

GINOP-5.3.5-18-2018-00009

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



Zárótanulmány

**Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége
KISOSZ**

Vállalkozók Területi Ipartestülete - Tapolca

TARTALOM

I.	A pályázati program előkészítése és céljai	4.
II.	A projekt lebonyolításának menetrendje	11.
III.	A célcsoport kiválasztása és együttműködési megállapodások	15.
IV.	A pályázati program önálló honlapja	30.
V.	A pályázatot végig kísérő marketing tevékenység a járványhelyzet alatt	39.
VI.	A vállalkozói mélyinterjúk és a kérdőívek feldolgozása	44.
VII.	Kompetenciafejlesztő képzések a program keretében	69.
VIII.	A projekthez kapcsolódó ingyenes jegyzet és szóróanyagok	83.
IX.	A célcsoport részére nyújtott tanácsadói szolgáltatás	91.
X.	Vállalkozói rendezvények a járványhelyzet alatt	102.

Mellékletek:

- Szakmai, módszertani fejlesztési terv és kísérleti (pilot) projektterv
- A program megvalósíthatósági tanulmánya
- Vállalkozói felmérés a Balaton északi partján működő vendéglátó vállalkozások gazdasági helyzetéről, munkaerőpiaci és foglalkoztatási képességéről, problémáiról

I. A pályázati program előkészítése és céljai

A munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek pályázati felhívása alapján közös konzorciumot hozott létre a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége KISOSZ, valamint a Vállalkozók Területi Ipartestülete – Tapolca. A pályázati program keretében a vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelésével kapcsolatos programot fogalmazták meg a konzorciumi partnerek, kísérleti programként kifejezetten a Balaton északi partján, azonban azzal a szándékkal, hogy az általuk lebonyolított program tapasztalatai más idegenforgalmilag frekventált területeken, illetve a vendéglátás egészében hasznosítható lesz. Ehhez a szakmai háttérrel az biztosította, hogy a KISOSZ tagja a Nemzeti Gazdasági és Társadalmi Tanácsnak (NGTT), valamint a Vállalkozásfejlesztési Tanácsnak (VT), ahol az országos érdekegyeztetési intézményrendszerben a családi jellegű társas vállalkozásokat, illetve egyéni vállalkozókat képviseli a kereskedelem mellett a vendéglátás és idegenforgalom területén. Szintén része az országos érdekegyeztetési intézményrendszerének az Ipartestületek Országos Szövetsége IPOSZ, amelynek a Balaton északi partján működő ipartestülete lett a konzorciumi partner Tapolcáról, és mindkét konzorciumi partner támaszkodott az érdekképviselői szervezeti háttérre. Így együttműködő partnerként a KISOSZ bevonta a Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Képviselőt, és az IPOSZ-on belül pedig a területi ipartestület támaszkodott a szakma külön ipartestületére, a Magyar Vendéglátók Ipartestületének munkájára is. Mindezekből megállapítható, hogy a vendéglátás, turizmus területén a KKV vállalkozások érdekképviselőt a program teljes mértékben lefedte, azonban értelemszerűen a programban nem csak az aktív

érdekképviselői tagok, hanem az érdekeltségi körbe tartozó nem tag vállalkozások is részt vehettek és részt is vettek.

A program szakmai alapját a konzorciumi partnerek azért rögzítették a munkaerőhiány kezelésének problematikájában, mert a program benyújtása előtt éveken át visszatérő és időben egyre erősödő problémaként merült fel a vendéglátó szakma munkaerő hiánya. A munkaerőhiányt egyébként két oldalról is megközelítették, egyrésztől foglalkozni kívántak a kvantitatív munkaerő hiánnyal, ami esetükben azt jelentette, hogy a vendéglátó szakma munkaerő iránti kereslete sokkal magasabb volt, mint a kínálat, és ez nem a vállalkozást működtetőkre, és a szakemberekre vonatkozott, hanem a fizikai kisegítő tevékenységet végző munkavállalókra. A másik eleme a munkaerőhiánynak a kvalitatív munkaerőhiány, amely azt jelentette, hogy a megfelelő szakképzettséggel, nyelvtudással rendelkező, magasabb munkavállalói szegmensnél jelentkezhet hiány akkor is, ha egyébként a kisegítő munkaerő pótolható részben diákmunkával, vagy szezon jellegű egyszerűsített munkavállalással. Mindezek figyelembevételével a konzorciumi partnerek azt a célt tűzték ki, hogy segítséget nyújtsanak a Balaton partján működő vállalkozásoknak a megfelelő mennyiségű munkaerő biztosításához, és az alkalmazottak megfelelő szakmai tudásának kialakításához. Érdemes megjegyezni, hogy ezt a problémakört nem csak a szakmai érdekképviselők próbálták meg kezelni, hanem különösen a balatoni szezon értékelése, de már a felkészülés időszakában is a média, a szaksajtó is kiemelten foglalkozott azzal, hogy lesz-e elég munkavállaló a területen, így állandóan visszatérő probléma a nyári balatoni munkaerőhiány kérdésköre. Ennek igazolására a projekt pályázati anyagához kidolgozott módszertani fejlesztési terv is rögzítette, hogy a benyújtás időszakában az összes betöltetlen álláshely figyelembevételével minden

27. a szálláshely-vendéglátás ágazatából került ki, és miközben a munkanélküliségi ráta folyamatosan csökkent a teljes nemzetgazdaságban és a foglalkoztatási szint emelkedett, a munkaerőhiány közel 4%-át adta ez az ágazat. A számok értékeléséhez azt is hozzá kell tenni, hogy a probléma különösen magas volt minden évben a 3-5 hónapig terjedő nyári balatoni szezonban, azaz az éves szintre vetített számokhoz képest a legtöbb vendég kiszolgálásának időszakban a probléma fokozódott.

Az ágazatot gazdaságilag értékelve azt is meg kell állapítani, hogy a vizsgált időszakban a gazdasági növekedés átlag feletti volt, és ez kihatott a vendéglátás alágazatra is, ahol az éves forgalombővülés közel 6-8% volt, azaz jelentősen nőtt a vendégek fogyasztása és a vendéglátó szolgáltatások igénybevétele. A forgalom volumenének növekedését egyébként egy folyamatos áremelkedés mellett, a gazdasági növekedést meghaladó bérfejlesztés időszakában sikerült elérni, még úgy is, hogy a szakmát is elérte egyfajta koncentrációs folyamat. Ehhez a konzorciumi partnerek rögzítették, hogy miközben a 2010-es években az érdekképviseleti tevékenység során több, mint 50 ezer kereskedelmi vendéglátást célzó helyet képviseltek, addig ez a szám közel 10%-kal csökkent, és az egységek száma 45-46 ezerre csökkent, annak ellenére, hogy megjelentek olyan új vendéglátó típusok, amelyek korábban önállóan alacsonyabb arányt képviseltek. Így lettek egyre népszerűbbek a vendéglátás részeként a kávézók és teázók, illetve bővült vidéken is az önálló cukrászdák száma. A gazdasági folyamatokkal egyidőben a turizmus-idegenforgalom gazdasági súlyának növekedését kormányzati szintről is fontosnak tartották, ezért egyre több olyan uniós és hazai forrású pályázat jelent meg, amely hozzájárult a vendéglátó egységek fejlesztéséhez.

Ilyen körülmények között vizsgálták a konzorciumi parterek a foglalkoztatási helyzetet, és megállapították, hogy a szakmában, különösen a szezon idején jelentős munkaerőhiány mutatkozott, miközben a bérszínvonal jelentősen emelkedett, hiszen a vendéglátó szakmában már nem a minimálbéren történő foglalkoztatás vált jellemzővé, hanem miután a munkakörök betöltéséhez sok esetben szakképesítés szükséges, ezért a szakképesítéshez kötött bérminimum. Ebből az következett, hogy a vendéglátásban a bérszínvonal jobban fejlődött, mint az ország gazdasági tevékenysége, ebből pedig az a lehetőség látszódott, hogy egyre könnyebben lehet majd alkalmazottat találni. A munkaerőpiac azonban nem olyan rugalmas, hogy kezelni tudja a szezonális forgalomnövekedést, azaz ott, ahol nincs egész éves nyitva tartás, a vállalkozások sok esetben néhány hónapos munkára tudnak embereket felvenni, ami munkavállalói oldalról egy tartós megélhetési perspektívát nem biztosít. Ezzel egyidejűleg a szezonális vendéglátóipari munkavégzés egy jelentősen magasabb intenzitású munkát követel meg, hiszen a vendéglátóegységek, különösen a szórakozóhelyek megnyújtott nyitvatartási idővel működnek, azaz a hagyományos 8 órás munkavégzéssel nem értelmezhetők. A jövedelmekhez tartozik annak a megállapítása is, hogy miközben a kedvezőbb adózással bevallható jövedelmek miatt a borraivaló felszolgálati díjként önálló kategóriává vált, és jogszabályban rendezésre került, ez nagyban függött a vendégforgalomtól és szezonban ennek alapját képező időjárástól is. A változó körülmények miatt az is megállapítható, hogy a vendéglátás fele, vagy sok területen legalább egyharmada küzd legalább 5%-ot meghaladó fluktuációval az alkalmazottak esetében. Talán ennek is köszönhető, hogy a szakmai javaslatok munkaerőpiacra vonatkozó kezdeményezései között kiemelt helyen

szerepelnek az atipikus munkavállalási, illetve foglalkoztatási formák, illetve ezek megkönnyítése.

Az előzőekben ismertetett problémák alapján a konzorciumi partnerek általános célként határozták meg, hogy a program által alternatívákat fogalmazzanak meg az érintett vendéglátó vállalkozások részére a munkaerő megtartás, a fluktuáció csökkentés és a tisztességes bérezés melletti gazdaságos működés biztosításához. Ez a cél egyébként kapcsolódik a 2014-2020 közötti időszak nemzeti szintű célkitűzéseihez a foglalkoztatáspolitikai területén.

A célokat és a helyzetelemzést tartalmazza a projekt honlapjára is kitett szakmai módszertani fejlesztési terv, amelyben megállapításait és kezdeményezéseiket a konzorciumi partnerek nyilvánosságra hozták. A program sikeréhez hozzájárulhat az is a partnerek tervei alapján, hogy a kitűzött célok és az ezt megvalósító program kapcsolódnak a konzorciumot alkotó érdekképviseltek egyéb szakmai programjaihoz is, és itt külön meg kell említeni a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége KISOSZ által most már több cikluson át végzett szakmai programot, amelynek célja az álláskeresők és fiatalok vállalkozóvá válásának elősegítése. Ez egy olyan uniósforrású támogatott program, amelyik segítheti a vendéglátó szakma humánerőforrás oldalról történő megerősítését, hiszen hozzájárulhat új vállalkozások létrejöttéhez a vendéglátásban, a szakmai verseny erősítéséhez, illetve ezáltal a vendéglátásban szükséges generációváltás lebonyolításához.

A konzorciumi partnerek az előzőekben említett célok és háttér figyelembevételével kialakítottak konkrét tevékenységeket és a hozzájuk kapcsolódó menetrendet ahhoz, hogy a program megalapozott és sikeres legyen. Ehhez

természetesen szükséges volt egy széleskörű marketing és tájékoztató tevékenység, amelynek korlátait meghatározta, hogy a program kialakítása során még nem volt látható az a koronavírus járvány miatt bekövetkezett helyzet, amely részben a vendéglátó vállalkozások nyitvatartását, részben a vendégek mozgását és fogyasztási lehetőségeit korlátozta. A projektről való tájékoztatás szükségessége így felerősödött a programhoz kapcsolódó önálló honlapon, illetve az elektronikus úton közzétett sajtóközleményekben, ahol az aktuális munkafolyamatokról az érdeklődők tájékoztatást kaphattak. A járványhelyzet miatti problémakör ugyancsak érintette az eredetileg tervezett nagy rendezvényeket is, hiszen a létszámkorlátok, illetve a kijárási korlátozások, a vendéglátó egységek kötelező zárvatartása ezeket lehetetlenné tette. Ugyanakkor megállapítható, hogy a program szakmai tartalma az együttműködő partnerek segítségével teljes mértékben teljesült. Ennek a legfontosabb eleme az volt, hogy a programba be kellett vonni az érintett vállalkozói célcsoportot és velük megtörtént egy részletes mélyinterjúval kitöltött kérdőíves felmérés, így a probléma analízisa a vállalkozók részvételével történt. A kvalitatív munkaerőpiaci problémák kezelésére a konzorciumi partnerek egy olyan önálló jegyzetet biztosítottak az érdeklődők és a résztvevők részére, amely kapcsolódik az egyre nagyobb szakmai teret kapó különböző allergiák és étel intoleranciák kezeléséhez, azaz mind a munkáltatók, a vendéglátó egységet üzemeltetők, mind az ott dolgozók részére, a munkavállalóknak többlettudás elérését tette lehetővé. Közvetlenül a célcsoportnak nyújtott szolgáltatásnak tervezték a konzorciumi partnerek a kompetencianövelő képzések ingyenes biztosítását, amelyről a zárótanulmány külön fejezetben ad tájékoztatást, illetve az egyedi problémák kezelésére létrehozták azt a tanácsadói szolgáltatást, ahol a program

lebonyolítóihoz forduló vállalkozók a konkrét saját ügyeikben személyes tanácsadást kaphattak adataik nyilvánosságra kerülése nélkül, azaz anonim módon.

A zárótanulmány azt a célt tűzte ki maga elé, hogy a projekt végrehajtásának folyamatát minden elemében bemutatja és az egyes elemek képezik a zárótanulmány szakmai fejezeteit.

II. A projekt lebonyolításának menetrendje

A konzorciumi partnerek a támogatási szerződés aláírásával egyidejűleg elkészítették a program végrehajtásának ütemtervét, a projekt időtartama 2020. március 1-től 2021. február 28-ig tartott. A menetrendet azért is kellett aktualizálni, mert jelentős idő telt el a pályázat benyújtása és a támogatási szerződés létrejötte között, így a támogató döntést követően még a szerződéskötés időszakában megtörtént a konzorciumi partnerek között a projekt újratervezése. A módosított menetrend alapján a konzorciumi partnerek elkészítettek egy végrehajtási tervet, amelyben az egyes munkatevékenységeket megtervezték és időben beosztották ahhoz, hogy a projekt az eredeti céloknak megfelelően teljesíthető legyen. A projekt tartalma szempontjából a zárótanulmány nem kíván külön foglalkozni a program végrehajtásának technikai hátterével, csak megemlíthető, hogy rögtön a támogatási szerződés aláírását követően a projekt indításával egyidejűleg megtörtént a projektmenedzsment és a szakértői háttér, mint szakmai megvalósítók kiválasztása, mindkét szervezetnél a projektre vonatkozó elkülönített nyilvántartás, könyvelés és bankszámlafolyamatok biztosítása, valamint első lépésben megtörténtek azok a beszerzések, ahol a pályázati program működtetésével kapcsolatban külső szolgáltató vagy szakértő igénye merült fel. Ezek közül is elsők között sikerült kiválasztani azt a partnert, amelyik a program médiakampányát biztosította, hiszen rögtön a program indulásakor a konzorciumi partnerek megjelentették sajtóközlemény formájában a nyitó tájékoztató anyagot, és ezzel egyidejűleg biztosították mind a projekt székhelyén, mind az együttműködő partnerek székhelyén, mint lebonyolítási

helyszíneken a kötelező nyilvánosságához tartozó ismertető táblákat. Ezzel egyidejűleg a programra vonatkozó önálló honlap kialakításáig a konzorciumi partnerek a saját honlapjukon nyitottak felületet a projektről, hogy addig is tájékoztatást kapjanak az érdeklődők a programról. A menetrendben előzetesen még csak tervként szerepelt, hogy a vállalkozók részére tanácsadást biztosító szakértők kiválasztásának milyen legyen a módszertana, különösen, ha személyi változás történik a pályázat benyújtásától eltelt hosszabb időtartam miatt, illetve a tanácsadás helyszíni és dokumentációs feltételeiről ahhoz, hogy a program második felében a 6. hónaptól a 11. hónapig az ingyenes szolgáltatást a felek biztosítani tudják. A személyi kérdésekhez kapcsolódik, hogy a menetrendben a felek egyeztettek a kötelezően felvételre kerülő szakmai gyakorlatok alkalmazásának kérdéséről is, amely a pályázati kiírás szerint a program második felében, a hetedik hónaptól a program végéig volt kötelező.

A konkrét tartalmi feladatok elvégzésénél első helyen szerepelt a felek között a program keretében annak a célcsoportnak a kiválasztása, amelyik vállalta a részvételt a kérdőívek kitöltésével, azaz egyeztetni kellett azzal az 50 vendéglátó vállalkozással, amelyek mélyinterjú készítés céljából megkereshetők, és a partnerek a velük való együttműködés zavartalansága, és feltételeinek pontosítása céljából kialakítottak egy együttműködési megállapodás tervezetet, amit a program nevében a projektmenedzser és az érintett vállalkozás vezetője írt alá. Ezzel egyidejűleg megtörtént a beszerzési eljárás az interjúztatást, illetve a kérdőíves felmérést végző külső vállalkozó esetében, és a legkedvezőbb ajánlatot tevő vállalkozás szakértőivel a konzorciumi partnerek megkezdték a vállalkozói kérdőív tartalmi egyeztetését, azaz az egyes kérdések megfogalmazását ahhoz, hogy az érdemi munka elindulhasson. A fentiek alapján a külső szakértő

megkezdte a vállalkozások felkeresését, és külön itt nem kívánunk vele részletesen foglalkozni, de ez az időszak már egybeesett a koronavírus járvány első hullámával 2020 tavaszán, és az igazi munka akkor tudott felpörögni, amikor a korlátozások már nyár elején enyhítésre kerültek.

A járványidőszak alatt elsősorban arra a szakmai feladatsorra helyezték a hangsúlyt a konzorciumi partnerek, amelyek úgynevezett „back office” módszerrel személyes kontakt munkavégzés nélkül elvégezhetőek voltak. Így került sor a pályázati program honlapjának megtervezésére és kialakítására, valamint a vállalkozások munkáját elősegítő információs füzet előkészítésére és megírására, illetve a programhoz kapcsolódó szórólap tervezésére. Itt meg kell említeni azt, hogy a járványhelyzet miatt a konzorciumi partnerek különösen fontosnak tartották a szórólapok kihelyezését és a vállalkozások informálását, rendszeres időszakban sajtóközlemények megjelentetését és a vállalkozások online megkeresését, általában véve a személyes kontakt nélküli információ átadást. Ennek a feladatsornak az egyik kiemelt eleme volt a rendezvények biztosítása olyan módon, hogy az igazodjon a mindenkori járványügyi korlátozásokhoz, ezért megállapodás született abban, hogy az eredetileg tervezett 100 fős nagy rendezvények helyett a járványügyi szabályok figyelembevételével kialakítható kis rendezvényekre kerüljön sor, és a szabályok és a kötelező távolságtartás betartásával a tervezett rendezvénylétszám, amely egyébként a program egyik indikátora is, több részletben tudjon teljesülni. Az erre vonatkozó döntést a rendezvényszervező külső szolgáltató tudomásul vette és a munkáját ennek megfelelően szervezte. A nyári idegenforgalmilag sikeres szezon után őszre még a második járványhullám korlátozó intézkedéseinek nagy része előtt elkészült a vállalkozói kérdőíves felmérés eredményéből a

tanulmány, és ezzel egyidejűleg elindultak a kompetenciafejlesztő képzések négy csoportban, szintén figyelve a járványügyi előírásokra. Az intenzív munkának köszönhetően a tervezés a menetrendben érdemi határidőcsúszást nem eredményezett, és a program az előzetes tervnek megfelelően teljesült, ennek minden egyes elemében a konzorciumi partnerek figyelembe vették az aktuális járványügyi korlátozó intézkedéseket.

A zárótanulmány további fejezetei a végrehajtási tervnek, illetve a menetrendnek megfelelő egyes tevékenységeket fogják ismertetni.

III. A célcsoport kiválasztása és együttműködési megállapodások

A pályázati kiírás meghatározza a programot lebonyolítóknak, hogy a programba bevont vállalkozások, vagy munkáltatók egy részével legalább együttműködési megállapodást kell kötni, és egyrészt ennek az előírásnak tettek eleget a konzorciumi partnerek, amikor az együttműködési megállapodás tervezetét összeállították. Másrészt az együttműködési megállapodást kiterjesztették valamennyi olyan vendéglátó vállalkozásra, amelyek a program keretében vállalták a kérdőíves felméréshez szükséges mélyinterjúkon való részvételt, és miután a programban vállalták a véleményüket és helyzetük elemzését, ezért a konzorciumi partnerek már szerződésben is kötelezettséget akartak vállalni arra, hogy az együttműködő vállalkozások részére minden olyan ingyenes lehetőséget biztosítanak, amely a program keretében előfordul.

Így került kialakításra egy együttműködési megállapodás tervezet, amelynek az előszavában a konzorciumi partnerek tájékoztatást adtak magáról a programról, nem csak elnevezéséről és azonosítószámáról, hanem a céljairól és a program tartalmáról is. Ennek megfelelően az együttműködési megállapodást aláíró vállalkozások ismerték a program összes elemét és tudták, hogy milyen feladatokat vállalnak és milyen előnyökhöz jutnak a program által. Nagyon fontosnak tartották a lebonyolítók, hogy szerződésben vállaltak garanciát arra, hogy a nyilvánosság előtt a kérdőíves felmérésben résztvevő vállalkozás anonim maradhat, és egyben az adott vállalkozást leíró adatok és tények a felek között üzleti titoknak minősülnek, ezek megőrzését és kezelését a konzorciumi partnerek kötelezettségként vállalták. Tájékoztatták egyben a résztvevő vállalkozásokat arról is, hogy az

uniós GDPR előírások és a hazai jogszabályok alapján az érdekképviselések önálló adatkezelési szabályzattal rendelkeznek, és egyébként az általuk alkalmazott eljárások egy adatkezelési tájékoztatóban a konzorciumot alkotó szervezetek honlapjain is megtalálhatóak. Az együttműködési megállapodással megpróbálták a konzorcium tagjai kialakítani azt a bizalmi kapcsolatot a programban résztvevő vállalkozásokkal, amely hozzájárulhat ahhoz, hogy a vállalkozói kérdőíves felmérés és a mélyinterjúk egy reális képet biztosítsanak a Balaton északi partjának vendéglátásáról és a vállalkozások munkaerőpiaci helyzetéről.

Az együttműködési megállapodást semmilyen nyilvánosságra kerülő anyag, illetve a program önálló honlapja nem tartalmazta, így a zárótanulmány részeként is csak azt a tervezetet mutatjuk be, amelyben adatok nem szerepelnek, kizárólag a szerződés blanketta jellegű rendelkezései. Így viszont a zárótanulmányt áttekintők megállapíthatják azt, hogy az együttműködési megállapodás a programról minden fontos ismertetést tartalmaz, és a vállalkozások tájékoztatást kaptak arról, hogy milyen célból és milyen programelemekben vesznek részt, illetve általa milyen lehetőségekhez jutnak.

Az együttműködési megállapodások aláírása úgy történt, hogy az érintett konzorciumi partnerek a saját tagságuk körében működő vendéglátó vállalkozásokat megkeresték, tájékoztatták a programban való részvétel lehetőségéről, és akik végül aláírták az együttműködési megállapodást, azt önként, saját elhatározásukból és a program támogatásának szándékával tették. Miután a program lényegi eleme a vállalkozások bevonása, így az együttműködési megállapodások aláírására a program legelső fázisában került sor, de megállapítható, hogy a koronavírus járvány tavaszi első hulláma alatt a vállalkozások

bevonásának folyamata lelassult, hiszen a kijárási korlátozások, a vendéglátó egységek kötelező zárva tartása miatt az erről való egyeztetés és személyes konzultáció jelentősen megnehezedett.

A célcsoporti tagság kiválasztása során a konzorciumi partnerek nem csak a saját tagságukra támaszkodtak, hanem azokra a vállalkozásokra is, amelyek az érdekképviselési szolgáltatásokat a különböző rendezvényeken rendszeresen igénybe vették anélkül, hogy taggá váltak volna. Ennek a hátterében az áll, hogy a Balatonparton rengeteg olyan vállalkozás működik a nyári szezonban, amelynek tulajdonosai vagy vezetői nem a régióban vállalkozók, hanem az ország más területein, és a Balatonparti szezonban csak működtetnek egy szezonális jellegű egységet, vagy tulajdonosi pozícióban, vagy pedig bérleti jogviszony keretében. A célcsoport szűrése során a konzorciumi partnerek törekedtek arra, hogy olyan vendéglátó vállalkozások kerüljenek a programba, akik nem csak a nyári szezonban dolgoztak a Balaton északi partján, hanem állandóan ott működtetnek vállalkozásokat, ezért állandó helyi kötődéssel rendelkeznek a térségben. Ettől a vállalkozói rétegtől várható el ugyanis, hogy folyamatosan közreműködjön az adott turisztikai terület fejlesztésében, hosszú távon gondolkodjon az együttműködésekben, és emiatt megfelelő gazdasági, foglalkoztatási és szakmai tapasztalattal rendelkezzen a térségről. A kiválasztásnak ez a szempontrendszere hozzájárult ahhoz, hogy a vállalkozói kérdőíves felmérés és az abból készült összefoglaló tanulmány megalapozott és a Balaton északi partjára általánosan jellemző legyen.

Ez az általunk leírt megközelítés azért sem okozott nehézséget a konzorciumi partnerek részére, mert a konzorciumvezető KISOSZ Veszprém megyei szervezete, amely a programban együttműködő

partnerként támogatta a projektet, minden évben rendező tagként részt vett a Balatoni szezonnyitó rendezvényeken az északi parton, ennek során szervezte a vállalkozásokat, biztosította a három napos rendezvényen az előadók személyét, és a közreműködő hatóságok széles körének meghívásával elősegítette a vállalkozások adott szezonban való jogszabályszerű és magas színvonalú működését, miközben gazdasági kapcsolatot is próbált a vállalkozások között létrehozni.

Ilyen előzmények után került sor az alábbi megállapodás összeállítására.

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött a „Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával” című **GINOP-5.3.5-18-2018-00009** kódszámú program keretében a következő felek között:

19

A programot lebonyolító konzorcium:

1. Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége KISOSZ

székhely: 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 69-71.

levelezési cím: 1043 Budapest, Csányi László u. 34.,

képviselő: Dr. Antalffy Gábor elnök,

telefon: +36-1-3220464,

e-mail: kisosz@kisosz.hu

2. Vállalkozók Területi Ipartestülete

székhely: 8300 Tapolca, Semmelweis u. 4.

képviselő: Vörös Béla elnök,

telefon: +36-87-321331,

e-mail: bela.voros@balatone.hu

továbbiakban: **Konzorcium**

A programot támogató vállalkozás:

Vállalkozás neve:

Székhelye:

Képviselő:

Telefon:

E-mail:

továbbiakban: **Vállalkozás**

között a mai napon az alábbi feltételek mellett:

PREAMBULUM

A Konzorcium tájékoztatja a Vállalkozás képviselőt, hogy pályázati kiírás jelent meg a GINOP-5.3.5-18 program keretében munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek pályázati megvalósítására, amelyre a szálláshely szolgáltatás, vendéglátás ágazatban a Konzorcium sikeres pályázatot nyújtott be. Az általa benyújtott pályázat címe: „Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”, a témaválasztás és a pályázat benyújtásának indoka pedig azt volt, hogy a Konzorciumot alkotó kisvállalkozói – munkaadói érdekképviselők az elmúlt években többször találkoztak az ágazatban a munkaerőhiány okozta problémákkal, és e körben a hozzájuk forduló vállalkozások működését próbálták segíteni. A probléma évről-évre ismétlődő jellege miatt a pályázati felhívás lehetőséget biztosított a Konzorciumnak arra, hogy a vállalkozóknak történő segítségnyújtás céljából erre egy komplex programot dolgozzon ki, amelynek megvalósításába a program munkacíme szerint bevonja a térség gyakorló vállalkozóit. A szerződő felek célja a pályázati program keretében egy szakmai együttműködés

megvalósítása és a program eredményeinek, tapasztalatainak hasznosítása és publikálása.

AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS TARTALMA

1. *A szerződő felek közös és kölcsönös érdekei alapján megállapodnak abban, hogy együttműködnek a program sikeres végrehajtásában, amelyhez a Konzorcium a Vállalkozás részére részletes tájékoztatást ad a program egyes szakmai tevékenységeiről. A Vállalkozás a program egyes szakmai részeiben saját érdekeinek és üzletmenetének megfelelően önként és térítésmentesen vesz részt.*
2. *A Konzorcium az együttműködés megvalósítása érdekében a projekt tartalmi elemeiről a következők szerint tájékoztatja a Vállalkozást:*
 - *A Konzorcium az együttműködés keretében a projekt teljes tartalmáról, valamint annak minden egyes eleméről, menetrendjéről, helyszíneiről és a programban való részvételi lehetőségekről folyamatos tájékoztatást biztosít.*
 - *A Konzorcium a projektet nyilvánosan meghirdeti, ezért annak rendezvényeiről és a program során születendő anyagokról tájékoztatja a széles nyilvánosságot és ennek részeként a projekt részére kialakításra kerül egy önálló szakmai honlap. A honlapon feltüntetésre kerülnek a projekt elemei, valamint igény szerint a projekt lebonyolításában együttműködő partnerek.*
Amennyiben a Vállalkozás igényli, úgy a

Konzorcium a projekt keretében együttműködő partnerként a Vállalkozást megjeleníti, és a Vállalkozás bemutatásakor térítésmentesen lehetőséget biztosít egy rövid bemutatkozásra.

- A projekt keretében a Konzorcium a Balaton északi partján működő szálláshely szolgáltató és vendéglátó vállalkozások körében egy önkéntes adatszolgáltatáson alapuló kérdőíves felmérés keretében végzett kutatást tart, amelynek során a Vállalkozás hozzájárulása esetén egy szakmai mélyinterjú lefolytatására előre egyeztetett időpontban a Vállalkozást megkeresi. A Vállalkozás a program támogatása keretében vállalja, hogy a kérdőíves felmérés és kutatás tevékenységben részt vesz, de fenntartja magának azt a jogot, hogy a kérdőív esetében csak azokra a kérdésekre adjon választ és szolgáltatson adatot, amelyik az üzleti titkait nem sérti, és a Vállalkozás hírnevét szolgálja. A Konzorcium kötelezettséget vállal arra, hogy a kérdőíves felmérés – kutatás eredményeit produkáló tanulmányban a Vállalkozás megjelenítésére nem kerül sor, azaz a szakmai tartalmat felhasználja, de a felmérésben a vállalkozás anonim maradhat. A kérdőíves felmérésen alapuló kutatásban a Konzorcium lehetőséget biztosít arra is, hogy a Vállalkozás megfogalmazza a kérdőívben egyébként nem szereplő és saját működésére jellemző problémákat, valamint a Vállalkozás saját kezdeményezéseit és szakmai javaslatait a kutatást összegző tanulmányban a Konzorcium felhasználja.
- A Konzorcium a projekt keretében készülő tanulmányt nyilvánosan felhasználja, de

vállalja, hogy a Vállalkozás részére közvetlenül írásban is eljuttatja saját felhasználás céljából.

- A Konzorcium a projekt keretében a felmerülő problémákról és javaslatokról a régióban három nagy 100 fős rendezvény megszervezését vállalta, a rendezvények helyszínéről és időpontjáról a Vállalkozást előzetesen tájékoztatja, és a rendezvényeken való részvételt a Vállalkozás tulajdonosa, vagy bármely munkavállalója részére térítésmentesen biztosítja.
- A Konzorcium a projekt keretében vállalta olyan szakmai kiadvány elkészítését és megjelenését, amely a vendéglátó vállalkozások szakmai színvonalát emelheti, és többlet információt, magasabb szakmai tudás elérését segítheti a Vállalkozás által alkalmazott munkavállalók számára. A Konzorcium vállalja, hogy az együttműködés keretében a szakmai kiadványból térítésmentesen 1 példányt biztosít a Vállalkozás részére.
- A Konzorcium a projekt keretében az arra jelentkező vállalkozások és munkavállalók részére egy kompetenciafejlesztő szakmai tanfolyamot fog szervezni, a tanfolyami csoportokról, a tematikáról és a részvételi lehetőségről a Vállalkozást előzetesen tájékoztatni fogja, és a képzésen való részvételt térítésmentesen biztosítja az együttműködő Vállalkozás bármely munkavállalója részére. A képzésen való részvétellel együtt járó adminisztrációt és a képzés végén a tanfolyam elvégzését igazoló tanúsítványt a Konzorcium biztosítja a Vállalkozás részére.
- A program keretében a Konzorcium vállalta, hogy a Balaton északi partján

- 2 helyszínen 6 hónapon keresztül szakmai tanácsadási lehetőséget biztosít, ehhez a Vállalkozást előzetesen tájékoztatja a tanácsadás helyszínéről, az ügyfélfogadás időpontjáról és a tanácsadást biztosító szakértő személyéről.*
- *A Konzorcium a projekt keretében az egész pályázati program menetrendjéről, lebonyolításáról és tapasztalatairól egy záró tanulmányt készít, és vállalja, hogy az együttműködés keretében a zárón tanulmány 1 nyomtatott példányát átadja. A záró tanulmány bemutatása egy projekt záró rendezvényen történik, a záró rendezvényre a vállalkozást a konzorcium meghívja.*
 - 3. *A szerződő felek közösen és kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a program sikere érdekében történő együttműködésük mellett tiszteletben tartják a Vállalkozás üzleti titkait és jó hírnevét, ezzel kapcsolatban tájékoztatják a Vállalkozást, hogy a Konzorcium szervezeteinél önálló Adatvédelmi Szabályzat van érvényben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően ennek tartalmát az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza, és azt a szervezetek honlapján a Vállalkozás megtekintheti. A Konzorcium kifejezetten kötelezettséget vállal arra, hogy külső személyeknek, más szervezeteknek a Vállalkozásról megismert gazdálkodási és humánerőforrás adatokról semmiféle tájékoztatást nem ad, és tiszteletben tartja a helyzet feltárására irányuló kutatás során adott vállalkozói adatokat és szakmai véleményeket.*
 - 4. *A szerződő felek megállapítják, hogy a pályázati program 2020. március 1-től 2021. február 28-ig tart, a jelen szerződésben kötött*

együttműködés és annak tartalmi végrehajtása erre az időszakra érvényes. Vállalkozói érdeksérelem esetén az együttműködési megállapodás és a program hatálya alatt a szerződés a felek által felmondható, vagy közösen megszüntethető.

5. A szerződő felek közösen és kölcsönösen rögzítik, hogy a jelen pályázati program során kialakított együttműködésük igény szerint a program lejártát követően is működhet, így a Konzorciumot alkotó érdekképviseltek az általuk végzett érdekképviseleti szolgáltatási tevékenység keretében a Vállalkozás igénye szerint a program után is szakmai apparátusuknak és tanácsadói szolgáltatásuknak megfelelően segítik a vállalkozói működést. Ennek keretében tájékoztatja a Konzorcium a Vállalkozást arról, hogy az érdekképviseleti szolgáltatás kiterjed új vállalkozás alapítására, a vállalkozás esetleges megszüntetésére, agy státuszának átalakítására, a vállalkozás keretében munkajogi tanácsadásra, a vállalkozói közteherviseléssel kapcsolatos segítségnyújtásra, valamint a Vállalkozás igénybe veheti a Konzorciumot alkotó érdekképviseltek vissza nem térítendő pályázatokkal visszatérítendő támogatásokkal és hitelekkel kapcsolatos szolgáltatását is. A Konzorcium vállalja, hogy a vállalkozás a programot követően is szerepelni fog az érdekképviseltek partnereinek, tagjainak elérhetőségei között, így a tagsággal megegyező folyamatos tájékoztatást biztosítanak a Vállalkozás részére.

A jelen együttműködési megállapodást a szerződő felek három eredeti példányban írták alá, amelyből

egy példány a Vállalkozásé, két példány a Konzorciumi a pályázati programhoz.

_____, 2020. ____ hónap ____ nap

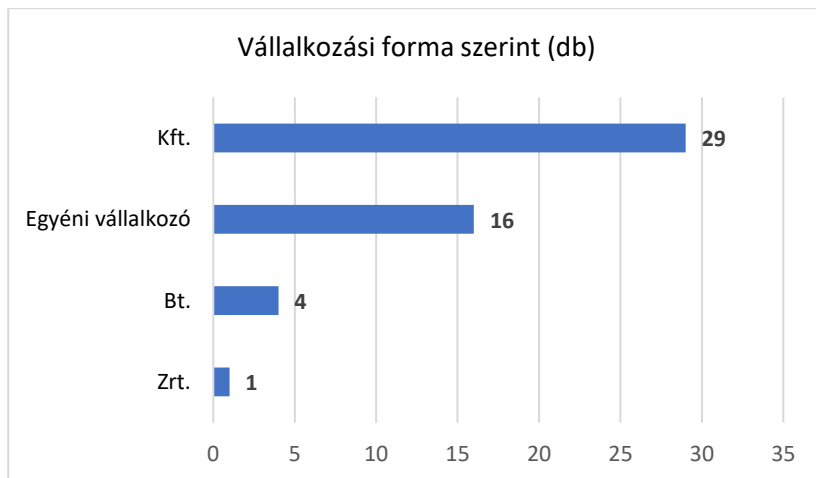
26

Vörös Béla projektmenedzser

Vállalkozás

Az előbbieken ismertetett szempontok szerint megkeresett és kiválasztott célcsoporti vállalkozások az alábbi cégszerű összetételben írták alá az együttműködési megállapodást. Ennek grafikonját azért célszerű bemutatni, mert ad egyben egy támpontot is arra, hogy a Balaton északi partján működő vendéglátó vállalkozásoknál általában milyen a tulajdonosi és irányítási struktúra.

Az együttműködési megállapodást aláíró vállalkozások:



A fentiek szerint létrejött célcsoport tagjaival megkötött együttműködési megállapodás időszakában a konzorciumi partnerek még nem is sejtették, hogy ez a kialakított együttműködési kapcsolat milyen további közös feladatok vállalását és folyamatos egyeztetést tesz lehetővé. A koronavírus járvány első szakaszában ugyanis már a kormányzat előtt nyilvánvalóvá vált, hogy a járványügyi szabályok mellett létre kell hozni egy gazdaságvédelmi programot, mert a

korlátozások, a zárva tartás az érintett vállalkozásokat működképességükben megrengethetik. Ennek szakmailag az egyik legfontosabb érintett csoportja a turizmus – vendéglátás ágazat, ezért az első tavaszi gazdaságvédelmi intézkedések között kiemelten szerepelt a szakmára vonatkozó adókedvezmények sora, részben esetükben volt tetten érhető a bérleti joggal kapcsolatos problémakörök rendezése, és a szakaszos újranyitás szabályainak meghatározása, és a program szempontjából a legfontosabb, hogy az egyébként is jellemző szezonális foglalkoztatottság területén a munkajogi szabályok lazítása. Az együttműködési megállapodás alapján ezek a vendéglátó vállalkozások saját véleményükkel és kezdeményezéseikkel folyamatosan keresték a konzorciumot alkotó érdekképviselőket, amelyek több csatornán keresztül is részt vettek a kormányzati egyeztetési folyamatokban, miközben konkrét ügyekben segítettek a vállalkozásoknak a kedvezmények igénybevitelében, a hitelmoratóriumok intézésében és az adókedvezmények igénybeviteléhez szükséges bejelentések és adminisztráció összeállításában.

A folyamat részeként nyáron, az első hullám lezajlását követően az érintett érdekképviseltek konkrét tanácsokat tudtak adni az újranyitáshoz, újrafoglalmazódtak a munkaerőpiaci problémák és a megoldási lehetőségek, és ma már elmondható, hogy a külföldi vendégek elmaradása és a határok részleges lezárása miatt a belföldi turizmus az elmúlt nyáron egy kimagaslóan eredményes szezont zárt.

Az elmúlt év nyarának végén még abban lehetett reménykedni, hogy a problémakörön túljutottunk, azonban a járvány második hullámának hatására ősszel nyilvánvalóvá vált, hogy a vendéglátó szakma megpróbáltatásai nem értek véget. Így a vendéglátó vállalkozások, köztük az együttműködő partnerek folyamatosan keresték az érdekképviselőket, hogy a jövedelemtermelő képességük elmaradása és a bezárások miatt a túléléshez szükséges

eszközöket legalább részben a kormányzat biztosítsa részükre. Így került sor arra, hogy az érdekképviseltek kezdeményezésére kormányzati intézkedés jött létre a vendéglátó szakmában a kiesett időszakra vonatkozó bértámogatásra, és az anyag készítésével egyidejűleg került sor az adminisztrációs folyamat jelentős felgyorsítására, mert a médiaeseményekből is láthatóan a vendéglátó szakma tartalékai az anyagkészítés időpontjára kimerültek. Mindezek alapján megállapítható, hogy egy járvány nélküli időszakban létrejött együttműködési kapcsolat a járvány hatására még komolyabb szakmai tartalmat kapott, és bár ennek a projektnek jelen esetben a zárótanulmánya készül, a kialakult együttműködés várhatóan a járvány második hullámának végéig, vagy ha lesz harmadik hullám, annak az időszakáig biztosan kitart.

Egyben az is látszik, hogy a konzorciumi partnerek nagyon jól tették azt, hogy a program tartalmát aktualizálták a járványhelyzet miatt, és a kérdőíves felmérés során már megkezdték a vállalkozások helyezettének felmérését, hogy a járvány a vállalkozások működőképességét és talpon maradását milyen mértékben érintheti, mert ezáltal segíthettek a kormányzat részére is a helyzetelemzésben, a prognózis készítésben és a kompenzációs feltételek kialakításában. Így a programnak nem csak a lebonyolítási időszaka alatt, hanem azt követően is hatása lesz a térség vendéglátó szakmájára és a tapasztalatok még inkább kiterjeszthetők a kísérleti projektről országos szintre.

IV. A pályázati program önálló honlapja

A projekt keretében a konzorciumi partnerek vállalták azt, hogy kialakítják a program önálló honlapját ahhoz, hogy a közéletet, a vállalkozó tagságot és a szakma munkavállalóit is széles körben tudják tájékoztatni a programról. Az önálló honlap működtetése azért kiváló eszköz ebben a folyamatban, mert ahogy korábban leírtuk, a térségben jellemző az, hogy nem csak helyi vállalkozások működtetnek vendéglátó egységet, hanem szezonálisan más megyékből vagy területekről érkező vállalkozások is, így a közvetlen kapcsolattartás helyett felerősödik az online tájékoztatás fontossága. A honlap kialakítását, illetve ennek szükségességét a járványhelyzet 2020. márciusában, azaz rögtön a program indulását követően, jelentősen felerősítette. A kötelező zárva tartás és a kijárási korlátozások miatt a személyes kapcsolattartást lehetővé tevő rendezvények és megkeresések helyett az egyik legfontosabb tájékoztató eszköz lett az önálló honlap, és a kialakítása az önálló domain név alatt a következő szerint történt:

A GINOP-5.3.5-18-2018-00009 „Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése a Balaton észak partján – vállalkozók bevonásával című. projekt keretében az előírt beszerzési eljárások lefolytatása után külső szakember által kidolgozásra került a www.balatonimunkaero.hu honlap.

A statikus honlap a projektben folyó szakmai tartalom kommunikációs platformjaként került kialakításra. Ennek megfelelően a honlap egyes menüpontjai és aloldalai a projektben zajló tevékenységekhez lettek igazítva.

A honlapon a kedvezményezettek, a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége (KISOSZ) és a Vállalkozók Területi Ipartestülete – Tapolca logója került feltüntetésre, mint a programot lebonyolító szervezetek. A honlap jobb felső sarkában a KTK2020-ban foglaltak alapján görgetést nem igénylő pozícióban a kötelező arculati elemek kerültek feltüntetésre, a honlap bevezető képei pedig utalnak a Balatonparti vendéglátásra egyrészt a tó látványával, és a további eszközöknél a vendéglátásra utaló képekkel. Ezeket az elemeket használták a konzorciumi partnerek az általuk kiadott jegyzeteken, illetve a programról nyomtatott formában biztosított szórólapokon is.

1. ábra: Kezdőlap



Az egyes menüpontok a következők szerint kerültek kialakításra:

- Dokumentumok
- Aktualitások

- Programok
- Kutatások, tanulmányok.

A Programok menüponton belül a további almenüpontok találhatók:

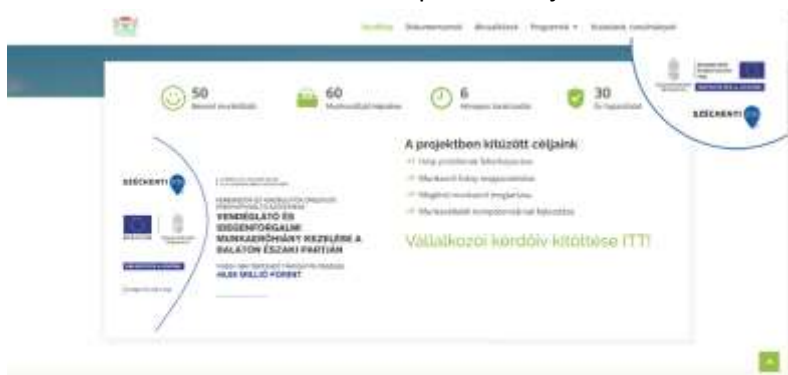
- = Rendezvények
- = Oktatás
- = Fogadónapok

A főoldalon a projekt azonosítószáma és címe került feltüntetésre, amely alatt a látogató egy „Tovább” gomb megnyomásával további információkat talál a projektről.

A főoldalon továbbá piktogramokkal feltüntetésre kerültek a projektben vállalt fontosabb mutatók: „50 bevont munkavállaló, 60 munkavállaló képzése, 6 hónapos tanácsadás”, valamint a kedvezményezett szakmai tapasztalatát reklámozó „30 év tapasztalat”. Ugyanitt az arculati előírásoknak megfelelő infoblokk került feltöltésre, valamint a projektben kidolgozott vállalkozói kérdőív, amelyet a „Vállalkozói kérdőív letöltése ITT!” felirattal tud megtekinteni a látogató. Az előzőekben leírtuk, hogy a járványhelyzet miatt aggályosnak bizonyult, hogy a szakértő kutatók milyen mértékben tudnak személyesen konzultálni a kérdőíves felmérésben résztvevő vállalkozásokkal, ezért a konzorciumi partnerek menet közben úgy döntöttek, hogy túl az együttműködési megállapodást kötött vállalkozói körön, nyilvános lehetőséget biztosítanak az online kapcsolattartás keretében az érdeklődő vállalkozókkal, akikhez a fizikai távolság, vagy a járványügyi korlátozások miatt adott esetben nem tudnak eljutni. Ehhez került feltöltésre a vállalkozói kérdőív letöltésének lehetősége a honlapra, azonban a projekt zárása során ma már megállapítható,

hogy az együttműködési megállapodást kötő vállalkozásokkal teljes körben sikerült a kérdezőbiztosok egyeztetése, ezért ennek a tartalékmegoldásnak a hasznosítására végül nem volt szükség. Ennek oka, hogy a koronavírus járvány első hulláma viszonylag hamar, nem egész három hónap alatt véget ért, és a vendéglátó vállalkozások a nyári szezonban folyamatosan működtek és felkereshetőek voltak.

2. ábra: A honlap infoblokkja



További görgetést követően a projektről szóló rövid összefoglalót olvashat a látogató. A főoldal alján lehetősége van a látogatónak közvetlenül email-es úton kapcsolatba lépnie a kedvezményezettel. Az „Email küldése” gomb megnyomásával a látogató számára megnyílik saját levelezőrendszere, melynek címzettjét a honlap automatikusan kitölti számára a kisosz@kisosz.hu email cím használatával.

További görgetést követően a „Partnereink” felirat fogadja a látogatót, melyben a konzorciumi partnerről, a Vállalkozók Területi Ipartestületéről olvashat. A partner logója és honlapjának linkje is feltüntetésre került (www.vtitapolca.hu).

3. ábra: A kezdőlap alsó része



A kezdőlap legalján a KISOSZ-ról olvashat röviden az látogató, valamint a teljes menürendszer itt is elérhető számára. Emellett a KISOSZ fontosabb elérhetőségéről tájékozódhat a látogató (cím, telefonszám, email cím).

4. ábra: A kezdőlap legalsó része



35

A „Dokumentumok” menüpontra kattintva a látogató a projekt legfontosabb dokumentumait tudja megtekinteni, melyeket a „Letöltés” gombra kattintva a honlap automatikus letölt. A projekt megvalósíthatósági tanulmánya és fejlesztési terve került feltöltésre ebben a menüpontban.

5. ábra: A Dokumentumok menüpont



Az „Aktualitások” menüpontra kattintva a látogató folyamatosan tájékozódhat a legfontosabb fejleményekről, hírekről. A honlap felállása során a kezdőlapra is elérhető vállalkozói kérdőív, valamint a már kiküldött sajtóközlemények kerültek feltöltésre, majd a létrehozást követően a program során keletkezett valamennyi anyag folyamatosan rögzítésre került, és a honlap jelenlegi állapotában olvasható és megtalálható. A menüpont egyfajta hírfolyamként került kialakításra.

6. ábra: Aktualitások menüpont



A „Programok” menüpontra kattintva a látogató a projektben megvalósult/megvalósuló programokról olvashat. Tekintettel arra, hogy a projektben többféle program is megvalósul, ehhez igazodva legördülő listaként tudja kiválasztani a felhasználó, hogy a következők közül mely programtípusra kíváncsi: „Rendezvények, Oktatás, Fogadónapok”.

A honlap felállásakor még nem valósult meg program, így a látogatót létrehozás pillanatában

minden almenüpont alatt a „Hamarosan érkeznek beszámolóink” felirat fogadta, de a kialakítás után megvalósításra kerülő programok folyamatosan feltöltésre kerültek, így a zárótanulmány összeállításakor már valamennyi programról olvasható a tájékoztató. Az egyes programokhoz tartozó aloldalak úgy kerültek kialakításra, hogy azokhoz fénykép is feltölthető legyen.

37

7. ábra: A Programok menüpont



A „Kutatások, tanulmányok” menüpontra kattintva a látogató a projektben megvalósult/megvalósuló kutatásokról, tanulmányokról olvashat. A menüpont úgy került kialakításra, hogy a kutatások, tanulmányok eredménytermékei is letölthetők legyenek a látogatók számára.

A honlap kialakításakor a projektben még nem valósult ehhez kapcsolódó tevékenység, ezért akkor még csak a menüpont szerepelt, ahova ezek az anyagok feltöltésre kerültek. Ide valónak tekinthetjük, és jelenleg is megtalálható a kérdőíves felmérést elemző összefoglaló

tanulmány teljes terjedelemben, valamint a vállalkozások részére a konzorciumi partnerek által ingyen biztosított szakmai kiadvány is. Tekintettel arra, hogy a projekt érdemi részét a konzorciumi partnerek a zárótanulmány készítésének időszakában már megvalósították, de a honlap még működik, ezért természetesen a tanulmányok között kerül majd feltüntetésre a projektet lezáró jelenlegi zárótanulmány is. Amennyiben valamilyen anyag még nem került adott időpontban a honlap menüpontjára feltöltésre, úgy ott megjelent egy tájékoztató, hogy ezek az anyagok „Feltöltés alatt” állnak.

8. ábra: A Kutatások, tanulmányok menüpont



A konzorciumi partnerek megállapították, hogy a járványhelyzet időszakában, különösen a vendéglátó egységek kötelező zárva tartásának ideje alatt az online kapcsolattartás, és ennek részeként a program önálló honlapja fokozottan vált fontossá a programról történő tájékoztatás biztosításában, és ezt a funkciót rendkívül jól betöltötte.

V. A pályázatot végig kísérő marketing tevékenység a járványhelyzet alatt

A konzorciumi partnerek a támogatási szerződés aláírását követő beszerzési eljárások között első körben bonyolították le a projekt médianyilvánosságának biztosítására vonatkozó marketing és PR kampány előkészítését. Erre azért volt különösen szükség a projekt indításakor, mert a program indításához kapcsolódó nyitó sajtóközleményben a konzorciumi partnerek már tájékoztatni akarták a helyi közéletet, a gazdasági szereplőket és magát a célcsoportot, azaz a vendéglátó vállalkozásokat, hogy mi a program célja, milyen tevékenységek kerülnek megvalósításra, és milyen kapcsolódási pontok vannak a programhoz a résztvevőknek.

A beszerzési eljárás során a konzorciumi partnerek, miután mindkettőnek a költségSORÁN szerepelt marketing tevékenység, közös beszerzési eljárást folytattak le, és olyan partnert kerestek, amelyik érdekképviselői szervezetekkel uniós programok lebonyolításában megfelelő referenciával rendelkezett, ezért tapasztalatai és a helyi sajtóval történő kapcsolattartása miatt hatékony és érdemi kampány lefolytatására lehetett alkalmas. Bár a kísérleti projekt célja alapvetően a Balaton északi partja foglalkoztatási kérdéseinek elősegítése, de ezt követően a hasznosítás a létrejövő eredmények alapján kiterjedhet országos szintre, ezért a médiakampánynak kiemelt súlya lett.

A beszerzést követően megkötött vállalkozási szerződésben a médiacég arra vállalt kötelezettséget, hogy a projekt keretében különböző médiaeszközökkel segíti a program lebonyolítását és a hasznosítását. Ennek keretében a következő eszközöket kellett biztosítani:

- Nyomtatott sajtó rendszeres megjelenítése, amelyhez a konzorciumi partnerek a sajtóközlemények szakmai összeállításában folyamatos segítséget tudtak nyújtani.
- Online megjelenés biztosítása, hogy a programban a nyomtatott sajtóhoz nem jutó, vagy területileg távol lévő érdeklődők is hozzáférhessenek.
- Televíziós megjelenés elsősorban információs jelleggel spotok megjelenítésével.
- Rádió marketing reklám jelleggel.
- Sajtótájékoztató a program során két alkalommal.
- Internet banner kampány.

Az együttműködés, illetve a médiakampány megkezdése során a konzorciumi partnerek a az alábbi első tájékoztatást, mint nyitó sajtóközleményt adták ki:



Európai Unió
Európai Szociális
Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

Sajtóközlemény

A Balatonparti vállalkozók felkészítése a szezonális munkaerőhiányra

2020/03/16

Európai Unió forrásból megvalósításra került a munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projekt pályázati felhívása, amelyre a Közép-Dunántúli régióban, a Balaton északi partjánál (Keszthely) sikeres pályázatot nyújtott be az emy a programra létrehozott konzorcium keretében a Keszthelyi és Vendéglátó Országos Értékközpontok Szövetsége KISOSZ konzorciumvezető és a Vállalkozók Területi Tanácsa (Tapeka) konzorciumi partner. A projekt a Széchenyi 2020 program keretében valósul meg, közel 50 millió forint Európai Unió támogatás segítségével.

A munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztésére a GINOP-6.3.5-18 kódszámú pályázati felhívásra azonnali jött létre konzorciumi együttműködés a két megvalósító érdekképviselet között, hogy a vendéglátás – idegenforgalom területén működő vállalkozó tagjaik és a Balaton északi partján egyébként működő vállalkozások ebben az évben hatékonyabb segítséget kapjanak az elmúlt időszakban már többször jelentkező munkaerőhiány megoldására. Ennek érdekében a konzorciumi partnerek megvalósították a támogatási szerződést, amelynek azonosítószáma GINOP-6.3.5-18-2018-00009 és kiegészíti a „Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”.

A konzorciumi partnerek közel 50 millió forint uniós forrású támogatást kaptak a program lebonyolítására, és ennek felhasználása során egy komplex projekt megvalósítását vállalták a vállalkozói kör bevonásával. A program keretében az érintett vendéglátó – idegenforgalmi vállalkozások közül 50 kiemelt és elismert vállalkozással az elmúlt időszak tapasztalatai és a szezonális működésük felmérése tekintetében megtörténik egy szakmai kutatás mélyintenzív formájában, amely a helyzetelemzés mellett konkrét javaslatokat is fog tartalmazni. A kutatást egy részletes szakmai tanulmány követi, amelyet a konzorciumi partnerek nyilvánosságra hoznak, és megvitatják három regionális nagy vállalkozói fórumon a térségben. Az így kialakított javaslatcsomagot tanácsadás formájában megvalósítják konkrét esetekben a vállalkozókkal, ehhez két helyszínen ügyfélfelkapcsolási egyhetes tanácsadási szolgáltatást biztosítanak. A vállalkozói kör felkészítése érdekében a vállalkozások és munkavállalók részére a vendéglátás szakmai és munkajogi felkészítő önálló képzési programot biztosítanak, és a programhoz szakmai fizetést jelentetnek meg.

A pályázati program keretében szakmai gyakorlatok alkalmazásával is segítik a partnereket a Balaton északi partjának vállalkozói működését és munkajogi problémáinak megoldását.

A projekt megvalósítási időszaka: 2020.03.01-2021.02.28., ezalatt a projektből az e célra létrehozásra kerülő honlapon és a szervezetek saját honlapján keresztül is az érdeklődők tájékoztatást kaphatnak.

A programmal kapcsolatban további információ kérhető a programhoz kapcsolódó média kampány lebonyolítását: Számadó Éva 06-309777143, evaszamado@yahoo.com



MACYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A médiakampányra vonatkozó szerződés aláírását követően következett be az országos közéletnek részleges leállása a koronavírus járvány első hullámának korlátozó intézkedései miatt. A járvány első hullámát követő nyári időszakban még lehetett marketing eszközökkel élni, de ezt követően jött a járvány második hulláma, amely szintén befolyásolta a marketing eszközök alkalmazását. Mindezek alapján megállapítható, hogy a szerződésben rögzített menetrendnek megfelelő médiakampányt nem lehetett lefolytatni, és az eszközök között el kellett térni a tájékoztató jellegű és az online eszközök felé. Az egyes rendezvényeken való részvételi létszám korlátozás nem csak a program keretében tervezett vállalkozó rendezvények megszervezését és megrendezését érintette, hanem a sajtótájékoztató lehetőségét is, így a konzorciumi partnerek a vállalkozóval közös jegyzékben rögzítették, hogy sajtótájékoztató rendezvény megrendezésre nem kerülhet a korlátozások miatt, helyette az érdeklődőket és a közéletet az egyéb eszközök alkalmazásával kell tájékoztatni.

Erről a folyamatról egyébként a sajtóközlemények felgyorsításával a konzorciumi partnerek folyamatosan próbáltak tájékoztatást adni, így az elsődleges eszköz a sajtóközlemények nyomtatott sajtóban történő megjelentetése lett, hiszen a zárt vendéglátó egységekben interjú készítésre, vagy egyéb reklámozásra sem volt lehetőség. Ugyanez igaz a televíziós megjelenés esetében is a helyszíni riport kérésére, ezért a konzorciumi partnerek e tekintetben is áttáltak az általános informálás lebonyolítására, azaz a projektről szóló tájékoztatás képűség, illetve spot formájában biztosított online megjelenésre. Az online megjelenések és internet banner kampányok e tekintetben sérűlést nem szenvedtek, de a járványhelyzet bizonytalansága miatt a konzorciumi partnereknek a tartalmi kérdések biztosítása okozott többször problémát. A járványhelyzet miatt elrendelt korlátozások miatt ugyanis nem lehetett tudni, hogy mikor és milyen

létszámban lehet vállalkozói rendezvényt meghirdetni, ugyanez igaz volt a kompetenciafejlesztő képzésekre is, hiszen a járvány első hullámának időszakában tavasszal képzési csoportokat egyáltalán nem lehetett indítani, és a járványhelyzet kialakulásának függvényében a résztvevők folyamatosan várták, hogy az ilyen kompetenciafejlesztő oktatásra digitális formában, vagy személyes tantermi oktatás formájában kerülhet sor. Ezért a program teljes időszakában folyamatossá vált a médiavállalkozó és a konzorciumi partnerek egyeztetése, ahol a médiakampány egyes elemeit a tényleges járványhelyzethez kellett igazítani.

VI. A vállalkozói mélyinterjúk és a kérdőívek feldolgozása

Az egész program egyik legfontosabb eleme a vállalkozások bevonása a projekt szakmai munkájába és ehhez már a zárótanulmány előző fejezeteiben leírtuk az érintett vállalkozói körrel kötött együttműködési megállapodás körülményeit, és az ott leírtak végrehajtását a kérdőívek kitöltésével, illetve az interjúk lefolytatásával hajtották végre a konzorciumi partnerek. Ehhez a szakmai munka minél magasabb színvonalú elvégzése érdekében lefolytatták a beszerzési eljárást, majd annak nyertesével szerződést kötöttek az interjúk elkészítésére és a kérdőívek feldolgozásával egybekötött tanulmány készítésre. Az interjúk lefolytatásához a konzorciumi partnerek átadták az együttműködési megállapodások alapján azt az adatbázist, amelynek alapján a kérdező biztosok felkereshették a vállalkozókat. E programelem sikeres lebonyolítása érdekében a legfontosabb elsőszámú feladat az volt, hogy a résztvevők kialakítsák a kérdőíves felmérés kérdéseit, és széleskörű egyeztetés kezdődött a szakértők és a programgazdák részvételével már a kérdések struktúrájáról is. A szakértői egyeztetések eredménye az lett, hogy a projekt megfogalmazása során felvetett problémakör teljes feldolgozásához a vállalkozók részére megfogalmazott kérdéseket a szakértők három nagy csomagban állították össze:

- 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 vállalalkozási 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 helyzettel 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.

46

A fentiek figyelembevételével a szakértők a következő vállalkozói kérdőívet állították össze:

VÁLLALKOZÓI KÉRDŐÍV

Tisztelt Vállalkozó!

A Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői 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.

47

Mindkét érdekképviselő 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 érdekképviselői 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 érdekképviselő, 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 Érdekképviselői Szövetsége
KISOSZ**

**Vállalkozók Területi
Ipartestülete
VTI**

I. A VÁLLALKOZÁS JELLEMZŐI

1. A vállalkozás tevékenysége:

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

49

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
- 100-200 fő között
- 200 fő felett

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

10. A vállalkozás üzleti területi környezete:

- Balaton parti település
- Balaton közeli település
- Balaton közeli város
- Egyéb a Balatoni idegenforgalommal összefüggő terület:

11. A vállalkozás időszakos működési jellege:

- szezonális

- egész évben nyitva tartó
- időszakosan zárva, mégpedig _____

12. A vendéglátó vállalkozás vendégeinek aránya:

- belföldi vendég: _____ %
- külföldi vendég: _____ %

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

igen

nem

Ha igen, milyen jellegű: _____

Ha igen, kötődik-e a nyitvatartás és a forgalom a látnivalóhoz, attrakcióhoz: _____

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

- élőzene szolgáltatás
- gépi zene szolgáltatás
- szórakoztató műsorok szervezése
- szórakoztató játéklehetőségek
- termékbemutatók, helyi sajátosságok
- egyéb specialitása a vendéglátóhelynek: _____
- nem

15. A vendéglátó egység biztosít-e kapcsolódó szolgáltatást?

- étel házhozszállítása, kiszállítása
- állófogasztásra kiszolgálás a pulton keresztül
- rendezényszervezés, kitelepülés Balaton parti vagy közeli rendezvényekre
- önkiszolgáló tevékenység

- kapcsolódó kereskedelmi bolt működtetése

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

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 vendégforgalom?

igen

nem

Ha igen akkor a vendégforgalom (vendégek száma) _____%
kal

23. A növekvő vendégforgalom 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 idegenforgalmilátványosságot
- helyi idegenforgalmi vagy szakmai rendezvényt
- helyi karitatív programot
- helyi sportegyesületet, sportrendezvényt, tömegsportot
- egyebet

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

II. A VÁLLALKOZÁS FOGLALKOZTATÁSI HELYZETE

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

igen

nem

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

igen

nem

3. A vállalkozás működtetésében segítő családtag közreműködik-e?

igen

nem

4. A vendéglátó tevékenységhez rendelkezik-e szakmai végzettséggel?

- végzettség, szakképesítés neve: _____

- szakmai tapasztalat, gyakorlat: _____

év

- nem

5. A vállalkozásban az alkalmazottak száma:

_____ fő

6. A vállalkozásában alkalmazott foglalkoztatási formák:

- határozatlan idejű munkaviszony
- határozott idejű munkaviszony
- részmunkaidős munkaviszony
- megbízási jogviszony

- egyszerűsített foglalkoztatás (alkalmi munkavállalás)
- diákok foglalkoztatása
- munkaerő kölcsönzés
- egyéb, mégpedig _____

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

_____ fő _____ %

57

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

_____ év/fő

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

- legalább 2 szezon _____ fő
- legalább 3 szezon _____ fő
- legalább 5 szezon _____ fő
- több mint 5 szezon _____ fő

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

_____ fő/év

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 szakképzésére vonatkozó létszámadat:

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

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?

- munkaidőkedvezményel
- állami oktatásba beíratással
- egyéb anyagi hozzájárulással

59

18. Alkalmazza-e a jogszabály biztosította felszolgálati 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 _____

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 igyekszik kielégíteni?

- ismerettség 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

61

29. A munkaerőhiányon a speciális célcsoportokhoz 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 munkakörellátás, 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, és pedig _____

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 SZÉZONBAN

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

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

63

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
- háromhavi működés
- több

6. A járvány miatt 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 termékínálaton
- 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 miatt 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 (szochó, 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, és pedig _____

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

A fenti kérdőívvel történt meg a vállalkozások megkeresése a megkötött együttműködési megállapodások alapján. Ennek végrehajtása során a konzorciumi partnerek azt az elvárást fogalmazták meg a külső szakértők részére, hogy a feladatra szerződött vállalkozás olyan kérdezőbiztosokat alkalmazzon, akik számára ismertek a vendéglátó szakma végzésének általános jellemzői és feltételei, rendelkeznek megfelelő szakmai előképzettséggel, vagy egyéb olyan ismeretük is van, amelynek alapján a megkérdezett vállalkozók részére segítséget tudnak nyújtani a válaszok megfogalmazásában. Erre azért is volt szükség, mert a konzorciumi partnerek a kérdőíves felmérés tapasztalatainak hasznosítása során rendkívül alapos és minőségi vizsgálatot akartak, el akarták kerülni azt a problémát, hogy egy internetes vagy írásos kérdőív kitöltés során a vállalkozások kihagyjanak kérdéseket, vagy ne legyenek tisztában azzal, hogy az érdekképviseltek mire kíváncsiak, a program célja ugyanis az volt, hogy a konzorciumi partnerek és így a szakértők megismerjék a vállalkozások foglalkoztatóképességéhez kapcsolódó működésének mélységi adatait, a vállalkozások jellemzőit, elvégzett és tervezett fejlesztéseit, a Balatonparthoz kapcsolódó együttműködési területeit, és az egyes felvetett problémakörökhöz fűződő közvetlen véleményüket, adott eseten kezdeményezéseiket.

Ezt csak úgy lehetett biztosítani, hogy ha a kérdezőbiztosok a program nevében közvetlenül és személyesen keresik meg a vállalkozásokat, és egy közös beszélgetés keretében megfelelő időt tudnak fordítani a kérdőívek kitöltésére. A munkamódszer a konzorciumi partnerek megítélése szerint elérte a célját, hiszen a megkeresett vállalkozók nagy része majdnem teljeskörűen kitöltötte a kérdőívet, minden kérdésre érdemleges választ adott, és ez visszaigazolta a módszertanba vetett bizalmukat is. A kérdőíves felmérés eredményeképpen a szakértők a mélyinterjúk tapasztalatait összesítették, és ebből

egy olyan önálló tanulmány született, amely tartalmazta a vállalkozások gazdasági és piaci pozícióját, foglalkoztatási viszonyait, és tartalmazta már a járvánnyal kapcsolatos változásokat is. A kérdőívek összesítése alapján készített tanulmány megtalálható a program önálló honlapján, ezt a konzorciumi partnerek nyilvánosan hozzáférhetővé tették, ezért ennek elemzését a zárótanulmány kiegészítő anyagának tekinti.

VII. Kompetenciafejlesztő képzések a program keretében

A konzorciumi partnerek által benyújtott pályázati program tartalmazott egy olyan kompetenciafejlesztő képzést, amelyet az érdeklődő vállalkozások tulajdonosai, vagy vezetői és egyben a vendéglátó szakmai munkavállalói részére terveztek meghirdetni. A képzés tartalmi elemeit a pályázati programban előzetesen az érdekképviseltek nem foglalmazták meg, csak megjelölték az általános célokat és képzési irányokat, hozzáátve azt, hogy a képzéseken felmerülő egyes témák kialakítása és megfogalmazása az előzőekben már említett kérdőíves felmérés eredményein alapul. Ez azt jelentette, hogy a programgazda érdekképviseltek először meg akarták ismerni a vállalkozások véleményét és javaslatait, különös tekintettel arra, hogy a kérdőíves felmérés részét képezte a vállalkozások, illetve az alkalmazottaik szakmai felkészültsége és személyes tudása.

A bevezetőben a zárótanulmány már elemezte, hogy a munkaerőhiány két oldalról került megközelítésre, és ennek második eleme a kvalitatív munkaerőhiány, azaz a vállalkozásban meglévő alkalmazotti létszám szakképesítésen és szakmai tapasztalatban, hozzáértésben megjelenő hiányossága. Ehhez az igényhez kapcsolódott egyébként a programot lebonyolító érdekképviseltek által összeállított szakmai jegyzet is, amelynek elemeit a zárótanulmány a későbbiekben tartalmazza, de pont a kvalitatív munkaerőhiány ellensúlyozására a program résztvevői és az érdeklődők számára az érdekképviseltek folyamatosan biztosították a jegyzetet és a képzést.

A képzés lebonyolítására a pályázati programnak megfelelő beszerzési eljárás lefolytatására került sor, és a szakmai piacon általánosan elismert képző céget sikerült megbízni az oktatásra. A képzési

anyagról az érdekképviseleti megbízók és az oktató cég szakértői előzetesen, a kérdőíves felmérést összegző tanulmány alapján egyeztettek. Így kerül kiválasztásra és pontosításra a képzési tematika, amelyről a következőket kell tudni:

A képzés megnevezése: Leadership alapok - E-000097/2014/D082

70

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a hatékony koordinációhoz szükséges kommunikációs-, konfliktuskezelési- és problémamegoldási technikákkal, a csoportok működésének törvényszerűségeivel, és a belső folyamatokkal.

Cél, hogy a résztvevők széleskörű ismeretekre tegyenek szert a problémamegoldásához szükséges módszertanokra és technikákra, ezek megismerésével és begyakorlásával képesek legyenek a szervezeti kommunikációs rendszer hatékonyságát és a munkatársak együttműködési készségét fejleszteni.

További cél, hogy a résztvevők megismerjék a coaching módszertani alapjait és munkájuk során alkalmazzák motivációs céljaik megvalósításához szervezeti, vezetői, és személyes szinten. Ezáltal fejlődjenek személyes és társas készségeik, növeljék a munkatársaik és belső kommunikációs rendszerük hatékonyságát.

További képzési cél, hogy a program támogassa a hatékony szervezeti kommunikációra vonatkozó ismeretek megerősítését; hatékonyabbá tegye az egymástól való tanulás (peer learning) gyakorlatát.

A képzés során megszerezhető ismeretek, kompetenciák

Szakmai kompetenciák

- Személyközi- és szervezeti kommunikációs ismeretek
- Személyes- és csoportos konfliktusok felismerése
- Konfliktuskezelési ismeretek
- Személyes- és szervezeti problémák kezelése
- Probléma megoldási ismeretek
- Motivációs ismeretek
- Team-szerepek ismerete
- Coaching alapismeretek

Személyes kompetenciák

- Önismeret
- Önbizalom fejlődése
- Önkontroll fejlesztése

Társas kompetenciák

- Felelősségtudat
- Kapcsolatfenntartó készség
- Helyzetfelismerő képesség
- Rendszerszemlélet
- Kapcsolatteremtő készség

Módszer kompetenciák

- Ismeretek helyén való alkalmazása
- Problémaelemzés és – feltárás

- Áttekintő képesség
- Nyitott hozzáállás

A képzéshez igényelhető felnőttképzést kiegészítőtevékenység: előzetes tudásfelmérés

72

A képzésbe való bekapcsolódás feltételei:

- Előzetesen elvárt ismeretek: Általános ismeretek, amelyek alkalmassá teszik a jelentkezőt a tanfolyam elvégzésére.
- Egyéb feltételek: Szóbeli kompetencia felmérés, legalább 51 %-os szinten történő teljesítése. Elkötelezettség a tanfolyam elvégzése iránt.

Megengedett hiányzás mértéke: a képzés kontaktóráinak 20%-a tananyagegységenként.

Számonkérés tartalma:

Tananyagegységenként egyéni akciótervek elméleti- és gyakorlati tananyagra illeszkedő bemutatása, prezentáció formájában.

Minősítés szintje:

0-50% nem felelt meg

51-85% megfelelt

86-100% jól megfelelt

Sikeres számonkérés (minimum 51%) teljesítése után a résztvevő, a képzés elvégzését igazoló Tanúsítványt kap.

A képzés elvégzését igazoló dokumentum: tanúsítvány.

73

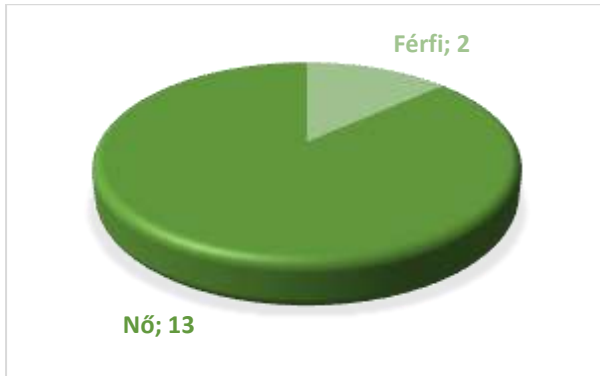
A program leírása alapján ennek megfelelően történt a képzés előkészítése. A programot lebonyolító érdekképviseltek számára folyamatos problémát jelentett, hogy a járványhelyzet miatt lehetséges-e tantermi kontakt oktatást tartani, vagy meg kell teremteni a digitális képzésnek a feltételeit. A konzorciumi partnerek és a képzést lebonyolító cég mindkét megoldásra felkészült, de az eddigi tapasztalataik alapján törekedtek arra, hogy amíg lehet, addig a tantermi kontakt oktatás formáját próbálják megtartani. Így került sor arra, hogy az egyes képzési csoportokat önállóan hirdették meg azzal, hogy mindegyik csoporthoz az adott képzési formát külön-külön tájékoztatásul megjelölték.

A pályázati program szerint 4 db 15 fős csoportban, összesen 60 fő részére biztosították a konzorciumi partnerek az ingyenes kompetenciafejlesztő képzést, amelynek végrehajtása a következő csoportokban történt.

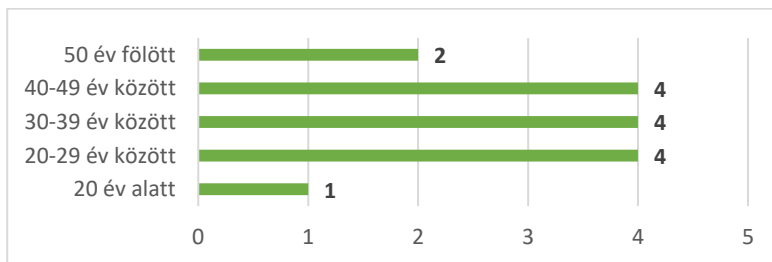
Képzési csoportok és a képzésen résztvevők:

1. csoport: 2020.10.12-2020.10.17. – 15 fő

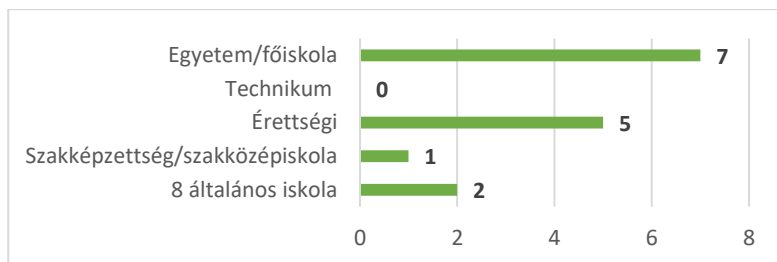
A képzésen résztvevők aránya:



A résztvevők kora:



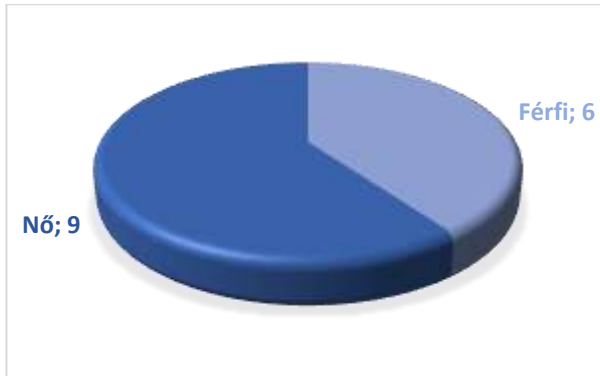
A résztvevők iskolai végzettsége:



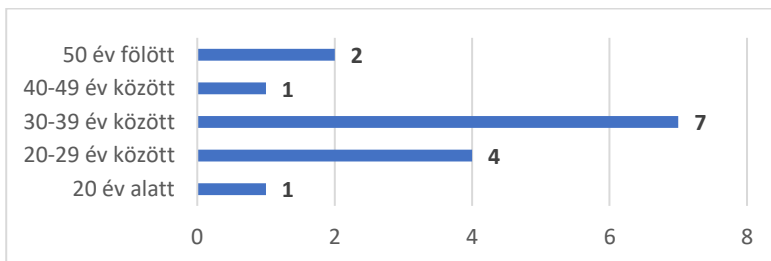
75

2. csoport: 2020.10.20-2020.10.28. – 15 fő

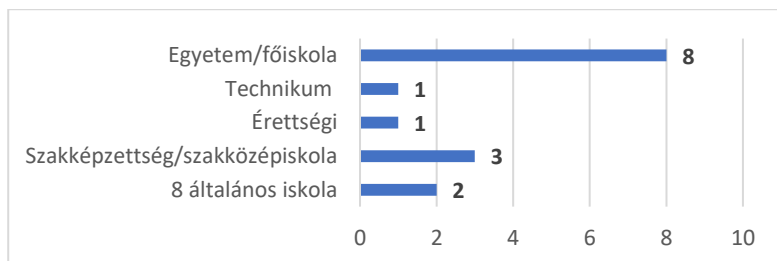
A képzésen résztvevők aránya:



A résztvevők kora:

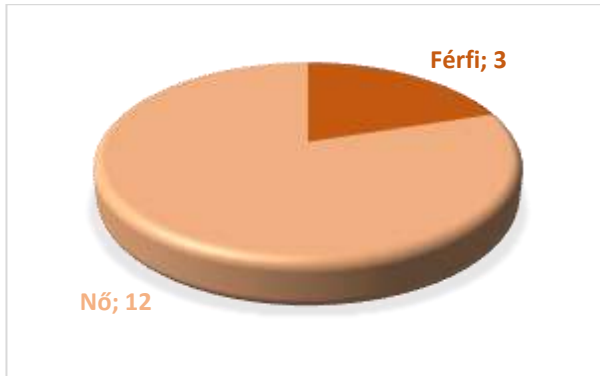


A résztvevők iskolai végzettsége:



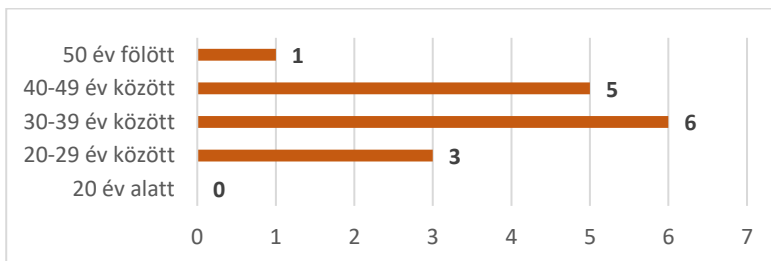
3. csoport: 2020.11.10-2020.11.17. – 15 fő

A képzésen résztvevők aránya:

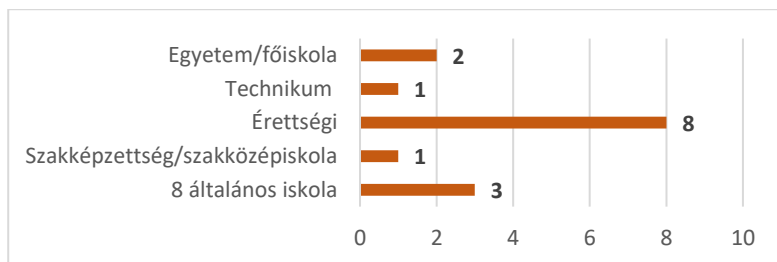


78

A résztvevők kora:

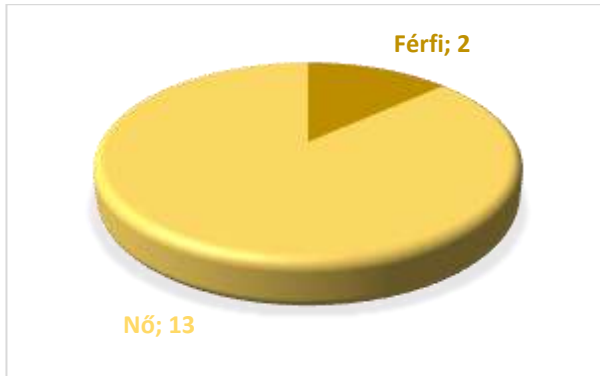


A résztvevők iskolai végzettsége:

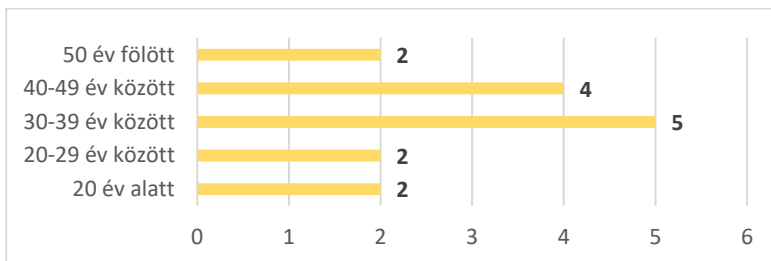


4. csoport: 2020.11.10-2020.11.17. – 15 fő

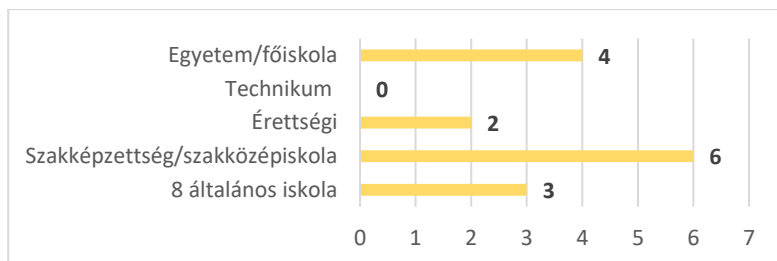
A képzésen résztvevők aránya:



A résztvevők kora:



A résztvevők iskolai végzettsége:



Tekintettel arra, hogy a képzés a Balaton északi partján működő vállalkozásoknak és alkalmazottaiknak került meghirdetésre, így a képzések megszervezéséhez segítséget nyújtott a konzorciumvezető KISOSZ Veszprém megyei szervezete, a képzésekre ennek megfelelően Veszprémben került sor, mert a járványhelyzet miatt így lehetett biztosítani a megfelelő feltételeket és az előírt kötelező távolságtartás szabályait is.

A képzésen résztvevők nem csak az oktatás hallgatói voltak, hanem az oktatóktól részletes tájékoztatást kaptak egyébként magáról a programról, annak a céljairól, megkapták a tájékoztatást a vállalkozói kérdőíves felmérésről és az ennek eredményeképpen született tanulmányról, valamint mindannyian kaptak saját tudásuk fejlesztéséhez a program során kiadott szakmai jegyzetből, és ezáltal a munkaerőpiaci helyzetüket közvetlenül támogató anyaggal gazdagodtak.

A járványhelyzet nehézségei ellenére megállapítható, hogy a program oktatási tevékenysége sikerrel teljesült, és a résztvevők egyébként rögzítésre kerültek az előírt ESZA adatlapokon, velük egyéni felnőttképzési szerződések kerültek megkötésre, és a képzés elvégzéséről a már említett anyagok mellett megkapták a tanúsítványokat is.

VIII. A projekthez kapcsolódó ingyenes jegyzet és szóróanyagok

A projekt keretében a konzorciumot alkotó érdekképviseltek a korábbiakban leírtak szerint az együttműködő vállalkozásoknak és a célcsoportnak olyan szakmai anyag készítését vállalták, amely egyszerre járul hozzá a vállalkozás szolgáltatási minőségének javításához, de egyben ismereteket ad a munkavállalói körnek is ahhoz, hogy segítse esetleges elhelyezkedését és munkaerőpiaci helyzetét. Ennek végrehajtása érdekében rövid egyeztetést végeztek a tagságukat alkotó vendéglátó vállalkozásokkal, és az általuk megfogalmazott igények alapján elkezdtek foglalkozni a vendéglátásban olyan szakmai jegyzet kiadásával, amelyik ezt a többletinformációt és tájékoztatást biztosítani tudja.

Így alakult ki a „Speciális igényű ételek a vendéglátásban – Vendéglátó szakmai kézikönyv KKV vállalkozások részére” című szakmai jegyzet. Ennek alapja, hogy a vendéglátó tevékenység során egyre gyakrabban merül fel olyan fogyasztói igény, amelyek alapja az emberek valamilyen személyes igénye életmódja szerint, vagy betegség, vagy nem betegségnek minősülő intolerancia alapján. Az ilyen feltételekkel egyébként a média is széleskörűen foglalkozik, hiszen az utóbbi időben az ezekkel kapcsolatos lehetséges diéták egyre nagyobb számban jelennek meg nem csak a szakmai lapokban, hanem az egyszerű nyomtatott, vagy elektronikus sajtóban is. Ez az igény egyébként összefügg azzal, hogy a médiában rendkívül feleslősödött a főzés jellegű műsorok aránya, és ezekben nem csak a főzéssel kapcsolatos ismereteket próbálják átadni, hanem sok esetben az egyéni igényeknek megfelelő anyagfelhasználást és izesítést is segítenek megvalósítani.

A folyamat rendkívül felelősödött az elmúlt egy évben a koronavírus járvány miatt, ezt megalapozta, hogy egyrésről a tavaszi első

hullámban, majd a járvány őszi második hullámában a vendéglőket bezárták, és jellemzően sokkal kevesebben tudtak élni a kiszállítással, vagy házhozszállítással, mint egyébként a személyes fogyasztással vendéglátó egységekben. Ennek köszönhetően felértékelődött az otthoni étellelőállítás, és ezek a műsorok még népszerűbbek lettek, mint korábban.

Szakmailag megállapították a szakértők, hogy pontosan körül határolható az az esetkör, amelyet a speciális igényű ételek érintenek, hiszen ezek mögött lehetnek konkrét betegségek, mint a lisztérzékenység, tejallergia, laktóztolerancia, vagy a cukorbetegség, de az is előfordul, hogy az igények egy étkezési divathoz, vagy egyéni életmódhoz kapcsolódnak, mint például a vegetáriánus, vagy a kifejezetten vegán, akár paleo étkezés. A betegségek miatt egyébként a vendéglátásban már jogszabály írja elő az egyes ételekben szereplő anyagok és összetevők megjelenítését allergia és intolerancia szempontjából, de az általános tájékoztatásnál sokkal fontosabb, hogy az adott vendéglátó egység fel tudjon készülni az ételek szakszerű előállítására. A vendéglátásban megjelenő szakképesítések is visszajelzik ezt a problémát, amikor a szakács képzés mellett megjelent a diétás szakács önálló szakképzési irány, valamint a cukrász szakképesítés mellett a diétás cukrász szakképesítés is. Ahogy a konyhatechnológia és az orvostudomány fejlődik, várható, hogy egyre több ilyen egyéni étkezéshez kapcsolódó igény vagy helyzet merül fel, így ezek kiszolgálását és kezelését a közösségi étkeztetésben is meg kell valósítani.

Ez egy olyan probléma, amely a vendéglátó egységek szolgáltatási minőségét alapvetően érinti, hiszen a már említett egyéni érzékenységet takaró betegségekkel, vagy allergiával, intoleranciával rendelkező emberek már az adott vendéglátó egység kiválasztása során tájékozódni akarnak arról, hogy kapnak-e olyan ételt, amely számukra megfelel. Az erre vonatkozó tájékoztatás a munkavállalók

szakmai tudását is jelentősen növeli, hiszen amennyiben új munkahelyen vállalnak állást, úgy ott az általános ismeretekkel rendelkező munkavállalókhoz képest olyan többlettudást hoznak magukkal, amely segíti új munkahelyük jó hírnevének bővülését és szakmai színvonalának emelését.

A konzorciumi partnerek szakmai kiadványa ehhez kívánt segítséget nyújtani, és ennek során az egyes lehetőségeket tételesen feldolgozták, és hozzárendelték azokat a vendéglátásban alkalmazott szakmai alanyagokat, amelyekkel megvalósítható az igényeknek megfelelő étel előállítás.

85

Így az első részében a kiadvány foglalkozik a táplálék allergiákkal, amelyek általános leírása után közvetlenül megjelenik a tejfehérje allergia, és az ehhez kapcsolódó étrend, a tojás allergia, a szója allergia, a búza allergia. Külön fejezet foglalkozik a halak, kagylók és rákfélék okozta allergiával, bár ezek aránya hazánkban jelentősen kisebb, és ugyanúgy a földimogyoró allergiával, amely elsősorban a külföldi vendégeknél okozhat problémát, és az elmúlt időszakban a média is felkapott egy-egy olyan szerencsétlen esetet, amikor a külföldi vendég olyan ételt kapott, amelynek összetevőire, vagy azok egy részére allergiás volt, és ez tüneteket is okozott.

Az allergiák után külön foglalkozik a könyv a táplálék intoleranciával, így a laktózérzékenységgel, a fruktóz felszívódási zavarral, a hisztamin intoleranciával, majd külön a napjainkban legnagyobb problémaként jelentkező gluténmentesség szükségességével, az intolerancia kialakulásával. Bár súlyában a legnagyobb, de tematikailag ezt követi a cukorbetegség, illetve magas, II. típusú cukorbetegséghez köthető magas vércukorszint miatt a cukormentes étrend kialakítása, benne a mesterséges édesítőszerrel és cukorhelyettesítővel.

Nem betegség, vagy allergia okozza, de egyre jellemzőbb, különösen külföldi vendégek esetében a vegetáriánus táplálkozás, ennek egy szűkebb

része a kifejezetten vegán étkezés, valamint a paleolit táplálkozás, ezek egymástól való elhatárolása, illetve részletes leírása jelentős többletinformációt ad mind a vállalkozók, mind a munkavállalók részére.

A szakmai tartalom mellett az érdekképviseltek nagyon fontosnak tartották, hogy az elvi rendelkezések mellett tájékoztatást adjanak a gyakorlati tevékenységről, így a jogszabályi háttér rövid ismertetésével, valamint az ételkészítés dokumentálásával kapcsolatban is röviden mondjanak valamit az érdeklődők részére, és ugyanez vonatkozik a vendéglátó egység belső munkatársainak képzésére és ezzel kapcsolatos szakmai oktatására is.

A jegyzetet a konzorciumi partnerek több csatornán juttatták el a célcsoport részére, egyrészt a jegyzetek kiosztásra kerültek a kompetenciafejlesztő képzések során, a jegyzet feltöltésre került a program honlapjára azzal, hogy pdf formátumban letölthetővé vált. Ez utóbbi azért kellett, hogy az anyagban változtatást ne tudjanak eszközölni, de szakmai segítséget nyújtson. Végül a konzorciumi partnerek az általuk szervezett rendezvényeken is osztogatták a kiadványt, illetve területi irodáikban az érdeklődőknek hozzáférhetővé tették.

A jegyzet külső megjelenése megfelelt a projekt tematikájának és a következő formában található nyomtatott vagy online változatban:

A zárótanulmánynak ebben a fejezetében kívántak a konzorciumi partnerek rövid tájékoztatást adni a program során alkalmazott szóróanyagról is, amelyről előzetesen azt gondolták, hogy kiegészítő szerepet kap az egyéb marketing tevékenység és a projekt tartalmi része mellett, de ezt az elképzelést az élet felülírta. A koronavírus járvány első és második hulláma alatti kötelező vendéglői zárva tartás miatt, valamint a kijárások korlátozásával egyidejűleg mind a vendégkör, mind a vendéglátó egységek elérése rendkívül megnehezült, ezért felerősödött a program során vállalt szórólap szerepe, hiszen ez vált az egyik legfontosabb információs eszközzé ahhoz, hogy a vendéglátás szempontjából holszezonnak minősülő járványhelyzet alatt a vállalkozások figyelmét fel lehessen hívni a program menetrendjére. Így a szórólap felhasználása és megtervezése sokkal komolyabb felelősséggel járt, mint ahogy az az előzetes tervekben szerepelt, és jelentősen hozzájárult ahhoz, hogy a programról egy felhívás és általános információ mind a vállalkozói körhöz, mind a potenciális munkavállalói körhöz eljuthasson.

A tervezett szórólap arculati elemei megfelelnek az Európai Unió pályázatokhoz kapcsolódó Arculati Kézikönyv rendelkezéseinek, ugyanakkor az egész megjelenése igazodik a program lényegéhez, azaz megjelenik egy balatoni látkép, és apró képek vendéglátó egységek belső asztalairól. A konzorciumi partnerek arra törekedtek, hogy az előzőekben említett szakmai kiadvány és a szórólap arculata hasonlítson egymásra, ezért bár a balatoni háttér nem azonos, de a vendéglátó egységek bemutatását célzó kis belső képek ugyanazon a szalagos formán azonos módon jelennek meg.

Így került sor a következő szórólap kialakítására:



GINOP 5.3.5-18-2018-00009

Európai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

Csatlakozzon a vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiányt kezelő projekthez!

A projektben biztosított szolgáltatások:

- a vállalkozások problémáinak felmérése
- a vállalkozásoknak tanácsadó szolgáltatás biztosítása
- vállalkozói szakmai rendezvények és kiadványok
- munkavállalók kompetenciáinak fejlesztése

Bővebb információ: www.balatonimunkaero.hu

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A program szerint a beszámoló és zárótanulmány ezen fejezetében szereplő kiadványokból összesen 1500 példányt, a szórólapokból pedig 10000 példányt biztosítottak a program működéséhez a konzorciumi partnerek, ezt a beszerzési eljárás lefolytatása után megfelelő nyomdai háttérrel valósították meg, és terjesztése a programban konzorciumi partnerként közreműködő Vállalkozók Területi Ipartestülete tapolcai irodáján keresztül illetve a KISOSZ-ban a Balaton északi partján működő vállalkozásokat képviselő Kereskedők és Vállalkozók Veszprém megyei Képviselői irodáján keresztül történt. A terjesztésben így a központi érdekképviselők helyett a főhangsúly a helyben, az adott területen működő érdekképviselői egységekre került.

IX. A célcsoport részére nyújtott tanácsadói szolgáltatás

A konzorciumot alkotó érdekképviseltek a helyzetfeltárás és a javaslatok megfogalmazása érdekében kialakított kapcsolattartás mellett, ahogy a zárótanulmány már korábban is tartalmazta, olyan többlétszolgáltatást is próbáltak nyújtani a résztvevők számára, amelynek során az egyéni problémák megoldásához a vállalkozásuk működtetése során segítséget nyújthatnak. Ennek megfelelően a program során tervezték egy hat hónap időtartamot jelentő tanácsadói szolgáltatás biztosítását két helyszínen, ahol előre meghirdetett időben és helyszínen tanácsadók fogadták a vállalkozókat, vagy munkavállalókat, és a felmerült egyéni problémáikra próbáltak meg segítséget adni. Ennek során az egyéni problémák kezelése miatt külön hangsúlyt kellett fektetni az anonim tanácsadás biztosítására, hiszen az egyéni problémák megoldásához olyan vállalkozói bizalmat kellett elérni, hogy a problémákat meg tudják a szakértők és a vállalkozók oldani anélkül, hogy akár a vállalkozóknak, akár a munkavállalóknak a következményektől tartani kellene.

Ezért ehhez egyrészt a tanácsadók kaptak egy széleskörű tájékoztatást, hogy a vállalkozók által adott információk milyen mértékben minősülnek üzleti titoknak, és a program dokumentálása mellett hogy kell ezt anonim módon kezelni. A konzorciumvezető KISOSZ esetében az a szerencsés helyzet állt elő, hogy ebben a tanácsadáshoz tartozó érzékenységi problémában megfelelő szakmai tapasztalattal rendelkezik, mert több mint 10 éve részt vesz a vállalkozók és munkavállalók részére nyújtott ingyenes jogsegélyszolgálati program, az ún. Jogpont program munkájában, így számukra ismert egy olyan adatlap alkalmazása, amely az ügy jellegéről információt ad, de a saját problémájukkal a szolgálathoz forduló üzleti

titkait és pozícióját védi. Így a KISOSZ a tanácsadói működés dokumentálásához felhasználta azokat a tapasztaltokat, amelyek a Jogpont program keretében már sikeresen működtek, hiszen azokat uniós forrású támogatási programban, egyrészt a támogató hatóságok, másrészt a brüsszeli adminisztráció is elfogadta. Ennek alapján került sor a tanácsadói lap formanyomtatvány összeállítására, amelyet valamennyi tanácsadás esetén a tanácsadó a vállalkozó szeme láttára, de anonim módon kitöltött.

A tanácsadói lap formanyomtatvány a következő:

TANÁCSADÓI LAP

GINOP-5.3.5-18-2018-00008

Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése a
Bafaton északi partján – vállalkosok bevonásávalEurópai Unió
Európai Szociális
Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

1. Vállalkozás neve/tevékenysége		
szákhely szolgáltatás		
munkakörnyék: étterem, vendéglő		
bűtő, falatozó, szendvicssár		
cafék, kávézó, kávézó, kávézó		
egyéb:		
2. Vállalkozás formája		
egyéni vállalkozás/egyéni cég		
mikrovállalkozás (10 fő alatt)		
kisvállalkozás (10-től 49 főig)		
egyéb:		
3. Foglalkoztatotti adatok		
foglalkoztatottak száma:		
határozott idejű munkaviszony		
határozatlan idejű munkaviszony		
figyelembe vett (alkalmi) foglalkoztatás		
nyelvtudás foglalkoztatás		
foglalkoztatási jogviszony		
többmunka		
4. Vállalkozásnál felmerült munkajogi probléma jellege		
munkajogi hiány		
munkajogi hiány tartalmi eleme		
munkajogi hiány, szervezési kérdés		
foglalkoztatási viszony formája, tartalma		
foglalkoztatási mód/tervezés		
foglalkoztatás kapcsán alkalmazható bírsági feltételek		
foglalkoztatásuk előtt szakképesítési problémák		
foglalkoztatási támogatások igénybevétele		
foglalkoztatási megújulás		
foglalkoztatási keretben kötelezettségesség, kártérítési kérdés		
egyéb:		
5. A tanácsadás során vállalkozásoknak nyújtott szakmai segítség formája		
munkajogi tanácsadás		
irattárolás/tervezés tanácsadás		
hatósági eljárásokhoz tanácsadás		
Tanácsadás helye:	Tanácsadás ideje:	Tanácsadás aláírása:

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A tanácsadói tevékenységet a konzorciumi partnerek a program honlapján a megfelelő feltételekkel megjelentették, így e tanácsadói tevékenység a következő helyszíneken és időpontokban valósult meg:

Vállalkozók Területi Ipartestülete - Tapolca

Cím: 8300 Tapolca, Semmelweis u. 4.

Szakértő: Sasvári Tímea

Időpont: Hétfőtől-péntekig 18:00-12:00

Kereskedők, Vállalkozók Veszprém megyei Képviselőlete

Cím: 8200 Veszprém, Szeglethy u. 7.

Szakértő: Fehér Orsolya

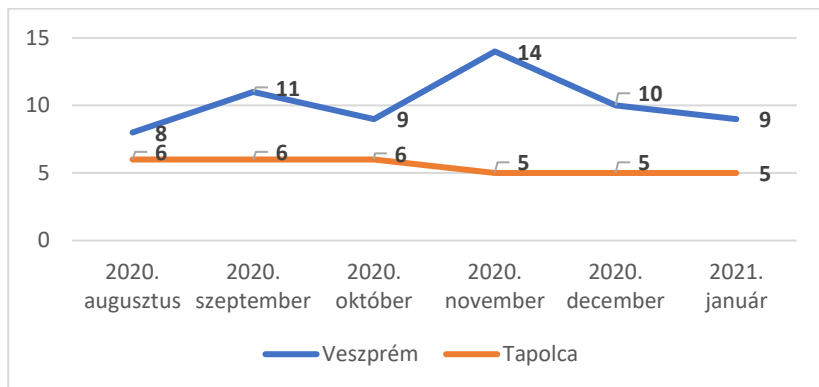
Időpont: Hétfőtől-péntekig 18:00-12:00

A kialakított tanácsadói lapok feldolgozása a zárótanulmány készítéséhez a konzorciumot alkotó érdekképviselők és szakértők által megtörtént és a következőt lehet megállapítani:

Az első ábra tartalmazza a vállalkozói tanácsadást igénybe vevők számának alakulását időben és helyszínenként egyaránt, ebben a számsorokból az látható, hogy a vállalkozások részéről volt igény a tanácsadói szolgáltatás igénybevételére. Az ábrából az az érdekesség is visszaköszön, hogy különösen a veszprémi irodában, a tanácsadás szükségessége rendkívüli módon felerősödött a koronavírus járvány második hullámának elején, amikor a vendéglátó egységek bezárására került sor. Jellemző módon a kötelező zárva tartás alatti foglalkoztatási kérdések, illetve bár a pályázati programban ez nem szerepelhetett előre, de novemberben a vendéglátásban biztosított bértámogatás igénybevételének kérdése is felmerült. A fentiek alapján megállapítható, hogy a járvány miatt egy szerencsés egybeesés a program alatt tervezett

tanácsadási szolgáltatás és a korlátozó, majd gazdaságvédelmi intézkedések időbeni egybeesése.

A tanácsadást igénybe vevő vállalkozások számának alakulása a tanácsadás hat hónapja alatt:

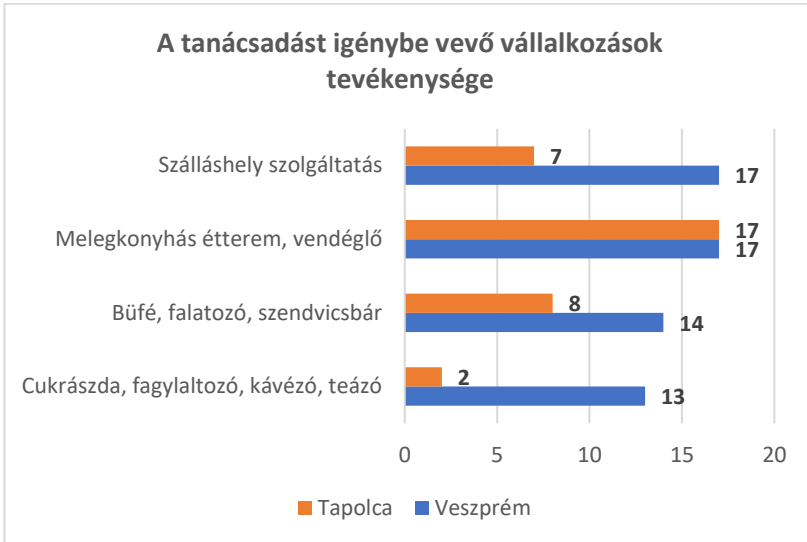


95

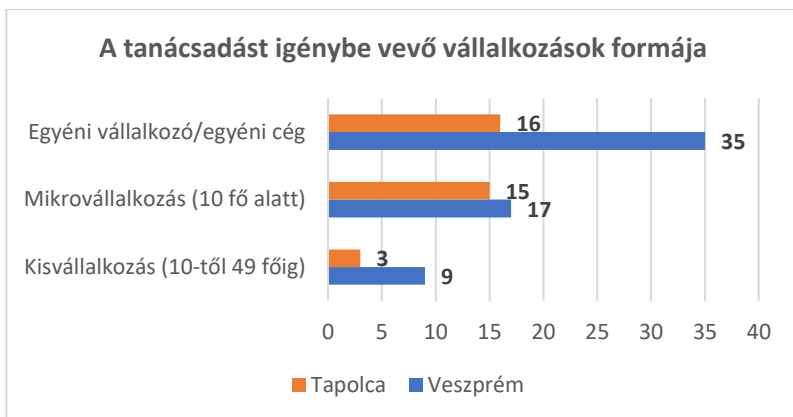
A tanácsadói lap első szakmai kérdése a vállalkozások tevékenységére vonatkozott, hiszen a vállalkozással kötött együttműködési megállapodások során is már jeleztük, hogy a konzorciumi partnerek igyekeztek a legszélesebb körű szakmai vendéglátó kört bevonni a programba, ezek közül kiemelt szerepe van a melegkonyhás éttermeknek, vendéglőnek, hiszen itt a leginkább jellemző, hogy nem csak szezonális a nyitva tartás, hanem sok esetben egész éves nyitva tartás zajlik és stabilabb az alkalmazotti kör. Nagyrészüknél ugyanez a helyzet a szálláshely szolgáltatás biztosításával is, hiszen itt jellemző a foglalkoztatottak magas létszáma, illetve a szezonális jellegtől való eltérés, ha a szálláshelyen, vagy a közelben egyéb idegenforgalmi attrakció, vagy melegvizes (termál) szolgáltatás található. A szezonális jellegű működéshez rendkívüli módon szükség van az ún. fast food jellegű étkezésre, ide tartoznak a falatozók, szendviczbárok és büfék alacsony foglalkoztatotti létszámmal és

rövidebb nyitvatartási idővel. Végül önálló kategóriának tekintették a konzorciumi partnerek azokat a vendéglátó egységeket, amelyek az utóbbi évek speciális vendéglátó divatjának megfelelőek, így kávézók, teázók, cukrászdák és a fagyraltozók, esetükben a szezonális jelleg rendkívül hullámzó. E vendéglátó egységek előfordulását mutatja be az alábbi diagram:

96



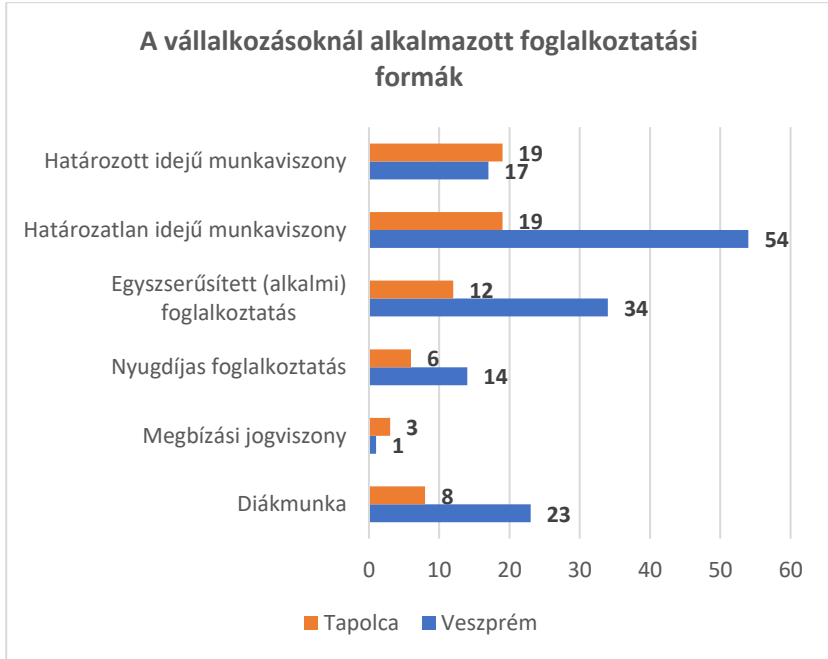
A tanácsadói lap második része a vállalkozás formájára kérdezett rá. Már zárótanulmány korábbi szakaszában is szerepel, hogy az egyes támogatási programok és alkalmazott eszközeik meghatározásakor fontos információt rejt, hogy az adott vendéglátóegység milyen nagyságrenddel, mekkora foglalkoztatási körrel és a tulajdonosok milyen részvételi arányával működik. A vállalkozások nagyságrendje miatt, és egyébként a Balaton parton megindult koncentrációs folyamatok értékeléséhez célszerű volt ennek az információnak a gyűjtése. Az adatok a következőket mutatják:



Az előzőekből is következik, hogy a program szempontjából kiemelt kérdés a munkaerőpiaci helyzet, ezért a tanácsadói lapon is a tanácsadók rákérdeztek a foglalkoztatotti adatokra az adott vállalkozásnál. Azt az értékelésnél tudni kell, hogy nem mindegyik vállalkozó volt partner abban, hogy a konkrét adatokat, konkrét terveit felfedje, hiszen ez nem volt a tanácsadás igénybevételének feltétele, és lehet, hogy munkaerőpiaci szempontból csak olyan intézkedéshez kért segítséget, amelyet még nem valósított meg, csak tervezett. Ezért a tanácsadók azokból az információkból vonhattak le következtetéseket és adhattak tanácsot, amelyeket a hozzájuk fordulóktól megkaptak. Mindezekből az következik, hogy a foglalkoztatotti adatok között a foglalkoztatottak számát nem minden vállalkozás adta meg, Veszprémben a 61 vállalkozásból 53, esetükben az összes foglalkoztatotti létszám 297 fő, amelyből a legkevesebb alkalmazotti létszám az 1 fő, a legnagyobb pedig a 20 fő. Tapolcán a 34 vállalkozásból 25 adta meg a foglalkoztatottak számát, itt összesen 97 főt alkalmaznak, a legkisebb alkalmazotti létszám itt is az 1 fő, a legnagyobb pedig a 15 fő.

A megadott foglalkoztatási formák közül lehetősége volt a vállalkozásoknak többet is jelölni, így az

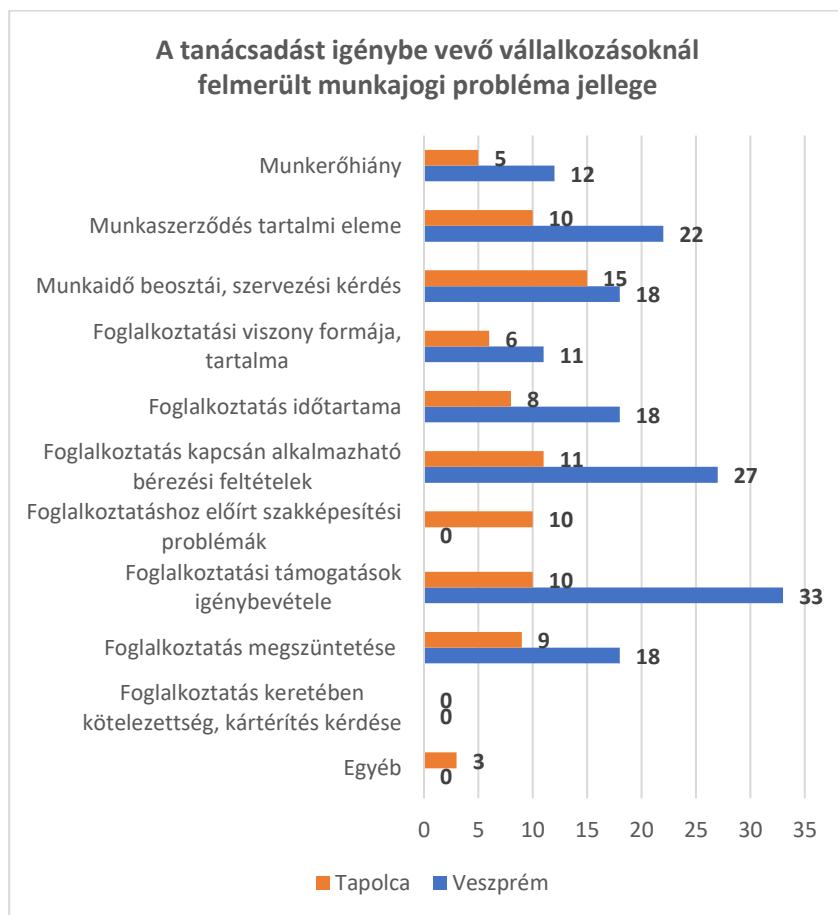
alábbi adatokat kaptuk a tanácsadást igénybe vevő vállalkozások által alkalmazott foglalkoztatási formákról, a megadott foglalkoztatási formát hány vállalkozás alkalmazza:



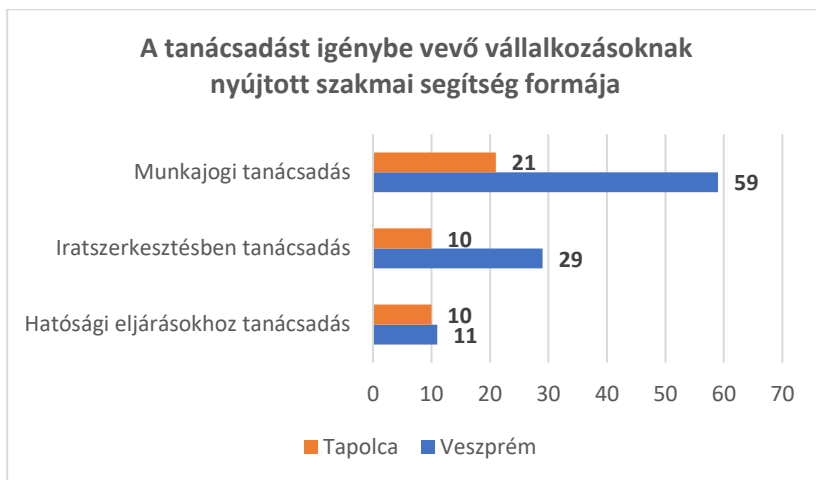
Az előző kérdések a vállalkozás működésének és foglalkoztatási helyzetének kérdésére vonatkoztak, ezt követően a Jogpont program tapasztalatai alapján került sor a konkrét munkaerőpiaci, vagy munkajogi probléma definiálására a vállalkozó, vagy a munkavállaló személyes előadása alapján. Itt a tanácsadónak semmiféle lehetősége nem volt a felvetett probléma okára, vagy a már lezajlott folyamatokra rákérdezni, dokumentációt jellemzően nem is kértek, így figyelembe vették a vállalkozások egyéni helyzetét.

A konkrét problémák megfogalmazása során egy-egy vállalkozásnak természetesen több problémája is

lehetett, így több témakörben is kérhette a tanácsadó segítségét, ezért a tanácsadói szolgáltatásokat igénybe vevő vállalkozások számánál jelentősen magasabb a konkrét problémák száma, amelyek a tanácsadási tevékenységben felmerültek. Ezt tartalmazza a következő diagram:



A konzorciumvezető KISOSZ a Jogpont programok során alkalmazott tanácsadási formák alapján kialakította itt is azt a keretrendszert, hogy a tanácsadó milyen formában segíthette elő a vállalkozásoknál felmerült munkajogi probléma megoldását. Ehhez három szempontot fogalmaztak meg. Az első nyilvánvalóan az egyszerű szóbeli tanácsadást tartalmazta, és általában ez a leggyakoribb a vállalkozások esetében, különösen ott, ahol egy jövőbeni intézkedést, vagy egy foglalkoztatási tervet készítettek elő. A második legnagyobb mértékű az iratszerkesztésben való tanácsadás, ez általában a munkaviszony létesítéséhez, megszüntetéséhez, az atipikus foglalkoztatás feltételeinek kialakításához szükséges, de a pályázati program esetében külön súlyt kapott a járványhelyzettel kapcsolatos és összefüggő foglalkoztatási problémák kezelése is. Így nem véletlen, hogy a hagyományos Jogpont program jogsegély szolgáltatásához képest az ilyen esetekre vonatkozó iratokhoz is relatíve magas arányban kellett segítséget nyújtani. A Jogpont programban általában sokkal alacsonyabb mértékű szokott lenni a hatósági eljárásokra vonatkozó tanácsadás is, ennek viszonylagos „sikeressége” szintén a járványhelyzet következtében alakulhatott ki, hiszen különösen az őszi második hullámban léptek életbe a bértámogatáshoz kapcsolódó feltételek, illetve már a tavaszi időszakban is szükség volt az adófizetés halasztásának, illetve a bérleti díjakkal kapcsolatos ügyintézésnek a szakértők által történő elősegítése. Az alábbi diagram tartalmazza az intézkedések esetszámait, azzal a megjegyzéssel, hogy miután egy-egy vállalkozás esetében több tanácsadási formát is lehetett egymásra épülően, vagy egymással összefüggésben kérni, így a tanácsadás száma meghaladja a tanácsadást igénybe vevő vállalkozások számát.



A fentiekből megállapítható, hogy a tanácsadási szolgáltatás a projekt egyik sikeres tevékenysége volt, a konzorciumi partnerek ezt nagyon sikeresnek értékelték, hogy ehhez megfelelő szakmai alapot nyújtott a Jogpont programok gyakorlata, illetve kiemelték, hogy különösen nagy segítséget jelentett a vállalkozásoknak, a járványidőszak korlátozásainak ellenére jelentkeztek sokan, mert a kötelező zárva tartás időszakában is helyi problémamegoldásra volt szükség.

X. Vállalkozói rendezvények a járványhelyzet alatt

A konzorciumi partnerek a vállalkozások munkaerőpiaci problémáit kezelő programot széleskörben terveztek a vállalkozások részére megismertetni, és ennek részeként olyan fórumokat működtetni, ahol a tapasztalatok és problémák ismertetése mellett konzultációt és a kezdeményezéseknek önálló lehetőséget biztosítanak. Ennek megfelelően a pályázati program tervezése során 3 db száz fős nagy rendezvényt terveztek a Balaton északi partján a helyi vállalkozások és érdeklődők bevonásával. Az ilyen típusú nagy rendezvények körében rendkívül erős szakmai tapasztalattal rendelkeznek, hiszen minden évben egyébként is rendeznek egy szezonnyitó balatoni rendezvényt a vállalkozások számára, ahol minden évben a szezon kezdete előtt a rendezvény keretében részt vesznek a vállalkozások, az ellenőrző és irányító hatóságok, a vállalkozásoknak üzleti alapon beszállítást végző szolgáltatások képviselői egy alkalommal és egy rendezvényen. Ezek az elmúlt időszakban olyan sikeresek voltak, hogy a konzorciumi partnerek a program sikeressége érdekében is szükségesnek tartották az ilyen rendezvényeket, és az együttműködési megállapodások alapján az érdeklődés is egyértelmű volt.

A terveket teljes mértékben felülírta a koronavírus járvány első és második hulláma, hiszen tavasszal a vendéglátó egységeket előbb be kellett zárni, majd a nyári szabadságok előtt egy fokozatos nyitásra került sor, majd ugyanez a zárás megjelent a második hullámban is, és a korlátozások természetesen kiterjedtek az egy rendezvényre meghívható személyek létszámára is. Ennek megfelelően a rendezvényekkel kapcsolatban a konzorciumi partnerek folyamatosan egyeztettek, értékelték a járványhelyzetet és a szabályozási körülményeket, és két lehetőség állt előttük:

Az egyik megoldás az lett volna, ha a rendezvények megtartására nem kerül sor a járványhelyzre és a korlátozásokra tekintettel, ekkor azonban az egész program lebonyolításának menetrendjén módosítást kellett volna végrehajtani, hiszen a rendezvények résztvevői létszáma a pályázati programban önálló indikátorszámként szerepel. Így a konzorciumi partnerek a második megoldást választották, amikor elhatározták, hogy több kislétszámú rendezvény megtartására kerül sor a projekt egy éve alatt oly módon, hogy minden egyes rendezvényen biztosítják a kötelező személyes távolságtartás szabályainak betartását, és a létszámkorlátok előírásainak teljesítését. Ezáltal biztosítani lehetett, hogy a pályázati programban szereplő részvételi indikátorszám teljesül, azonban technikailag nem három nagy rendezvényen, hanem több, az aktuális járványhelyzethez igazított kisebb léptékű rendezvényen.

A konzorciumi partnerek között természetesen felmerült azt is, hogy a rendezvényeket megpróbálják online módon megszervezni, ahogy az államigazgatásban, illetve az érdekegyeztetés intézményrendszerében több esemény során ez magvalósult, azonban a jelen program célcsoportja miatt ezt nem látták teljesíthetőnek. A probléma megvizsgálása során ugyanis megállapították, hogy a pályázati időszak alatt a vállalkozások egy része a kötelező zárvatatás miatt nem is tartózkodik a Balaton északi partján, ha tudnak egyéb kiegészítő tevékenységet a működőképesség fenntartása érdekében, akkor ez a tevékenység a munkaidejüket elveszi, ezért nem elvárható, hogy azok a vállalkozások, amelyek egyébként egy rendezvényre összegyűltek, ugyanabban az időpontban számítógép előtt tudnak ülni és online formában a rendezvényen igazolható módon sikeresen részt venni. Ráadásul a kör e-mailekből az is kiderült, hogy a vállalkozások egy része a napi munka mellett az online közösségi érdekegyeztetési formákat nem támogatja és nem tud alkalmazkodni. Így maradt a több, alacsonyabb

létszámú rendezvényből álló eseménysorozat megszervezése, amelynek menetrendje a következők szerint történt:

Dátum	Résztvevők száma	Helyszín
2020.03.07.	28	Veszprém-Völgyikút ház
2020.03.10.	20	Veszprém-KISOSZ székház
2020.07.04.	54	Veszprém-Völgyikút ház
2020.07.18.	14	Veszprém-KISOSZ székház
2020.08.08.	92	Tihany-Club Tihany
2020.09.05.	12	Veszprém-KISOSZ székház
2020.09.12.	14	Veszprém-KISOSZ székház
2020.09.26.	56	Tapolca-VTI székház
2021.01.30.	8	Veszprém-KISOSZ székház

A fenti összefoglaló táblázat alapján az egyes rendezvények szervezése során a konzorciumot alkotó érdekképviseltek és az általuk beszerzési eljárás során kiválasztott rendezvényszervező cég együttműködve minden eseményre önálló témavázlatot és előadókat biztosítottak. A meghívókat és ezáltal a rendezvények tételes programjait az alábbiakban megadjuk azzal, hogy abból is láthatóan a rendezvények témakörei és az előadások is a pályázati program aktuális elemein túl próbáltak a járványhelyzetre, és az ezzel kapcsolatos intézkedésekre is reagálni, reflektálni.

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP-5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény I.

Időpont: 2020. március 7. 11:00

Helyszín: Veszprém – Völgykút ház (cím: 8200 Veszprém, Kopácsi u.2.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. Tájékoztató a vendéglátó munkaerőhiány kezelésére kialakított értékképzési pályázati program céljairól, megoldási módszereiről és a projekt keretében vállalt tevékenységekről, szolgáltatásokról.
Előadó: Vörös Béla, VTI elnök, projektmenedzser
2. Az értékképzési szolgáltatási és szerepvállalása a munkaerőhiánnyal küzdő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások támogatására.
Előadó: Vörös Béla, VTI elnök, projektmenedzser
3. A vállalkozók megismerésének előkészítése, konzultáció a kérdőíves felmérés szakmai területeiről.
Előadó: Schleckmann-né Vágó Noémi, szakmai vezető
4. Előzetes konzultáció a vállalkozások és munkavállalók kompetenciafejlesztését szolgáló képzési irányokról.
Előadó: Schleckmann-né Vágó Noémi, szakmai vezető

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei
Követsége - KÜOSZSzeretettel várjuk a régióban működő
vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások
munkavállalóit, tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP- 5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény II.

Időpont: 2020. március 10. 14:00

Helyszín: Veszprém – KISOSZ székház (cím: 8200 Veszprém, Szeglety u.7.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. Tájékoztató a vendéglátó munkaerőhiány kezelésére kialakított érdekképviseleti pályázati program céljairól, megoldási módszereiről és a projekt keretében vállalt tevékenységekről, szolgáltatásokról.
2. Az érdekképviseleti szolgáltatásai és szerepvállalása a munkaerőhiánnyal küzdő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások támogatására.
3. A vállalkozók megkeresésének előkészítése, konzultáció a kérdőíves felmérés szakmai területeiről.
4. Előzetes konzultáció a vállalkozások és munkavállalók kompetenciafejlesztését szolgáló képzési irányokról.

Előadó: Schiedmann-né Vágó Noémi, szakmai vezető

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Képviselőtestület

Szeretettel várjuk a régóta működő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások munkavállalóit, tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



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

GINOP- 5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény III.

Időpont: 2020. július 4. 10:00

Helyszín: Veszprém – Völgykút Ház (cím: 8200 Veszprém, Kopács u.2.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. Tájékoztató a munkaerőpiaci pályázati program első negyedévének tapasztalatairól és az elvégzett tevékenységekről
2. A vállalkozások kérdőíves felmérése és a mélyinterjúk lefolytatása, az első tapasztalatok ismertetésével.
3. A vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások támogatása és kedvezményei, az erre vonatkozó érdeklődési lehetőségekkel.
4. A járványhelyzetre tekintettel a vállalkozásokkal történő kapcsolattartáshoz szükséges honlap tartalmi előkészítése és a szakmai anyagok feltöltése.

Előadó: Kálóczi Krisztián szakértő

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Községi Képviselőtestület

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások munkavállalóit, tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP-5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény IV.

Időpont: 2020. július 18. 11:00

Helyszín: Veszprém – KISOSZ Székház (cím: 8200 Veszprém, Szegletly u.7.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. A Balaton szezon újraindítása a járvány miatt korlátozások feloldása után.
2. A járványhelyzet korlátozásainak hatása a program végrehajtására.
3. A lefolytatott vállalkozói kérdőíves felmérés első tapasztalatai.
4. A program keretében vállalt tanácsadói szolgáltatások beindítása és folyamata.

Előadók: Schlackmann-né Vágó Noémi szakmai vezető, Vörös Béla, VTI elnök, projektmenedzser.

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Köpviselete

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és
idegenforgalmi vállalkozások munkavállalóit,
tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZAG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZAG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP- 5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény V.

Időpont: 2020. augusztus 8. 11:00

Helyszín: Tihany – Hotel Club Tihany (cím: 8237 Tihany, Rév u.3.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. A foglalkoztatási helyzet átalakulása a járványhelyzet következtében.
Előadó: Sasvári Tímea, tanácsadó
2. A vállalkozói kérdőíves felmérés alapján készülő tanulmány összeállításának munkafolyamata.
Értékelés a beérkezett válaszok alapján.
Előadó: Nagy Zsolt ügyvezető NeoDuo Consulting Kft.
3. A program keretében vállalt vendéglátó KKV kézikönyv kiadásának előkészítése, koncepció egyeztetés.
Előadó: Dr. Annaffy Gábor, KISOSZ elnök
4. A program időszaka alatt a szakmai képzésben felmerült igények és a szakképzésben kialakításra kerülő változások.
Előadó: Vágó Péter, KISOSZ elnök

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Központja

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és
idegenforgalmi vállalkozások munkavállalóit,
tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP- 5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény VI.

Időpont: 2020. szeptember 5. 14:00

Helyszín: Veszprém – RISOSZ Székház (cím: 8200 Veszprém, Szegfűthy u.7)

PROGRAM:

Szakmai előadás:

1. A program keretében végzett tanácsadói szolgáltatások első tapasztalatai, a vállalkozók problémái.
Előadó: Fehér Orsolya, tanácsadó

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Képviselete

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és idegenforgalmi
vállalkozások munkavállalóit, tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZAG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZAG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



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

GINOP-5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény VII.

Időpont: 2020. szeptember 12. 14:00

Helyszín: Veszprém – KISÖSZ Székház (cím: 8200 Veszprém, Szegethy u.7)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. A program során végzett vállalkozói kérdőíves felmérés eddigi tapasztalatai.
2. Munkajogi változások és foglalkoztatási kedvezmények a szakmában.
3. A program keretében végzett tanácsadói szolgáltatások első tapasztalatai, a vállalkozók problémái.
4. A Balatoni nyári szezon forgalmának, vendégforgalmának értékelése a járványügyi korlátozások után.

Előadó: Nagy Zsolt, Neoduo Consulting Kft.

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Községe

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások munkavállalóit, tulajdonosait.

Európai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP- 5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény VIII.

Időpont: 2020. szeptember 26. 14:00

Helyszín: Tapolca-VTI Székház (cím: 8300 Tapolca, Semmelweis u.4.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. A járvány második hulláma alatt korlátozások a vendéglátásban.
Előadó: Vörös Béla, VTI elnök, projektmenedzser
2. A vállalkozói kérdőíves felmérésből készült tanulmány bemutatása
Előadó: Vörös Béla, VTI elnök, projektmenedzser. A járvány második hullámának hatása a program végrehajtásának menetrendjére, a vállalkozói kapcsolattartás új eszközei.
3. Előadó: Vörös Béla, VTI elnök, projektmenedzser
4. A program keretében meghirdetésre kerülő kompetenciafejlesztő tanfolyamok előkészítése.
Előadó: Hadi Nikolett, szakértő Easy Learning Hungary Kft.

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Képviselete

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és
idegenforgalmi vállalkozások munkavátlóit,
tulajdonosait.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MEGHÍVÓ



„Vendéglátó és idegenforgalmi munkaerőhiány kezelése
a Balaton északi partján – vállalkozók bevonásával”
GINOP-5.3.5.18-2018-00009

Szakmai rendezvény IX.

Időpont: 2021. január 30. 11:00

Helyszín: Veszprém – KISZSZ Székház (cím: 8200 Veszprém, Szegelethy u.7.)

PROGRAM:

Szakmai előadások:

1. A járványhelyzet második hulláma miatt a vállalkozói kapcsolattartás online formái és a közvélemény tájékoztatásának eszközei.
2. A program során lefolytatott kompetenciafejlesztő képzések tapasztalatai és a felmerülő igények.
3. A vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások működési feltételei a járványhelyzet második hullámában.
4. A vendéglátó és idegenforgalmi szakma járvány utáni talpra állítására vonatkozó értékképviseleti kezdeményezések.

Előadó: Vágó Péter, Veszprém megyei KISZSZ elnök

A rendezvény szervezője:

Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Képviselése

Szeretettel várjuk a régióban működő vendéglátó és idegenforgalmi vállalkozások munkavállalóit, tulajdonosait.



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A zárótanulmány által leírt munkafolyamatokból megállapítható, hogy bár a koronavírus járvány külön az első és második hullámának korlátozó rendelkezései a legjobban a vendéglátó szakmát és az idegenforgalmat érintették, így jelentősen nehezebbé vált a program végrehajtása, a konzorciumi partnerek rugalmasan alkalmazkodtak a helyzethez, és ilyen körülmények között is próbálták a legtöbb szakmai segítséget biztosítani a vállalkozások részére és az előre tervezett program végrehajtható elemeit megvalósítani. Ez a folyamat sikeresnek bizonyult, amelyhez rendkívüli mértékben hozzájárult, hogy a két járványhullám között a korlátozó intézkedések megszüntetésre kerültek, ezért különösen a Balatonparti vállalkozások esetében a jelentős forgalom és a vállalkozás működésének biztosítása lehetővé vált.

A program során keletkezett összes tájékoztató anyag a zárótanulmánnyal együtt visszakereshető és megtekinthető a program önálló honlapján is.