külföldi és a belföldi vendégek között már a prognózisban is megjelent, de tovább erősödött a tapasztalatok alapján, így a válaszok alapján a vendéglátó vállalkozások az előző év legalább

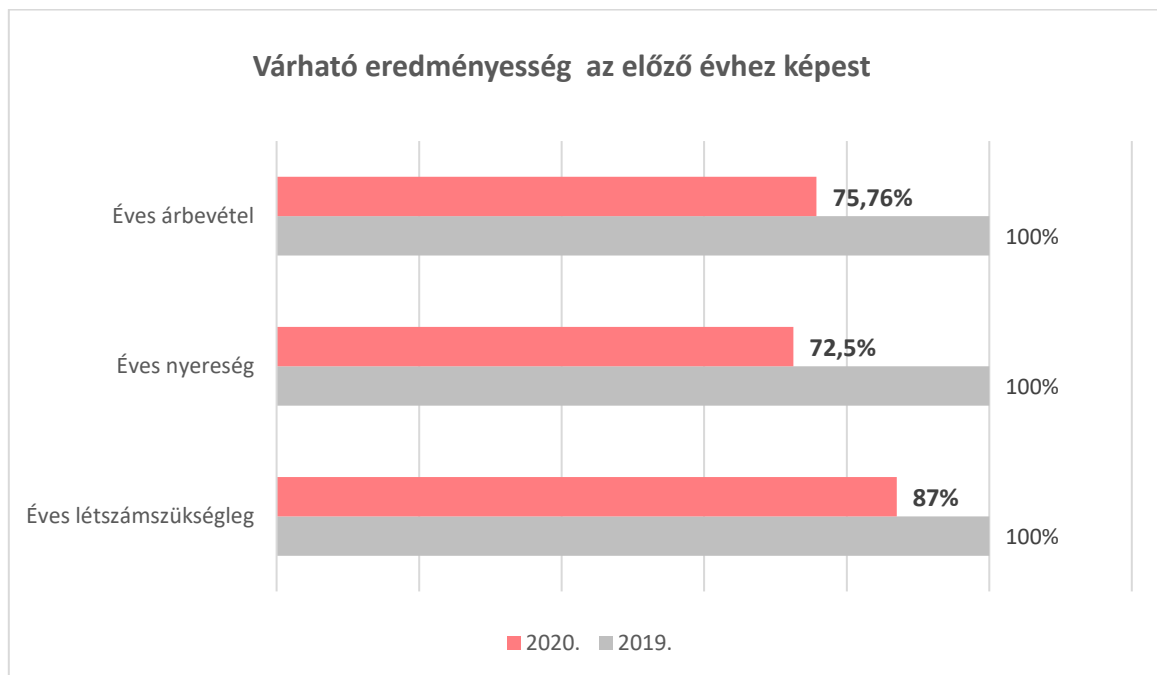
70%-ára tették a belföldi vendégeket, és mindössze 12%-ra a külföldi vendégek arányát. A válaszok elég eltérőek voltak, így egy adott időszakban a belföldi vendégek esetében is alacsonyabb mértéket prognosztizáltak, azonban nyár végére megjelentek a korábbi 20 helyett a 90%-os mértéket tartalmazó válaszok is, míg a külföldi vendégek esetén a szórás 0 és 30% közötti volt. A prognózisok és az őszi értékelésben szereplő számok közel azonos tendenciát mutattak.



8. Várakozása szerint az előző évhez (100%) képest milyen mértékű lesz a vállalkozás eredményessége, tevékenysége?

A vállalkozói számítások és prognózisok értékeléséhez kapcsolódó kérdésben a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy a járvány okozta vendégkör visszaesés milyen mértékben hathat a vállalkozás eredményességére és általában a tevékenységre. Ezért azt kérték a vállalkozóktól, hogy becsüljék meg a különböző gazdasági adatokat az előző éves számok arányában. Ebben a csoportban a válaszadó vendéglátó vállalkozások úgy becsülték, hogy az előző éves árbevétel háromnegyede lehet a 2020. évi árbevétel, azaz az átlagos elvárt szint 75,76%. Az eredményességet az árbevételhez hasonlították, várhatóan ezért alakult ki átlagosan, hogy az előző év 72,5%-a körül lehet a vállalkozás nyeresége. Külön kérdésként merült fel, hogy e két gazdasági eredmény eléréséhez hogyan látják az éves létszámszükségletet az elmúlt évhez képest, a stabil alkalmazottak megtartása és a foglalkoztatási szint megóvása érdekében itt egy magasabb arány született, azaz az előző évhez képest a szükséges létszám 87%-át tartották létfontosságúnak. Ez

összevétel egy korábbi kérdésre adott válasszal, amelynek során jelezték, hogy nem a létszám elbocsátás az elsősorú megoldás és cél a gazdasági tevékenység, vagy a vendégkör csökkenése esetén.



9. A járvány hatására más szakmákban felszabaduló munkaerő várakozása szerint javítja-e a munkaerőhiány helyzetet a szakmában?

A várakozások tekintetében a szakértők arra voltak kíváncsiak e kérdésben, hogy a járvány hatására megemelkedő munkanélküliség miatt akár szakmán belül, akár más szakmában munkatevékenységüket elveszítő jelentenek-e többlet munkaerőt az idegenforgalom-vendéglátás részére. Ez azért tűnt érdekes kérdésnek, mert az egész program alapja, hogy hosszú évek, majdnem évtizedet tendenciája volt, hogy az idegenforgalom turizmus tevékenységben, beleértve a vendéglátást, egyre nőtt a munkaerőhiány, és erre kellett a szakmának válaszokat találni. A járványhelyzet miatti utazási korlátozások, illetve állások megszűnése, és a munkanélküliség csekély mértékű emelkedése esélyt adhatott arra, hogy ez a tendencia megtörjön, és a vendéglátásban több potenciális munkavállaló áll rendelkezésre. A megkérdezett vállalkozások 2%-a ebben nem foglalt állást, azaz nem válaszolt, azonban érdekes módon, a választ adók majdnem kétharmada, azaz 62%-a nem várta a járványhelyzet miatt, hogy megoldódnak, vagy jelentősen javulnak a munkaerőproblémák a szakmában a balatoni térségben. A válaszadók mindössze 36%-a, azaz alig több mint egyharmaduk adott hangot annak a véleményének, hogy

van rá lehetőség, hogy könnyebb lesz munkavállalót találni a szezonra, azonban itt is a személyes mélyinterjúk során sokan jelezték, hogy probléma lehet a szakképesítés kérdésével, hiszen a más szakmában felszabaduló, munkanélkülivé váló dolgozók átképzésére nincs idő, és ritkán rendelkeznek olyan szakképesítéssel, amely a vendéglátó tevékenységhez szükséges. Így a várhatóan megjelenő munkaerőtöbblet legfeljebb szakképesítés nélküli kisegítő munkát tud végezni.

10. Véleménye szerint a vállalkozásokban eddig keletkezett károk után mennyi időre van szükség az üzletmenet és jövedelmezőség helyreállításához?

A járványhelyzet miatti visszaesés értékeléséhez a szakértők arra voltak kíváncsiak, hogy a vállalkozások meglátása szerint mennyi időre lesz szükségük az üzletmenet és a jövedelmezőség



helyreállításához. Ez a járvány első hullámának korlátozásokat tartalmazó időszakában, majd ezek feloldásának idején könnyebben értelmezhető kérdések voltak, ma már tudjuk, hogy a helyreálláshoz szükséges időszak becslések szerint is egyre nyúlik, hiszen az összefoglaló anyag készítése

időszakában már újra emelkedőben vannak a fertőzéssel kapcsolatos napi esetszámok, azaz amennyiben a járványnak második és harmadik hulláma is lesz, úgy ennek a kérdésnek az értékelése átgondolandó. Ezzel együtt a vendéglátásban adott válaszokat röviden értékelni kell, jellemzően a vállalkozások legnagyobb része, 48%-a, azaz majdnem a fele egy éves időtartamot vár a megszokott üzleti és gazdasági tevékenység helyreállításához, és alig több, mint egynegyedük, azaz 26% vár ennél rövidebbet, 6 hónapot, és ugyancsak ez az arány a többéves folyamatban gondolkodóknál szintén 26%-kal. A kérdés azért fontos a programot végrehajtó konzorciumi érdekképviseltek számára, mert az ezzel kapcsolatos vállalkozói várakozások meghatározhatják a szakmai jövőbeni fejlesztési irányait, aktivitását és foglalkoztatóképességét.

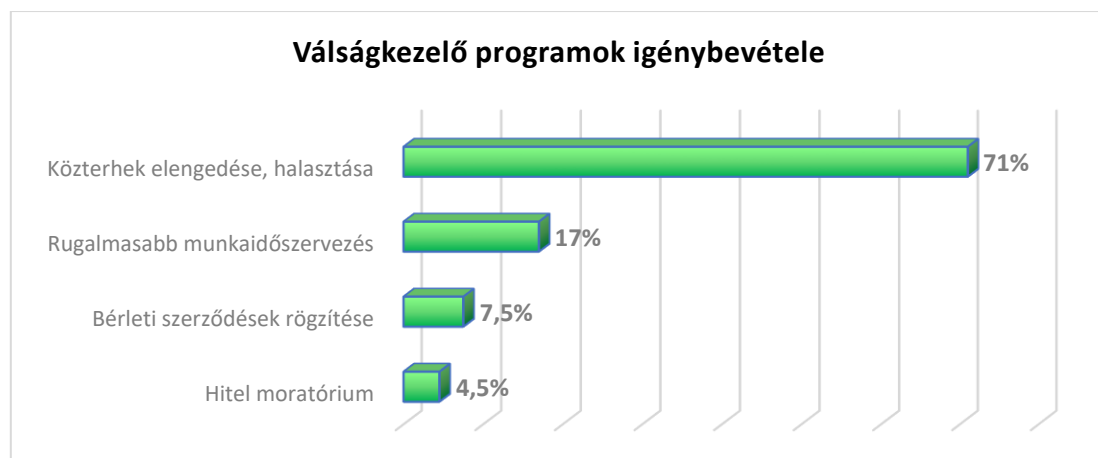
11. Van-e már kimutatható kára a járvány miatt gazdasági visszaesésből?

A szakértők konkrétan kíváncsiak voltak arra, hogy a kérdezés időszakában milyen mértékben merültek már fel konkrét gazdasági károk a vállalkozásoknál, illetve, hogy ennek milyen eseteit tudják definiálni, azaz mik azok a következmények, amelyek hiányoznak a napi tevékenységből, és ezeket megpróbálták a vendéglátó szakma képviselőinek bevonásából kategorizálni. Miután a választ adó vállalkozások között voltak új egységet nyitók, illetve tapasztalatokkal még erre a szezonra nem rendelkezők, így 10%-uk nem tudott a kérdésre érdemi választ adni. A megkérdezettek 6%-a válaszolt úgy, hogy erre a szezonra még kimutatható kára a gazdasági visszaesésből nem származott és 84% jelezte, hogy már problémák merültek fel a vállalkozásában. A konkrét eseteket nézve a vállalkozások jelentősen több mint a fele, 58,5%-a számolt be arról, hogy már rendelkezik lemondott rendezvényekkel, és voltak olyan vállalkozások, amelyek már a kérdezés időszakában felvetették a lemondott esküvők problémakörét. A vendéglátó szakmában ugyanis a szezon időszakában folyamatosan napirenden volt, hogy az általános rendezvények alól a kizárólag rokon ismerettségi körben lebonyolított esküvőket a tilalmak alól érdemes lenne kivenni, és ez a kérdés különösen akkor merült fel, amikor a rendezvények, illetve egységek 11 órás zárását rendelték el a korábbi létszámkorlátozás mellett. Nem véletlen, hogy a médiában rengeteg ismert személy, illetve magánember is nyilatkozott arról, hogy a már megtervezett, adott esetben megrendelt esküvőket és az ezzel kapcsolatos vacsorákat, lagzikat és multságokat lemondták. A konkrét negatív események körében a második legnagyobb negatív tétel elsősorban a panziósok körében, de jellemző a csoportos étkeztetést végző vállalkozások esetében a belföldi csoportok lemondása, az általuk lemondott programok és megrendelések aránya a megkérdezettek 27%-ánál fordul elő. A nagyságrend miatt ennél csekélyebb mértékben, de hasonló probléma a külföldi csoportok megszűnése, annak ellenére, hogy sok esetben erre már szerződések vagy megrendelések születtek akár a panziósoknál, akár a melegkonyhás vendéglátó egységek esetében, ennek mértéke 14,5%.

12. A járvány okozta gazdasági válság csökkentése érdekében hozott kormányzati javaslatok közül élt-e bármelyikkel?

A járvány hatására az ország a környező államokhoz képest az elsők között élt egy gazdaságvédelmi akciócsomag kialakításával, ezért a már ismert lehetőségekről a szakértők, illetve kérdezőbiztosok megkérdezték a vállalkozásokat. A járvány okozta problémák enyhítésére valamennyi megkérdezett vállalkozó kiemelten fontosnak tartotta, hogy más uniós országokhoz hasonlóan kapjanak

működésükhöz támogatást, illetve engedményeket, volt olyan vállalkozás, amely közvetlen és konkrét pénzügyi támogatás igényét is megfogalmazta külföldi gyakorlat alapján. A szakma megpróbált a túlélés érdekében az eszközökkel élni, ezért megállapítható, hogy a válaszolóknak csak 10%-a volt olyan vállalkozás, amelyik az egyik meghirdetett gazdaságvédelmi intézkedést sem vette igénybe. A 90% által igénybevett eszközök úgy oszlanak meg, hogy legnagyobb hányaduk, azaz 71%-uk vette igénybe a különböző közterhek részbeni vagy teljes elengedését vagy fizetési halasztását, azaz a közterheken próbált költségmegtakarítást elérni. A második legnagyobb csoport a munkajogi szabályozás enyhítésével kapcsolatos rugalmasabb munkaidőszervezésre vonatkozó eszközökkel élt, ennek mértéke a vállalkozások 17%-a. A válaszadók 7,5%-a a bérleti szerződésekkel és bérleti díjakkal kapcsolatos intézkedések engedményeit igyekezett használni, így a bérleti szerződések rögzítése, és a bérleti díj emelésének tilalma kérdéskörében adtak pozitív választ. A legkisebb arányban a hitelekre vonatkozó tőke és kamatmoratóriummal éltek, ennek mértéke 4,5%. Ez feltehetően összefügg azzal, amely már a korábbi kérdésekre adott válaszokból kiderült, hogy a megkérdezett vállalkozások elsősorban saját forrásból fejlesztettek, másodsorban uniós vagy hazai vissza nem térítendő támogatással éltek, ezért esetükben az eladósodottság rendkívül alacsony mértékű.



13. A vállalkozása milyen kormányzati, állami intézkedéseket javasol a működés fenntartása és a vendéglátó szakmai helyzetének javítása érdekében?

A szakértők lehetőséget kívántak biztosítani a vállalkozók részére, hogy a vendéglátó tevékenység fenntartása és javítása érdekében a vállalkozások megfogalmazzanak javaslatot, vagy önálló kezdeményezést, azonban megállapítható, hogy nem tettek olyan észrevételt, amely a kérdőíve felmérésben szereplő kérdéseken, vagy az általános programelemeken túlmutat, így az a

megállapodás született, hogy ezeket az észrevételeket a szakértők nem tekintik a nyilvános tanulmány részének, hanem továbbítják a programot létrehozó érdekképviseltek részére, hogy a szakmai érdekegyeztetési munkájuk során azokat felhasználhassák. Csak a járványhelyzethez kapcsolódóan azonban ki kell emelni egy-két olyan gondolatot, amelynek hatására nem a hagyományos érdekegyeztetési menetrendben, hanem attól függetlenül lenne szükség egy gyorsított bevezetési menetrendre, kapcsolódva a járványhelyzethez, majd annak megszűnéséhez. Az így kiemelt kérdések közé tartozik a foglalkoztatással kapcsolatos közterhek további csökkentése, mert ezáltal lehet folyamatos munkalehetőséget biztosítani az alkalmazottaknak. Az adó- és járulékgedmények mellett a foglalkoztatáshoz kapcsolódó konkrét bértámogatás fenntartását a járványhelyzet teljes időszakában szükségesnek tartják. A hektikus vendégforgalom miatt rendkívül szükséges a rugalmas foglalkoztatás, ezért a munkaerő részére is stabilitást jelenthet, ha további lazítások történnek a munkajogi feltételeknél. Az idegenforgalom-turizmus tevékenységéhez kapcsolódóan a vállalkozások felülvizsgálják azokat az attrakciókat, akár a természetvédelem, akár programok, akár turisztalátványosságok esetében, ahol az általános forgalmi adó mértékét a nagyobb látogatottság érdekében korrigálni lehetne. Önálló intézkedési javaslatként fogalmazták meg, hogy a turisztikai marketing, amely a nyári szezonban a belföldi turizmus fellendítése érdekében működött, a járványhelyzet csökkenésével egyidejűleg a külföldi vendégek visszaszerzése érdekében is kialakításra kerüljön. A megkérdezett vállalkozások többsége elmondta, hogy ezek az intézkedések azért nagyon fontosak, mert a járvány második hullámának elhúzódása, egy esetleges harmadik hullám a következő évi szezont is megnehezítheti, ezért különösen fontos, hogy a szezonális jellegű vállalkozások már a téli hónapokra segítséget kapjanak.

A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS TAPASZTALATAI A MEGFOGALMAZOTT PROGRAM SZEMPONTJÁBÓL

A konzorciumot alkotó érdekképviseltek a vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelésére vonatkozó Balaton parti programban nem csak egy alapos és részletes felmérést kívántak végezni a helyzetelemzéssel, hanem a komplex programban olyan elemeket is meghatároztak, amelyek a vállalkozások működését segítik, és a jelzett probléma csökkentéséhez hozzájárulnak. Így a konkrét tapasztalatok mellett a program indokaként meghatározott munkaerő mennyiségi hiány mellett foglalkozni kell egyrészt a vállalkozások működési körülményeit befolyásoló jogszabályi környezettel, ehhez a tapasztalatok beépülnek az érdekképviseleti munkába, és a konzorciumi partnerek az érdekegyeztetési tevékenységükben ezeket képviselni tudják. Ezek mellett azonban célszerű a vállalkozások problémáit napi szinten működésükben csökkenteni, és ehhez a program keretében több eszköz igénybevételére kerül sor. Ennek részeként 2020 őszére tervezik a konzorciumi partnerek a szakma részére három nagy rendezvény megszervezését, ahol a jelenlegi kérdőíves felmérés tapasztalatait megosztják a rendezvények résztvevőivel és lehetőséget biztosítanak észrevételekre, konzultációkra a szakma szereplőivel. A rendezvények mellett fontos a konkrét segítségnyújtás is, ezért a konzorciumi partnerek két helyszínen szakmai tanácsadási tevékenységet biztosítanak egyedi konkrét ügyekben, amelynek célja a tapasztalatok továbbadása, a foglalkoztatással összefüggő kérdések megválaszolása, és segítségnyújtás, hiszen a vállalkozásoknak valamilyen szinten meg kell oldani a munkaerőhiány kezelését, miközben megállapítható, hogy viszonylag alacsony a munkaerő mobilitási hajlandósága, a járványhelyzet megszűnése visszahozza a külföldi munkavégzés munkaerő elszívó hatását, és biztosítani kell a munkavállalói generációváltást a szakmában, ehhez pedig a szakmai utánpótlást, a diákok és tanulók foglalkoztatásba történő bevonását meg kell oldani. Ehhez a harmadik legnagyobb eleme a felmérés hasznosításának, hogy ingyenes szakmai továbbképzésre kerül sor a célcsoport esetében, azaz a vállalkozások és a munkavállalók egy kompetenciafejlesztési program keretében szakmai tanácsokat kapnak a munkaerő megtartásának kérdéseiben, valamint szakmai fejlesztési kérdésekben.

A kérdőíves felmérés által alátámasztott, a képzések által fejleszteni szükséges kompetenciák a következők:

- Személyes- és csoportos konfliktusok felismerése
- Konfliktuskezelési ismeretek
- Motivációs ismeretek
- Csoportszerepek ismerete
- Coaching alapismeretek
- Felelősségtudat
- Rendszerszemlélet
- Kapcsolatteremtő készség
- Problémaelemzés és – feltárás
- Nyitott hozzáállás

75

A megvalósításra kerülő képzési program tartalmi elemeinek fókuszálnia kell, az alábbi tématerületekre:

- Vezetői motiváció, munkamotivációk
- Team-szerepek a csoportban
- Szervezeti kultúra fogalma és fejlesztése
- Problémák és konfliktusok viszonya
- Nyílt és zárt konfliktusok
- A vezetői kommunikáció fajtái, sajátosságai
- Coaching, mint motivációs eszköz

Melléklet:

- Vállalkozói kérdőív

Budapest, 2020. október 5.

76

Neoduo Consulting Kft.



GINOP-5.3.5-18-2018-00009

**„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése a
Balaton északi partján - vállalkozók bevonásával”**

Vállalkozói kérdőív

Tisztelt Vállalkozó!

A Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviseleti Szövetsége KISOSZ és a Vállalkozók Területi Ipartestülete (IPOSZ Tapolca) a Balaton északi partján és környékén működő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások munkájának és munkaerő ellátásának javítása érdekében kialakított egy programot.

Mindkét érdekképviselet a családi jellegű mikro-, kis- és középvállalkozásokat képviseli, és saját hálózatán keresztül tanácsadási szolgáltatást biztosít a vállalkozások indításához és működtetéséhez, beleértve a pénzügyi és likviditási segítségnyújtást, a munkajogi tanácsadást, szakmai továbbképzések biztosítását, és a támogatásokhoz szükséges pályázatok megírását.

A két szervezet tagságára és érdekképviseleti körére jellemző, hogy az elmúlt években a szezonális vállalkozási tevékenység biztosításához munkaerő problémával küszködtek, miközben méretüknél fogva önállóan a problémákat nehezebben oldják meg. A vendéglátó szakmában a KKV vállalkozások aránya meghaladja a kétharmadot, és a több, mint hatvanezer alkalmazottat foglalkoztató ágazatban az elmúlt évben is több, mint háromezer üres álláshelyet regisztrált a statisztika. A médiában is visszaköszönt a Balaton parton és környékén a főszezonban az állandó szakemberhiány, miközben a gazdaság bővülése lehetővé tenné a szolgáltatások és az egységek fejlesztését. Ennek megoldására dolgozott ki egy programot a két érdekképviselet, amelyben szerepel a vállalkozások megkeresése és velük közösen a problémák és javaslatok megfogalmazása, valamint a programban lesznek ágazati szakmai rendezvények, ingyenes továbbképzés, szakmai jegyzetek készítése és fél éven keresztül egy tanácsadói szolgáltatás. A tavalyi évig a munkaerő mennyiségi hiánya mellett a vállalkozások megfogalmaztak szakképesítési problémákat, a munkaerő alacsony mobilitási hajlandóságát, a külföldi munkavégzés lehetőségének elszívó erejét, és a szakmai alkalmazottak körében az idős korú munkavállalók arányának növekedését.

A program a fenti helyzetre készült, azonban 2020. tavaszán a koronavírus járvány a problémákat felülírta, ezért a programot lebonyolító konzorciumi partnerek az eredetileg tervezetthez képest a kérdőív tartalmát kiegészítették és módosították, és a járvány gazdasági hatásait is szeretnék figyelembe venni a javaslatok megfogalmazása során. Ehhez most ebben az időszakban még inkább nélkülözhetetlen, hogy a vendéglátás szakmai helyzetét és a vállalkozások kezdeményezéseit és javaslatait megismerjük, ezért kérjük a mellékelt kérdőív kitöltését, és ezzel várjuk segítségüket a szakmai javaslatok kidolgozásához.

Kérjük a válaszlehetőségek közül a megfelelőt (megfelelőket) aláhúzással kiválasztani, a javaslatoknál, véleményeknél igény szerint kitölteni.

Közreműködésüket előre is köszönjük.

Tisztelettel

**Kereskedők és Vendéglátók
Országos Érdekképviseleti Szövetsége
KISOSZ**

**Vállalkozók Területi
Ipartestülete
VTI**



I. A VÁLLALKOZÁS JELLEMZŐI**1. A vállalkozás tevékenyége:**

- szálláshely szolgáltatás
- melegkonyhás étterem, vendéglő
- büfé, falatozó, szendvicsbár
- cukrászda, fagyraltozó, kávézó, teázó
- egyéb: _____

2. A vállalkozás által működtetett vendéglátóhelyek száma:

- 1
- 1-3
- 3-nál több

3. A vállalkozás mérete és formája:

- egyéni vállalkozó/egyéni cég
- mikrovállalkozás (10 fő alatt)
- kisvállalkozás (10-től 49 főig)
- egyéb: _____

4. A vendéglátó egység tulajdonosi helyzete:

- saját tulajdon
- hosszú távú bérlemény
- alkalmi bérlemény
- egyéb: _____

5. A vállalkozás tulajdonosi struktúrája és döntési mechanizmusa:

- önálló tulajdonú vállalkozás
- családi vállalkozás
- társtulajdonosok közös vállalkozása

6. A vállalkozás működési időtartama:

- több, mint 15 éves
- 10-15 év között
- 5-10 éves
- 1-5 éves
- új, éven belüli

7. Hány évre tervezi még a vállalkozás működtetését?

_____ év

8. A vendéglátó egység nagysága befogadóképesség szerint:

- 50 fő alatti
- 50-100 fő között

16. A vendéglátóegység felkészült-e speciális vendéggörre?

- akadálymentesítés
- különböző ételérzékenységekre kialakított menü
- divatos étrendek szerinti menü (vegán, paleo, stb.)

17. Az elmúlt években sikerült-e a vendéglátó egység fejlesztésében, korszerűsítésében előre lépni?

- ebben az évben
- 1 éven belül
- 2 éven belül
- 5 éven belül
- 5 évnél régebben

81

18. A megvalósított fejlesztés, korszerűsítés jellege:

- vendéglátó egység külső megjelenése, homlokzata, állaga
- vendéglátó egység beltéri megjelenése, design elemek
- vendéglátó egység belső bútorzata
- vendéglátó egység konyhatechnológiája
- informatikai fejlesztés
- gasztronómiai fejlesztés

19. A megvalósított fejlesztés finanszírozása:

- saját forrás
- vissza nem térítendő támogatás
- banki hitel, visszatérítendő támogatás
- egyéb: _____

20. A vállalkozásban tervez-e további fejlesztéseket, korszerűsítéseket?

- igen, mégpedig _____
- nem

21. Amennyiben saját forrásból fejlesztett akkor az éves árbevétel milyen arányát fordította erre?

- 5%
- 10%
- 15%
- 20%
- 20%-nál több

22. Az elmúlt években a gazdasági növekedés, bérkiáramlás emelkedésének hatására nőtt-e az éves vendégfoglalom?igen nem

Ha igen akkor a vendégfoglalom (vendégek száma) _____%-kal

23. A növekvő vendégfoglalom esetén emelkedett-e az éves árbevétel?igen nem

Ha igen, az éves mértéke: _____%

24. Az elmúlt években mindezek figyelembevételével nőtt-e az egy főre jutó fogyasztás értéke?

- nem emelkedett
- emelkedett, átlagos mértéke _____%

25. Amennyiben a vendéglátó egysége szezonálisan működik, ez az elmúlt években hány hónapig tartott?

_____ hónap

26. Tervez-e intézkedést a szezon meghosszabbítására, nyitvatartás bővítésére és szezonon kívüli rendezvények vállalására?

igen nem

Amennyiben igen, akkor a következőt: _____

27. A vendéglátó egység rendelkezik-e saját honlappal, facebook vagy instagram oldallal?

igen nem

Ha igen, a következőkkel: _____

28. A vendéglátó egységet reklámozza, hirdeti-e?

- országos sajtóban, médiában
- helyi sajtóban, médiában
- szakmai sajtóban, kiadványokban
- elektronikus hirdetés útján (banner, spot)
- ügynökségen keresztül
- külföldi médiában, szaksajtóban, stb.

29. A hirdetésre, marketingre, fordított összegek aránya az árbevétel százalékában

- 5% alatt
- 5-10%
- 10% felett

30. A vállalkozás, vendéglátó egység megismertetése céljából van-e együttműködési kapcsolata?

- helyi önkormányzattal
- utazási irodával
- helyi programszervezővel
- helyi turisztikai desztinációval, irodával
- más idegenforgalmi vállalkozással
- más vendéglátó egységgel
- egyéb céggel szervezettel, mégpedig _____
- _____
- egyikkel sem/nincs

31. Vállalkozása a népszerűsítés érdekében részesít-e támogatásban:

- helyi idegenforgalmi látványosságot
- helyi idegenforgalmi vagy szakmai rendezvényt
- helyi karitatív programot
- helyi sportegyesületet, sportrendezvényt, tömegsportot
- egyéb

32. A fenti kérdéseken kívül a vállalkozás működésével kapcsolatos saját megállapítás, szakmai vélemény, javaslat megfogalmazása: _____

11. Van-e az idegenforgalmi szezonra rendszeresen visszatérő alkalmi munkavállaló?

igen _____ nem _____
 Ha igen, _____ fő.

12. Az alkalmazottak korösszetétele jelenleg:

- aktív munkaképes korú _____ fő
- diák _____ fő
- nyugdíjkorhatárt elért _____ fő

13. A vállalkozásnál alkalmazott dolgozók szakképesítésére vonatkozó létszámadat:

- szakképesítéssel rendelkező alkalmazottak száma _____ fő
- szakképesítéssel nem rendelkező alkalmazottak száma _____ fő
- tanuló, diákfoglalkoztatás _____ fő

85

14. A vállalkozásban alkalmazott bérstruktúra:

- minimálbéren alkalmazott _____ fő
- szakképesített bérminimumon alkalmazott _____ fő
- kötelező mérték feletti béren alkalmazott _____ fő
- atipikus formában alkalmazott _____ fő

15. Részt vesz-e tanuló foglalkoztatásban, a szakmai utánpótlás nevelésében gyakorlati képzési helyként?

igen _____ nem _____
 Ha igen, az elmúlt 5 évben foglalkoztatott tanulók száma _____ fő/év
 Ha igen, a tanulók között van-e olyan, aki tanulmányai után munkaviszonyban a vállalkozásnál maradt?

igen _____ nem _____
 Ha igen _____ fő

16. A vállalkozás működtetéséhez az idegenforgalom miatt a dolgozók rendelkeznek-e idegennyelv tudással?

- nyelvtudással rendelkező dolgozók száma _____ fő
- az egy főre jutó idegennyelv tudás _____ nyelv/dolgozó

17. A vállalkozás idegenforgalmi jellegének erősítése érdekében támogatná-e az alkalmazottak nyelvtanulását?

- munkaidőkedvezménnyel
- állami oktatásba beíratással
- egyéb anyagi hozzájárulással
- nem

18. Alkalmazza-e a jogszabály biztosította felszolgálói díjat a működésben?

igen _____ nem _____

19. Az alkalmazottak munkájának díjazása során biztosítja-e az érdekeltséget a forgalomhoz kapcsolódóan?

igen

nem

20. Biztosít-e a munkabéren kívül egyéb alkalmazotti juttatást a dolgozók megtartása érdekében?

- utaztatás
- étkeztetés
- szálláslehetőség/szállásközvetítés
- rugalmas munkaidőszervezés
- egyéb kiegészítő jövedelmező tevékenység elősegítése
- egyéb, éspedig _____

86

21. Fontos-e a vállalkozás számára és próbálják-e elősegíteni, hogy az alkalmazottak büszkék legyenek a vendéglátó egységre?

igen

nem

22. Az elmúlt években küzdött-e munkaerő hiánnyal?

igen

nem

23. A vállalkozásából hiányzó munkavállalók létszáma

- 2018 _____ fő
- 2019 _____ fő
- 2020-ra tervezett működés hiánya: _____ fő

24. A kiesett munkaerőt átlagosan mennyi idő alatt tudta eddig pótolni? _____ nap

25. Vállalkozásában a foglalkoztatáshoz melyik okozza a legnagyobb problémát?

- toborzás, szerződtetés, alkalmazás
- munkaerő megtartás
- motiválás

26. Munkaerő igényét milyen eszközökkel igyekeznek kielégíteni?

- ismeretség útján
- pályázat, hirdetés útján
- munkaügyi központ segítségével
- munkaerő közvetítőn keresztül
- munkaerő kölcsönzőn keresztül
- személyzeti tanácsadók útján
- diákmunka közvetítők útján
- informális csatornákon keresztül

27. Munkaerőigény kérdésében együttműködik-e más vendéglátó vállalkozásokkal?

igen

nem

28. Igénybe vesz-e a vállalkozás munkaerőpiaci kedvezményeket?

- 25 év alatti munkavállaló alkalmazása
- kisgyermekes anyuka munkába állása
- 50 év feletti adókedvezménye
- nem

29. A munkaerőhiányon a speciális célcsoporthoz kötődő állami támogatások véleménye szerint segítenek-e, vagy nem?

igen

nem

30. Az elmúlt évek jelentős mértékű kötelező béremelése a minimálbér és szakképesítéshez kötött bérminimum esetén kitermelhető volt-e?

- árbevétel növekmény biztosította
- jövedelmezőség csökkenése árán
- létszámcsökkentés útján
- munkaszervezéssel (rugalmas foglalkoztatás, osztott munkakörelátás, munkaidőalap hatékonyság)
- áremeléssel

31. A munkaerő hiánya az elmúlt években a vállalkozást:

- nem érintette
- a napi tevékenységet akadályozta
- a fejlesztést gátolta
- a vállalkozás bővítését akadályozta

32. A munkavállalók megtartásának, lojalitásuk növelésének milyen eszközeit támogatta, alkalmazta?

- dolgozók szakmai képzése
- vendéglátó szakmai továbbképzéseken részvétel
- szakmai programokon, konyhatechnológiai és gasztronómiai bemutatókon való részvétel
- egyéb, éspedig _____

33. Milyen állami intézkedésekkel értene egyet a munkaerő helyzet problémáinak csökkentésére?

- szakképesítési előírások csökkentése
- foglalkoztatási támogatások bővítése
- állami szakmai továbbképzés
- rugalmasabb munkajogi szabályozás biztosítása
- szakmai továbbképzésben a tanulók hosszabb távú céghez kötése

34. A vállalkozás által megfogalmazható további javaslatok és kezdemények a munkaerő biztosítására, megtartására:

III. A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY VÁRHATÓ HATÁSAI A BALATONI SZEZONBAN

1. Milyen mértékben esett vissza a vendégforgalom az elmúlt egy hónapban?

- nem esett vissza
- kevesebb mint 25% mértékkel
- 25-50% mértékkel
- több mit 50% mértékkel

2. Felmerült-e a vendéglátó vállalkozás ideiglenes vagy végleges bezárása?

- végleges bezárás,
- ideiglenes bezárás
- nem

3. A forgalom csökkenés és a megváltozott piaci helyzet miatt kellett-e alkalmazottat elbocsátani?

igen nem

Elbocsátott dolgozók száma _____ fő

Elbocsátott dolgozók aránya _____ %

Elbocsátani tervezett dolgozók száma _____ fő

Elbocsátani tervezett dolgozók aránya _____ %

4. Rendelkezik-e üzleti koncepcióval a járvány utáni időszakra, szezonra?

igen nem

5. A vállalkozás átmeneti finanszírozására milyen pénzügyi tartalékokkal rendelkezik?

- egy havi működés
- két havi működés
- három havi működés
- több

6. A járvány miatti gazdasági válság leküzdésére milyen intézkedéseket valósít meg?

- helyben főzött ételek elszállításának lehetősége
- a szolgáltatások csökkentése, racionalizálása
- munkaszervezeti és munkaidő szervezési változtatás
- változtatás az árképzésen és a termékkínálaton
- egyéb, éspedig _____

7. Milyen mértékű forgalomvisszaesésre számít a turizmus, idegenforgalom szakmában a járvány okozta válsága miatt az előző évhez képest? A vendégek aránya az előző évhez (100%) képest:

- belföldi vendégek _____ %
- külföldi vendégek _____ %

8. Várakozása szerint az előző évhez (100%) képest milyen mértékű lesz a vállalkozás eredményessége, tevékenysége?

- éves árbevétel _____ %
- éves nyereség _____ %
- éves létszámszükséglet: _____ %

9. A járvány hatására más szakmákban felszabaduló munkaerő várakozása szerint javítja-e a munkaerőhiány helyzetet a szakmában?

igen

nem

10. Véleménye szerint a vállalkozásokban eddig keletkezett károk után mennyi időre van szükség az üzletmenet és jövedelmezőség helyreállításához?

- 6 hónap
- 1 év
- több év

11. Van-e már kimutatható kára a járvány miatti gazdasági visszaesésből?

igen

nem

Ha igen, akkor esetei:

- lemondott rendezvények
- lemondott külföldi csoportok
- lemondott belföldi csoportok
- egyéb, _____

12. A járvány okozta gazdasági válság csökkentése érdekében hozott kormányzati javaslatok közül élt-e bármelyikkel?

- közterhek (szócho, szakképzési hozzájárulás, turizmus-fejlesztési hozzájárulás, stb.) fizetésének részbeni elengedése
- a közterhek hátralékának csúsztatása
- hitelekre tőke és kamat moratórium
- bérleti szerződések rögzítése és bérleti díj emelési tilalom
- rugalmasabb munkaidőszervezéshez munkaidő eszközök
- egyéb, éspedig _____

13. A vállalkozása milyen kormányzati, állami intézkedéseket javasol a működés fenntartása és a vendéglátó szakmai helyzetének javítása érdekében? _____
