

SZAKDOLGOZAT

Kálmán Veronika

2022

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM

Kereskedelmi, Vendéglátóipari

és Idegenforgalmi Kar

A vendéglátásban dolgozók helyzetének, jövőképeinek vizsgálata a
koronavírus- járvány tükrében

Konzulens:

Debreceni János

Tanársegéd

Készítette:

Kálmán Veronika

Turizmus- menedzsment

Hospitality menedzsment

Levelező tagozat

2022

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

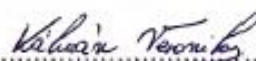
Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai	
Név, Neptun-kód	KALMAN VERONIKA CEF98W3
Elérhetőség	Telefonszám: +3620/222-2278
	E-mail cím: verba195@gmail.com
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	9730 KÖSZEG
	MUNKÁCSY MIHÁLY UTCA 8-10
Kar (rövidítve), tagozat, szak	KUIK LEVELEZŐ TURIZMUS-HEVEDÉSHEMELT MA

Szakdolgozat/projektmunka adatai	
Szakdolgozat/projektmunka címe	A VENDEGLÁTÁSBAN DOLGOZÓK HELYZETÉNEK FÖVŐKÉPÉNEK VIZSGÁLATA A KORONAVIRUS-FÁRVÁLY TÜKRÉBEN
Témavezető	DEBRECENI FÁVOS

Alulírott KALMAN VERONIKA nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.



 (aláírás)

Köszönetnyilvánítás

Köszönettel tartozom a szakdolgozatom megírása közben óriási segítségért témavezetőmnek, Debreceni János, tanársegédnek. Ugyanakkor szeretném még megköszönni egy kőszegi étterem üzemeltetőjének, Giczi Tibornak, és egy másik kőszegi étterem tulajdonosának, Bödey Gábornak, akik rendkívül segítőkészek voltak az interjúmmal kapcsolatban. Továbbá szeretnék köszönetet mondani a kérdőívemet válaszadóknak, akik voltak olyan segítőkészek, és szántak néhány percet és megválaszolták a kérdéseimet. És természetesen a családomnak, és munkahelyemnek a szakdolgozatom megírása közben nyújtott segítségükért és támogatásukért.

Tartalom

1.	Bevezetés.....	4
2.	Általános áttekintés a hazai vendéglátóüzletekről.....	5
2.1.	Munkavállalók számának alakulása	6
2.2.	Munkavállalók jövedelmének alakulása.....	7
2.3.	Vendéglátóegységek fajtái.....	8
3.	A vendéglátás veszélyei	8
3.1.	Jóllét	11
3.2.	Covid	11
3.3.	Kábítószerhasználat, és alkoholfogyasztás.....	12
4.	Kapcsolat a mentális egészség és a pályaelhagyás között.....	13
4.1.	Gyakorlati megoldás.....	14
4.2.	Korlátozások és jövőbeli kutatások	15
5.	A munkahelyi stresszorok felerősödése a covid járvány alatt.....	15
6.	Kiégés szindróma	19
6.1.	A kiégés folyamata.....	21
6.2.	A burnout- szindróma megelőzése, és a stresszkezelés.....	23
7.	Saját kutatás.....	26
7.1.	A vendéglátásban dolgozókhöz szóló kérdőív	27
7.1.1.	A pályán lévők összegzése	48
7.2.	Vendéglátást elhagyókhoz szóló kérdőív	50
7.2.1.	A pályaelhagyók összegzése	70
7.3.	A két kérdőív összehasonlítása.....	72
7.4.	Interjú	75
7.4.1.	I. interjú	75
7.4.2.	II. interjú.....	78
8.	Összegzés	80
9.	Irodalomjegyzék.....	83
10.	Mellékletek.....	85
I.	számú melléklet: üzlettípusok tevékenységkör alapján.....	85
II.	számú melléklet: A vendéglátásban dolgozókhöz szóló kérdőív	86
III.	számú melléklet: A vendéglátást elhagyó kollégákhoz szóló kérdőív	88
IV.	számú melléklet: Interjúkérdések egy étterem üzemeltetőjéhez/ tulajdonosához	90

Ábrajegyzék

1. ábra: munkavállalók számának alakulása a vendéglátásban, saját szerkesztés (Zerényi 2020,2021) .	6
2. ábra: munkavállalók számának alakulása az I nemzetgazdasági ágban, saját szerkesztés (Zerényi 2020,2021).....	6
3. ábra: munkavállalók jövedelmének alakulása, saját szerkesztés (ksh).....	7
4. ábra: a burnout szindróma tizenkét lépcsős folyamata, saját szerkesztés (Ónody 2001)	21
5. ábra: a képességeim lemaradásban vannak a munkahely által megkövetelttől (saját kérdőív)	27
6. ábra: úgy érzem, bizonyos szakmai készségeim elavultak, elavulnak (saját kérdőív)	27
7. ábra: úgy érzem, hogy a bérezésem méltányos (saját kérdőív)	28
8. ábra: összességében méltányosnak tartom munkahelyem jutalmazási rendszerét (saját kérdőív)	28
9. ábra: olyan, egyszerű feladatokat is el kell végezniem, amik gátolnak a fontosabbak elvégzésében (saját kérdőív).....	29
10. ábra: olyan munkát is el kell végezniem, amihez nincsenek biztosítva megfelelő erőforrások (saját kérdőív)	30
11. ábra: nincs elegendő időm elvégezni a munkámat (saját kérdőív)	30
12. ábra: előfordul, hogy nem tudok megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek (saját kérdőív)	31
13. ábra: büszke vagyok, hogy a jelenlegi szervezet tagja lehetek (saját kérdőív)	31
14. ábra: nagyon örülök, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett (saját kérdőív)	32
15. ábra: a személyes értékrendem megegyezik a szervezet értékrendszerével (saját kérdőív).....	32
16. ábra: ez a jelenlegi szervezet nem ösztönöz a legjobb teljesítményre (saját kérdőív).....	33
17. ábra: valószínűleg jövőre is itt fogok dolgozni (saját kérdőív)	33
18. ábra: valószínűleg öt év múlva is itt fogok dolgozni (saját kérdőív).....	34
19. ábra: felek a koronavírusról (saját kérdőív).....	34
20. ábra: nagy a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám (saját kérdőív)	35
21. ábra: attól tartok, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat (saját kérdőív)	35
22. ábra: bizonytalanak érzem magam, a munkám jövőjét illetően (saját kérdőív)	36
23. ábra: azt hiszem, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat (saját kérdőív)	36
24. ábra: érzelmileg kimerültnek érzem magam a munkámtól (saját kérdőív)	37
25. ábra: kimerültnek érzem magam a munkanap végén (saját kérdőív)	37
26. ábra: fáradtnak érzem magam, mikor reggel felkelek, és egy újabb munkanappal kell szembenéznem (saját kérdőív)	38
27. ábra: egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő számomra (saját kérdőív)	38
28. ábra: úgy érzem kiégttem a munkámat illetően (saját kérdőív).....	39
29. ábra: frusztráltak érzem magam a munkám miatt (saját kérdőív)	39
30. ábra: úgy érzem túl keményen dolgozom (saját kérdőív).....	40
31. ábra: úgy érzem energiám/ erőm fogytán vagyok (saját kérdőív)	40
32. ábra: az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelent számomra (saját kérdőív).....	41
33. ábra: az étterem, ahol dolgozom figyelembe veszi a céljaimat, és az értékeimet (saját kérdőív) ...	41
34. ábra: az étterem, ahol dolgozom tényleg, igazán törődik a jólétemmel (saját kérdőív)	42
35. ábra: az étterem, ahol dolgozom nagy figyelmet fordít rám (saját kérdőív)	42
36. ábra: az étterem, ahol dolgozom megbocsátja a jóhiszemű tévedéseimet (saját kérdőív).....	43
37. ábra: az étterem, ahol dolgozom érdeklí a véleményem (saját kérdőív)	43
38. ábra: az étterem, ahol dolgozom soha nem használna ki (saját kérdőív).....	44
39. ábra: ha problémám van, számíthatok az étteremre, ahol dolgozom (saját kérdőív).....	44
40. ábra: az étterem, ahol dolgozom készségesen segít, ha különleges szívességre van szükségem (saját kérdőív)	45
41. ábra: mi a nemed? (saját kérdőív)	46
42. ábra: az alkalmazottak munkahelyének helyszíne (saját kérdőív).....	46
43. ábra: milyen pozícióban dolgozol? (saját kérdőív).....	47

44. ábra: ellátsz-e vezetői feladatokat a jelenledi munkahelyeden? (saját kérdőív).....	47
45. ábra: a képességeim lemaradásban voltak a munkahely által megköveteltektől (saját kérdőív).....	50
46. ábra: úgy éreztem a szakmai készségeim elavultak voltak (saját kérdőív)	50
47. ábra: úgy éreztem a bérezésem méltányos volt (saját kérdőív)	51
48. ábra: összességében méltányosnak tartottam a munkahelyem jutalmazási rendszerét (saját kérdőív)	51
49. ábra: olyan egyszerű feladatokat kellett elvégezniem, amik gátoltak a fontosabbak elvégzésében (saját kérdőív).....	52
50. ábra: olyan munkát is el kellett végezniem, amikhez nem voltak biztosítva a megfelelő erőforrások (saját kérdőív).....	52
51. ábra: nem volt elegendő időm elvégezni a munkámat (saját kérdőív)	53
52. ábra: előfordult, hogy nem tudtam megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek (saját kérdőív)	53
53. ábra: büszke voltam, hogy a korábbi szervezet tagja lehettem (saját kérdőív).....	54
54. ábra: nagyon örültem, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett (saját kérdőív)	54
55. ábra: a személyes értékrendem megegyezett a szervezet értékrendszerével (saját kérdőív).....	55
56. ábra: ez a korábbi szervezet nem ösztönzött a legjobb teljesítményre (saját kérdőív)	55
57. ábra: félttem a koronavírustól (saját kérdőív).....	56
58. ábra: nagy volt a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám (saját kérdőív).....	56
59. ábra: attól tartottam, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat (saját kérdőív)	57
60. ábra: bizonytalannak éreztem magam, a munkám jövőjét illetően (saját kérdőív)	57
61. ábra: úgy gondoltam, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat (saját kérdőív).....	58
62. ábra: érzelmileg kimerültnak éreztem magam a munkámtól (saját kérdőív)	58
63. ábra: kimerültnak éreztem magam egy munkanap végén (saját kérdőív)	59
64. ábra: fáradtnak éreztem magam, mikor reggel felkeltem, és egy újabb munkanappal kellett szembenézniem (saját kérdőív)	59
65. ábra: egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő volt számomra (saját kérdőív)	60
66. ábra: úgy érzem, kiegészem a munkámat illetően (saját kérdőív).....	60
67. ábra: frusztrálnak éreztem magam a munkám miatt (saját kérdőív)	61
68. ábra: úgy érzem, túl keményen dolgoztam (saját kérdőív).....	61
69. ábra: úgy érzem, energiám/ erőm fogytán voltam (saját kérdőív).....	62
70. ábra: az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelentett számomra (saját kérdőív).....	62
71. ábra: az étterem, ahol dolgoztam figyelembe vette a céljaimat, és az értékeimet (saját kérdőív) ...	63
72. ábra: az étterem, ahol dolgoztam tényleg, igazán törődött a jólétemmel (saját kérdőív)	63
73. ábra: az étterem, ahol dolgoztam nagy figyelmet fordított rám (saját kérdőív)	64
74. ábra: az étterem, ahol dolgoztam megbocsátotta a jóhiszemű tévedéseimet (saját kérdőív).....	64
75. ábra: az éttermet, ahol dolgoztam érdekelte a véleményem (saját kérdőív).....	65
76. ábra: az étterem, ahol dolgoztam soha nem használt ki (saját kérdőív)	66
77. ábra: ha problémám volt, számíthattam az étteremre, ahol dolgoztam (saját kérdőív)	66
78. ábra: az étterem, ahol dolgoztam készségesen segített, ha különleges szívességre volt szükségem (saját kérdőív).....	67
79. ábra: mi a nemed? (saját kérdőív)	67
80. ábra: a pályaelhagyók korábbi munkahelyének helyszíne (saját kérdőív)	68
81. ábra: milyen pozícióban dolgoztál az alábbiak közül? (saját kérdőív).....	68
82. ábra: elláttál-e vezetői feladatokat az akkori munkahelyeden? (saját kérdőív)	69

1. Bevezetés

Szakedolgozatom témájának egy számomra is rendkívül érdekes témát választottam. Már a gimnázium mellett elkezdtem dolgozni kisebb éttermekben, majd pedig az alapképzés befejeztével Ausztriában helyezkedtem el egy 5 csillag superior szállodában, ahol a szerviz részlegén dolgoztam 3 éven keresztül. A vendéglátóhelyek minden típusában észlelhető a stressz, amit tapasztaltam, mivel dolgoztam egyszerűbb éttermekben, illetve egy 5 csillag superior szállodában is. Azt viszont meg kell említeni, hogy a stressz mértéke egyenesen arányos az étterem színvonalával. Személy szerint azt tapasztaltam, hogy a színvonal által nő a teljesítési kényszer, a vendéglátottság elérése érdekében. Ezáltal elmondhatom, hogy témaválasztásomnak személyes oka is van. A kutatásom által szeretnék választ kapni az általam is tapasztalt gyakori problémákra, illetve esetlegesen megoldást találni.

A dolgozatom fő témája, az alkalmazottak helyzete a vendéglátásban. Mindannyiunknak van, legalább egy ismerőse, aki a vendéglátásban dolgozik, így talán egy kis betekintést kaphatunk általuk. A célom az, hogy a kutatásommal egy átfogó képet kapjak a magyar vendéglátásról, és vendéglátó kollégák helyzetéről. További nagy kérdésem, hogy miért ilyen nagy a munkahelyi stressz a vendéglátásban? Elég ambivalens kérdés, hiszen nyilván más munkahelyeken is bizonyos helyzetekben nagy a stressz, mégis a vendéglátásban hatványozottabb. Amit én tapasztaltam a korábban említett szállodában, az szinte megmagyarázhatatlan. De miért is ilyen óriási a stressz a vendéglátásban? A dolgozatom feladata, hogy több különféle módon választ kapjak erre a kérdésre.

A következő téma, ami foglalkoztat, hogy miért van folyamatos munkaerőhiány a vendéglátásban? De mik lehetnek ennek a legjelentősebb indokai? Több módon kapok választ erre a kérdésre is, egyrészt régebbi kutatásokat használok fel, valamint a saját kutatásom által. Kérdőívek és interjúk által kérdezek meg még a vendéglátásban alkalmazásban lévőket, illetve a már nem vendéglátásban dolgozókat.

Külön szerepet kap a dolgozatomban a pályaelhagyás ténye a vendéglátásban. Az egyik legnagyobb rizikófaktor a vendéglátásban az alkalmazottak pályaelhagyása. Miért dönt valaki úgy, harminc év felszolgáló múlttal, hogy pályát vált? Miért, és hogyan jelentkezik legfőképpen a felszolgálóknál a burn out szindróma? Túl lehet lépni a kiégésen, és tovább dolgozni? Kutatásomban helyet kap a covid-19 (továbbiakban covid) által okozott további nehézségek a vendéglátásban alkalmazottak és egyben az üzemeltetők, vagy tulajdonosok nézőpontjából. A covid általi intézkedések által a vendéglátó egységnek be kellett zárnia, ez esetben rengeteg munkavállalót el kellett bocsátaniuk, valamint a szerencsésebbeket kevesebb órára

visszajelentették. Sajnos sok étterem, és kávézó a zárás után már nem tudott újra nyitni. Ezáltal kijelenthetjük, hogy a covid mind a munkavállalókat, mind a munkáltatókat nehéz helyzetbe sodorta.

A saját kutatásom első fele a kérdőívekből áll, amelyeket egyrészt a vendéglátásban dolgozóknak, másrészt pedig a már nem vendéglátásban dolgozóknak tettem fel. Amely által a korábban felállított kérdéseimre kapok választ. A kérdőívemet egy már korábban publikált szakirodalom segítségével készítettem el, amelyet validált skálának hívunk. A kutatás másik felét pedig az interjú teszi ki. Az interjút egy étterem tulajdonosnak, vagy üzemeltetőnek készítettem el. Általa is válaszokat várok az alkalmazottak helyzetéről, annak alakulásáról, valamint kilátásairól. Kíváncsisággal tölt el az, hogy az üzemeltetők, vagy tulajdonosok mit gondolnak az alkalmazottak pályaelhagyásáról, illetve a helyzetükről.

2. Általános áttekintés a hazai vendéglátóüzletekről

Zerényi Károly (2021) Statisztikai helyzetjelentés a vendéglátásról című összefoglalója rendkívül hasznos adatokat tartalmaz. 2020. december 31-i adatok alapján, Magyarországon a vendéglátóhelyek száma 50.190 volt, szemben a 2019-es adatokkal, amikor még 51.290 vendéglátóegység működött. A vendéglátóegységek számának drasztikus csökkenése összefüggésbe hozható az egész világot sújtó világjárvánnyal.

A vendéglátás ágazat a turizmushoz csatlakozva körülbelül 140.000 alkalmazottat foglalkoztatott. Ez a turisztikai foglalkoztatottak egyharmada. A vizsgált, 2020-as évben a vendéglátásban dolgozók havi bruttó keresete 233.000 Forint volt, ez a szegmenseket tekintve továbbra is az egyik legalacsonyabb. Ha a nemzetgazdasági átlagot tekintjük, ezek a bérek mindössze az átlag 60%-ának felelnek meg. Ugyanebben az évben az ágazat bruttó hazai forgalma visszaesett 1062 milliárd forintra, amely az előző évben még elérte az 1465 milliárd Forintot, ez több mint 27%-os csökkenést jelent. Az említett forgalom 90%-a, a kereskedelmi vendéglátásból, a fennmaradó 10% pedig a munkahelyi, rendezvényi, közétkeztetési vendéglátásból származik.

2.1. Munkavállalók számának alakulása

Zerényi (2021) összefoglalója alapján, teljes bizonyossággal állíthatjuk, hogy a koronavírus hatására a foglalkoztatottak száma a vendéglátásban nagymértékben csökkent. Ennek az oka a járvány berobbanása, illetve a különféle óvintézkedések, amelyek által az éttermek, és szállodák bezárásra kényszerültek. Ahol megoldható volt, ott lehetővé tették az ételek elvitelét, illetve, ami még fontosabb, hogy sokan átálltak a házhozszállításra. Mivel az éttermek zárva tartottak, nem volt szükség olyan nagy létszámú személyzetre, mint az éttermek nyitva tartása esetében. Ennek következtében az éttermeknek, és szállodáknak sokszor meg kellett válnia az alkalmazottaktól.



1. ábra: munkavállalók számának alakulása az I nemzetgazdasági ágban, saját szerkesztés (Zerényi 2020,2021)



2. ábra: munkavállalók számának alakulása a vendéglátásban, saját szerkesztés (Zerényi 2020,2021)

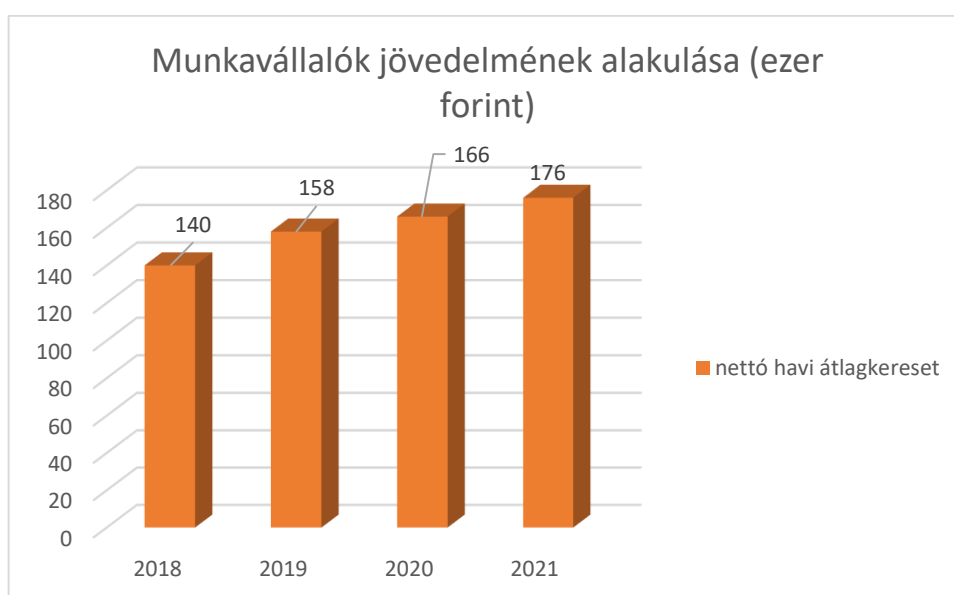
Az első oszlopdiaagram megfelelően ábrázolja, hogy 2018-ról 2019-re nőtt a szálláshelyszolgáltatás, vendéglátás munkakörben az alkalmazottak száma összesen 13 ezer fővel. Majd pedig ez a szám visszaesik a 2020-as évre, olyannyira, hogy kevesebb lesz, mint 2018-ban. A betöltetlen álláshelyek sajnos egyre gyakoribbak ebben a nemzetgazdasági ágban, így szinte folyamatosan jelen van a munkavállaló hiány. A legújabb 2021-es adatok alapján sajnálatos módon a 2020-as létszám alá csökkent az I nemzetgazdasági ág alkalmazottai. Ezek az adatok alapján a munkavállalók száma visszaesett 145 ezer főre. Ami azt jelenti, hogy egy év alatt további 32 ezer munkavállaló hagyta el a pályát. Ez 22%-os munkaerő kiesést jelent a nemzetgazdasági ágban.

Majd pedig a jobb oldali oszlopdiagramon szemléltetem, kimondottan a vendéglátásban alkalmazottak létszámát, és annak alakulását. Szintén ugyanaz figyelhető meg, mint a nemzetgazdasági ágban is. 2018-ról 2019-re a foglalkoztatottak számának emelkedése figyelhető meg, amely a 2020-as évre ismét visszaesik a koronavírus és következményei miatt. A 2018-as évről a következő évre 20 ezer fővel nőtt a vendéglátásban dolgozók száma, amely egy igazán pozitív fejlődésnek mondható. 2019-ben 170 ezer fő dolgozott a vendéglátásban, azonban nem hosszú ideig. A következő évre 140 ezer főre visszaesett az alkalmazottak száma, azaz 30 ezer munkavállalótól esett el a vendéglátás. Ez 21%-os munkaerő elvándorlást jelent. A 2021-es évre a vendéglátásban alkalmazottak száma tovább csökkent, 115 ezer főre. Ez további 25 ezer főt jelent, amely további 22%-os munkaerő csökkenést jelent.

Feltételezhető, hogy az alkalmazottak nagy része a járvány hatására más biztos munkahelyet kerestek, a későbbiekben pedig már nem vágytak vissza a vendéglátásba. Biztosabbnak tűnik egy másik iparág, ahonnan a koronavírus hatására sem bocsátják el, ugyanis bizonyos munkahelyek nem zárnak be, hanem tovább működnek, gyártanak.

2.2. Munkavállalók jövedelmének alakulása

A központi statisztikai hivatal adatait felhasználva készítettem el a következő táblázatot, illetve grafikont. Fontos megjegyezni, hogy bár a fizetések emelkedtek, mind ezek ellenére sok alkalmazott mégis kevesebb pénzt keresett. Ennek az oka az, hogy akik foglalkoztatottak maradtak a cégnél, azokat kevesebb órára jelentettek át, amely által az ő nettó havi jövedelmük kevesebb lett.



3. ábra: munkavállalók jövedelmének alakulása, saját szerkesztés (ksh)

A fenti oszlopdiaagram által megvizsgáltam a 2018, 2019, és 2020, és 2021-es éveket, nettó havi átlag kereseteit. Mind a táblázat által láthatjuk, de az oszlopdiaagram még jobban szemlélteti, hogy az I nemzeti gazdaságban dolgozók havi átlag jövedelme évről évre nőtt. A 2018-as évről egy nettó átlagos 18 ezer forintos béremelkedést figyelhetünk meg, majd a következőkben 8 ezer forint, illetve 10 ezer forintos fizetés különbség jelenik meg az I nemzetgazdasági ágban. Kiemelném, hogy ezek a béremelkedések a teljes I nemzetgazdasági ágra vonatkoznak, illetve, hogy ezek átlagos nettó havi bérek.

A diagramon láthatjuk, hogy korábbi állításom nem valósult meg, ugyanis hivatalosan a bérek emelkedtek.

2.3. Vendéglátóegységek fajtái

A Magyar Turisztikai Ügynökség weboldalán került nyilvánosságra a vendéglátóegységek fajtáiról való változtatás. A vendéglátásban foglalkoztatottakat jelentősen érinti a jelenlegi szabályváltozás: új besorolási rendszer lép életbe a vendéglátóhelyek világában. A változtatásra azért volt szükség, mivel eddig a vendéglátóhely tevékenysége és termékköre alapján nem lehetett megállapítani egyértelműen annak típusát. Az új módszertan lehetővé teszi a különböző vendéglátóhely típusok kategorizálását. Jelenleg tehát tevékenységprofil alapú kategorizálás létezik.

Az említett rendelet tartalmazza az üzlettípusok jellemzőit, így könnyebbé válik a hatóságok és az üzemeltetők számára is az elvárások teljesítése. A jelenleg érvényben lévő üzlettípusok, és jellemzőik az I. számú mellékletben található.

3. A vendéglátás veszélyei

Cleveland és szerzőtársai már 2007-ben olyan szempontból vizsgálták a turizmus-vendéglátást, ami csak jóval később vált a közbeszéd és a tudományos diskurzus tárgyává. A vendéglátásban a pályaelhagyás jelenti az egyik legnagyobb problémát, ez a növekvő munkaerőhiánnyal összefüggésben kritikus problémát jelent az ágazatnak. A pályaelhagyás kockázatát jelentősen növeli a munka és a család közötti egyensúly fenntartásának nehézsége, a munkahelyi stressz és a kiégés negatívan befolyásolja a magánéletet. Ez a két faktor a fő stresszforrás, de a hosszú munkaidő, a nem szokványos időbeosztás, és az ügyelet is mind nehezítő tényezők.

Öt fő kategóriáját különböztetünk meg a munkahelyi stressz forrásának. Az első, ami közvetlenül a munkát érinti, munkahelyi túlterhelés, túlóra, döntéshozatali kényszer, és a fizikai

megterhelés, kimerültség. A második a beosztásból fakadó stressz, és a munkahelyi felelősség. A harmadik faktor a személyes kapcsolatok, konfliktusok, beosztásból adódó szerepekből fakadó nehézségek. Negyedikként a karrier-, és az előremenetel lehetőségének hiánya, valamint a munkahely bizonytalansága jelölhető meg. Ötödikként a munkahely- család közötti konfliktus határozható meg.

A tanulmányok kimutatták, hogy a rengeteg munkaóra és a munkahelyi túlterheltség negatív hatással van a családon belüli kapcsolatokra, egyértelműen bizonyítható, hogy csupán a munkaórák csökkentésével javítható az életminőség, elégedettség, és az interperszonális kapcsolatok minősége. A többműszakos munkarend növeli a házasságon belüli feszültséget, és a gyermeknevelésben is nehézséget okoz.

Kutatások bebizonyították, hogy ha a munkateher csökken, megnövekszik a jólét, csökken a stressz és a fáradtság, valamivel kevesebb egészségügyi probléma jelentkezik, mint például a fejfájás, a szemfájás, a feszültség és a magas vérnyomás. Mind ezek hatására nő az étellel való elégedettség mértéke, és a gyermeknevelésben is nyugodtabb, és jobb kapcsolatot tud tartani a gyermekkel. A magas munkahelyi elvárások és az alacsony döntéshozatali képesség kombinációja növeli a munkahelyi stresszt, és csökkenti a munkahelyi való elégedettséget. A szállodai, és vendéglátói munkakörben a stresszt befolyásoló tényezők közé tartoznak a magas munkahelyi követelmények, a nagy felelősség a döntéshozatalban, és a magas érzelmi kontroll bizonyos speciális szituációkban. Ezek mindegyike kockázati tényezőknek számítanak, amely veszélybe sodorja az alkalmazott motivált hozzáállását a munkához.

A negatív hatásokat tompíthatják a munkakörnyezet pozitív hatásai, mint például a jó munka légkör, barátságos kollégák, a főnökség támogatása. Igazán fontos egy alkalmazott munkakörnyezetében a vezetők támogatása, illetve a munka- család közötti konfliktusok elkerülése. Kutatások bizonyították, hogy azok a munkahelyek, ahol nincs jelen a támogató munkahelyi légkör, negatív hatással van a munkavégzésre. A vizsgálatok alapján arra jutottak, hogy egy pozitív szervezeti kultúra, és vezetői törekednek arra, hogy az alkalmazottak számára összeegyeztethető legyen a munkahelyi és a magánélet.

A munkahelyi és a családi problémák közti kapcsolatot két szemszögből elemezték, egyfelől megnézték az alkalmazottak észrevételeit a munkahely-család közt fennálló konfliktust, a munkahelyi hozzáállásukat és az egészségi állapotukat. A házastársi perspektívát kevésbé veszik figyelembe ezek a kutatások, emiatt szükséges ezen a téren is kutatásokat

végezni. Az eredmények segítenek megérteni a munkahely házasságra, családi jólétre és szülő-gyerek kapcsolatra gyakorolt hatásait. A vendéglátást érintő pszichológiai eredmények irodalma rámutat arra, hogy sok szemszögből kell vizsgálni a kérdést. Az egyéni alkalmazotti teljesítményértékelésben sokrétű tényezőket vizsgálnak – „360 fokos” visszajelzést kapva így. Ez a típusú értékelés meglehetősen átfogó képet ad a munkavállalók teljesítményéről, mivel tartalmazza a felettesek, a beosztottak, kollégák véleményét, valamint az önértékelést is. Mivel a különböző egyének eltérő véleményt képviselhetnek az eredmények gyakran ellentmondásosak, azonban ez segíthet a munkavállalóknak a saját teljesítményük reális megítélésében.

Megkérdezték a vendéglátóipari menedzsmentben elhelyezkedni szándékozó végzős hallgatókat (az ágazatba éppen belépők), hogy mire számítanak az előrelátható munkahelyi kihívások szempontjából, mik lesznek a döntéshozatali területek határai, és a várható stresszfaktorokat. Ahhoz, hogy új szintet érhessünk el a munkahely-család konfliktus elemzésében, és ezáltal hatást gyakorolhassunk a munkahelyre és a családra - létfontosságú, hogy a fontos információkat ne csak a jelenleg az ágazatban dolgozók, hanem az éppen belépők szemszögeből is vizsgáljuk. Így fontos és hasznos információval bővül a kutatás, ami a jövőbeli családi, illetve munkahelyi elvárásokat érinti. Habár a területen kezdők rendelkezhetnek némi elsőkézből származó tudással a munkát illetően (részidős nyárimunka), azonban információik jelentős része csak másodkézből származik (munkatársak, családtagok). Ezeknek az elvárásoknak a realitása kritikus szerepet játszik az alkalmazott jövőjében, munkahelyi, illetve egészségügyi perspektívából. Ez a feltételezett/tapasztalt ellentmondás az egyént gyakran kiábrándítja, rontja a munkahelyi teljesítményét, és sokszor a munkahely, illetve az egész ágazat elhagyását eredményezheti. A nem megvalósult elvárások nagyon fontos stresszornak számítanak. Ezek az elvárásoktól eltérő munkahelyi kihívások, követelmények, illetve az alul foglalkoztatottság konzisztensen okozzák a rossz munkahelyi eredményeket. Ugyanezek a nem reális elvárások érzelmi fáradtsághoz, kiégéshez vezetnek a legutóbbi tanulmányok szerint. Azt találták, hogy a karrier elvárások tekintetében a pályakezdők nagyrészt valósan ítélik meg a lehetőségeket, ezzel szemben a munkahely-család konfliktust nem veszik számításba, a munkahelyi és a nem munkahelyi szerepek között konfliktus támad.

3.1. Jólét

Gordon és Shi (2021) tanulmányukban a munkamániás tüneteket vizsgálták a hotelvezetők, menedzserek körében, vizsgálták a vendéglátásban a stresszfaktorokat, és azok hatásait a pályaelhagyásra. Így fontos feladat az alkalmazottak jóllétének, elégedettségének biztosítása. A vendéglátás, munkahely szempontjából a következő jellemzőkkel rendelkezik: hosszú munkaórák, bizonytalan időbeosztás, állandó személyes interakció a vendégekkel, magas érzelmi követelmények, munkahely- magánélet ellentét. Ezek a faktorok mind befolyásolják a munkavállaló elégedettségi szintjét, és így közvetlenül növelik az egészségüggyel kapcsolatos kiadásokat a munkaadó számára. Megoldandó kihívás az munkaadó számára, az alkalmazottak stresszből való regenerációja, lépéseket tesznek a munkahelyi stressz enyhítésére. A vendéglátásban jelenlévő magas követelményekből fakad, hogy az ágazatban magasabb számban képviseltetik magukat a munkamániások. Az adott nemzetgazdasági ágban kiemelt fontosságú a vezetők regenerációja, munkahelyi stresszből való felépülése, mivel állandó nagy nyomás alatt dolgoznak. Valamint folyamatosan interperszonális problémákat kell megoldaniuk, mind az alkalmazottak, és mind a vendégek körében. Többek között az egyik ok a menedzserek felmondására a munkahelyi stressz, és a magánélet hiánya. Gyakran előfordul a menedzserek, vezetők életében, hogy szabadidejükben is kapnak munkahelyi hívásokat, ez is tovább fokozza a nem szokványos időbeosztást. Egyre több vendéglátó szervezet fektet hangsúlyt arra, hogy a vezetőik hosszú távon is kipihenhessék magukat, valamint segítséget nyújtanak a karriercéljaik elérésében.

A kutatások alapján, a jelenleg elfogadott álláspont az, hogy az egyénnek szüksége van a regenerációra, hogy semlegesítse a munkahelyi stresszt. Ezeknek egyszerűbb formái a napi szünetek beiktatása, illetve a hosszabb (hétvégi, szabadság) pihenők, komplexebb megoldások a különböző szabadidős elfoglaltságok, relaxáció, a kikapcsolódás.

3.2. Covid

Bufquin és szerzőtársai (2021) tanulmányukban megfogalmazták, hogy a covid járvány az egész világon számtalan emberéletet követelt, előre nem látott gazdasági pusztítást végzett, és a világgazdaságot jelentős mértékben visszavetette. A kutatás fő témája a vendéglátásban dolgozók munkahelyi státusza, mentális egészsége, szerhasználata (drog és alkohol), illetve pályaelhagyási szándéka. A vírus terjedésének megállítására tett intézkedések magukban foglalták az otthonmaradási kötelezettséget, utazási limitációkat, szociális távolságtartást, és sok cég, üzlet átmeneti bezárását- mind ezek a vendéglátást még súlyosabban érintették. Sajnos sok üzlet is megszűntette a működését, csak 2020 áprilisában a munkanélküliségi ráta az USA-

ban 10,3%-ról 14,7%-ra nőtt. A vendéglátást még súlyosabban érintette, az utazási korlátozások hatalmas visszaesésekhez vezettek a turizmusban, és a vendégszobák kihasználtságában. Három éttermi alkalmazottból kettő elvesztette munkáját, és ugyan 2020 júniusában a korlátozásokat enyhítették, azonban a fennmaradó megszorítások nem ösztönözték a vendéglátóipar beindulását, ugyanis sok vendég a vírustól való félelem miatt inkább otthon maradt. 2020 júniusában jelentések szerint 26.000 étterem zárt be, és ezekből 16.000 ki sem nyitott újra. A vendéglátásban dolgozni amúgy is fokozottabb terhelést jelent, és ehhez a járvány hatásai még hozzájárultak.

Bufquin megemlített egy tanulmányt, amely alapján az USA-ban a vendéglátásban dolgozók 80%-a valamilyen fokú mentális problémával rendelkezik, depressziós, feszültség, esetleg mániás tüneteket mutat. Az éttermi ágazatban a gyors munkatempó, és a stresszes munkakörnyezet még rosszabb számokat produkálnak. Egy kétéves kutatás, amelyben 17.000 alkalmazottak 19 ágazatban vizsgálták, azt mutatta ki, hogy a vendéglátás egyike a három legrosszabb ágazatnak, az alkalmazottak szempontjából. Ezeken túl az éttermi ágazat, az egyik legsúlyosabban terhelt, ami a drog-, illetve alkoholfogyasztást érinti. Ez a két tényező tovább súlyosbítja a munkavállalókat érintő pszichés megterhelést. Specifikusan kimondható, hogy a covid alatt a folyamatosan dolgozó vendéglátós alkalmazottak körében még magasabb volt a pszichés stressz, a kábítószer használat és az alkoholfogyasztás, szemben azokkal, akiket kényszerszabadságra küldtek fizetés mellett.

3.3. Kábítószerhasználat, és alkoholfogyasztás

Ugyanebből a tanulmányból- Bufquin és szerzőtársai (2021)- felhasználtak egy korábbi tanulmányt, amely két hipotézist állított fel, mi szerint az alkalmazottak jólléte esetén csökken a kábítószerhasználat, illetve az alkoholfogyasztás.

Korábbi vizsgálatok megerősítették a vendéglátásban dolgozók mentális betegségeit, mint például a pszichés szorongást, illetve a kábítószerhasználatot. A tanulmányokból az derült ki, hogy a vendéglátásban alkalmazottak azért használnak kábítószerrel, hogy enyhítsék a szorongást, a frusztrációt, és, hogy ideig-óráig megfelelkezzenek a napi problémákról. Az említett területen nyitott kérdést hagyott a konkrét oka a droghasználatnak, de a kutatók azt feltételezték, hogy a szerhasználat oka a fokozott munkahelyi stressz. Emiatt ez a feltételezés továbbra is csak feltételezés, tehát ez a kérdés továbbra is fennáll, ugyanis ebben a témában a vendéglátósok körében kevés kutatást végeztek. Illetve a koronavírus- járvány következményeinek megértéséhez további empirikus kutatásokra van szükség az alkalmazottak

pszichés szorongása, kábítószerhasználata, és alkoholfogyasztása körében. Az említett, feldolgozott kutatás ezekből az információkból azt feltételezi, hogy a vendéglátásban alkalmazottak pszichés szorongása növeli a kábítószerhasználatot, és alkoholfogyasztást.

4. Kapcsolat a mentális egészség és a pályaelhagyás között

Bufquin és szerzőtársai (2021) az említett tanulmányban azt is kifejtették, hogy a vendéglátás egy rendkívül munkaigényes és stresszes munka környezet, magas alkalmazotti fluktuációval. Korábbi kutatások során vizsgálták már a stressz, a burn out, és a mentális kimerültséget a vendéglátás alkalmazotti körében. A tudósok arra a következtetésre jutottak, hogy azok az alkalmazottak, akiknek a munkahelye stresszes, gyakrabban döntenek a pályaelhagyás mellett. Megállapították, hogy a vendéglátásban dolgozók körében nagyon gyakori a mentális egészségügyi probléma, amely fő okának a munkahelyi stresszt tartják. A vendéglátásban dolgozók szerhasználata szignifikánsan befolyásolja az alkalmazott munkahelyi elégedettségét, és a pályaelhagyási szándékokat. A kutatás következtében arra jutottak, hogy a munkahelyi jólét biztosítása létfontosságú a vendéglátóipar alkalmazottai számára. Amennyiben a pszichológiai jólét nem adott a munkahelyen, nagyobb a pályaelhagyás esélye.

Mások arra a következtetésre jutottak, hogy azok az alkalmazottak, akiknek van lehetőségük más területen is karriert csinálni, nagyobb valószínűséggel hagyják el a pályát. A kutatók egyik fő kérdése az volt, hogy mi a fő oka a vendéglátósok ilyen nagymértékű pályaelhagyásának. A válasz egyszerű, és már korábban is említett ok, a munkahelyi stressz. Ezen felül azt találták, hogy azok az alkalmazottak, akik nem munkával kapcsolatos stresszt szenvednek el, sokkal kevesebb szellemi és fizikai erőfeszítést tesznek a jelenlegi karrierjük érdekében. Ezek alapján arra következtethetünk, hogy azok a munkavállalók, akik megtapasztalják a munkahelyi stresszt, és a pszichés szorongást gyakrabban hagyják el az éttermi munkahelyüket, mint azok, akiknek a munkahelye mentálisan kiegyensúlyozott.

Ezek alapján a kutatás két hipotézist állított fel. Az első, hogy az alkalmazottak pszichológiai jóléte csökkenti a pályaelhagyás veszélyét. A másik pedig, hogy a munkavállalók pszichés szorongása növeli a pályaelhagyás lehetőségét. A tanulmány célja az volt, hogy megvizsgálja a kapcsolatot az éttermi alkalmazottak munkahelyi állapota, mentális egészsége, szerhasználat közötti kapcsolatot, illetve a pályaváltási szándékot. Az eredmények azt mutatják, hogy a munkahelyi állapot befolyásolja az alkalmazottak mentális egészségét. Bufquin célja az volt, hogy ezt a vizsgálatot jobban kiterjessze a koronavírus járvány miatti nehéz helyzetre is.

A vizsgálat azt igazolta, hogy az alkalmazottak, akik dolgoztak a vendéglátásban a koronavírus alatt, magasabb pszichés szorongást mutattak, illetve a droghasználat és alkoholfogyasztás is hatványozottan jelen volt, szemben azokkal, akiket kényszerszabadságra küldtek. Ezáltal elmondhatjuk, hogy ez a tanulmány ellentmond a korábbi tanulmányoknak, amelyek a munkanélküliséget a nagy pszichés szorongással, kábítószer- és alkoholfogyasztással hozta összefüggésbe. Ennek az oka valószínűleg az lehet, hogy azok az éttermi dolgozók, akik dolgoztak a járvány alatt sokkal nagyobb stressznek voltak kitéve, illetve az ágazatra jellemző mellékjövedelmük is kiesett.

A tanulmány érdekesképpen nagyon sok korábbi kutatásnak ellentmond. Jelen esetben azt is feltárta, hogy a pszichés jólét növeli a drog-és alkoholfogyasztást, amely szintén korábbi tanulmányok ellenkezőjét mutatja. Több jelentés készült azzal kapcsolatban, hogy a koronavírus világjárvány alatt az alkoholeladás száma és az alkoholfogyasztás mértéke jelentősen megnövekedett. Ennek az oka, hogy az egyének maguk sem tudtak megbirkózni a fennálló egészségügyi krízissel, a pszichés stresszel, illetve a kijárási tilalom általi bezártsággal. Az emberek ebben a nehéz helyzetben, a megnövekedett szabadidejük miatt könnyebben tudtak alkoholt fogyasztani. Hasonlóképpen Czeisler és munkatársai (2020) friss tanulmánya is megerősítette a fokozott szerhasználatot, főleg a fiatalabb felnőttek, etnikai, és faji kisebbségek körében, akik éttermi munkát végeznek. Továbbá a járvány alatt sokan rosszabb mentális állapotba kerültek, és gyakoribb lett öngyilkossági szándék is.

Mindezek ellenére, a vizsgált tanulmány eredményei alátámasztják, hogy a pszichés szorongás következménye gyakran a kábítószerfogyasztás, és az alkoholfogyasztás, illetve a karrierváltási szándék. Ezek alapján megfigyelhető, hogy a munkában maradó éttermi alkalmazottak több pszichés szorongást élnek át, mint a munkanélküli társaik.

4.1. Gyakorlati megoldás

Bufquin és szerzőtársai (2021) kifejtették a véleményüket a vizsgált tanulmányban. Ezek alapján, gyakorlati szempontból kimondható, hogy azoknál az egyéneknél, akik végig dolgoztak a jelenlegi járvány helyzetet, sokkal nagyobb számban figyelhető meg negatív pszichés, illetve viselkedésbeli elváltozás; a szorongás növekedése, és a szerhasználat. Megfigyelhető az is, hogy a megváltozott körülmények, mint például a kiszállítási módszerek megváltozása, magasabb kitettség a vírusnak, valamint különböző béren felüli juttatások elmaradása okán az ágazatban dolgozók nem tudták a megszokott jövedelmi szintjüket fenntartani. Eredményként megállapítható, hogy az éttermi cégek számára javasolt a

személyzetük pszichés, fizikai, és pénzügyi jólétével való törődés. Például az étteremtulajdonosok felváltva küldhetik el a munkavállalókat kényszerszabadságra, feloszthatják a műszakokat, hogy a személyzet teljes része megosztva legyen kényszerszabadságon, illetve munkában is. Ennek eredményeként az alkalmazottak stressz szintje csökken, köszönhetően a rövidített munkaidőnek, kisebb a kitettség a vírussal szemben, valamint a feltöltődés is hatásosabb. Végül elmondhatjuk, hogy a munkaadók bizonyos szintig törődhetnek az alkalmazottaik fizikai és mentális igényeivel, úgy, mint egészséges étkezés, rendszeres fizikai aktivitás, minőségi alvás, és a szerhasználat elkerülése.

4.2. Korlátozások és jövőbeli kutatások

Bufquin és szerzőtársai (2021) tanulmányának célja az volt, hogy megvizsgálja az éttermi dolgozók alkalmazotti státusza és a mentális egészsége, a szerhasználat, valamint a karrierváltási szándék közötti kapcsolatot a koronavírus járvány idején. Bár a tanulmány szignifikáns eredményeket és következményeket mutat, de mivel a vizsgálatot egyetlen időpontban végezték, még hozzá akkor, amikor a legtöbb étterem bezárt, így a vizsgálat nem mondható teljesen optimálisnak. A koronavírus tekintetében a kutatás megfelelő volt, de amennyiben ezeket a kérdéseket koronavírustól függetlenül szeretnénk megválaszolni, akkor újabb kutatásokat kell végezni. Fontos megemlíteni, hogy ez a tanulmány csak az Amerikai Egyesült Államok éttermi dolgozóit vizsgálta.

A tanulmány szerzői örömmel látnák, ha a jövőben hasonló kutatásokat végeznének más országokban is, hogy megállapíthassuk, hogy ezek az eredmények általánosíthatók-e a különböző kultúrákban. A kutatás csak a szigorúan vett étteremben dolgozókat vette alapul. A jövőbeli kutatásoknak meg kell vizsgálnia a fent említett kapcsolatokat a vendéglátás más területein is, hogy az eredmények alkalmazhatók-e minden területen.

5. A munkahelyi stresszorok felerősödése a covid járvány alatt

Chen és alkotótársai (2021) kutatásukban a koronavírussal kapcsolatos veszélyeket elemzik. A még jelenleg is zajló koronavírus-járvány eddig soha nem látott, és előre meg nem jósolható hatással volt a vendéglátásra. 2020 áprilisa és májusa között az Egyesült Államokban az egészségügyi krízis a vendéglátásban dolgozók munkahelyét közel 50%-ban megszüntette. Ezeknek a munkahelyeknek egy része később újra elérhetővé vált köszönhetően a lezárási könnyítéseknek, a határ újra nyitásának, azonban sajnos ez újabb esetszám növekedést produkált. Mivel a home office nem opció az ágazatban dolgozók számára, ezért ezek az alkalmazottak kénytelenek kitenni magukat a fertőzésveszélynek.

A munkavállalók számára komoly dilemma, hogy tovább dolgozzanak-e, így kitevé magukat a fertőzésnek, vagy az ingatag gazdasági helyzetben feladják a munkahelyüket. Az Egyesült Államok Statisztikai Hivatal szerint a vendéglátás szenvedte el a legnagyobb mértékű pályaelhagyást. Ez a kutatás stresszfaktornak veszi a munkahelyi bizonytalanságot, és a fertőzésveszélyt, ez a kettő emeli a szorongást, és növeli a kilépés veszélyét. Összességében a kutatás alapján az eredmények azt mutatják, hogy a vendéglátás ágazatot, beleértve a szálláshelyeket, és az ételkiszállítást világszerte megtizedelte a járvány. A kutatás vizsgálta a szervezeti hibákat is, megnézték hogyan reagáltak a szállodák a fennálló helyzetre. Kutatták az általános kríziskezelési gyakorlatot, de specifikus területeket is tanulmányoztak, mint például a humán erőforrást, jövedelem menedzsmentet, szervezeti kommunikációt, biztonsági menedzsmentet, és a vállalati társadalmi felelősségvállalás marketinget. Azt találták, hogy a szállodamenedzserek, és a végrehajtók az egész világon igyekeztek az alkalmazottaik morálját megemelni. Így próbálva fenntartani a vállalkozásaikat.

Azt is vizsgálták, hogy a modern világ innovációi miként segíthetnek az ágazatnak: ételkiszállítás drónok segítségével, és az online ételrendelést. Pár tanulmány a fertőzésveszélyt is elemezte, például a kockázati tényezőket az éttermi ételek csomagolásánál, és a higiénias körülményeket az éttermi ágazatban. A tanulmány alkalmazotti szemszögből vizsgálja a koronavírus járvány hatásait, a fókusz a munkahelyi bizonytalanságérzetre helyezi, és vizsgálja ennek a hatásait, a munkahelyi teljesítményt, érzelmi kimerültséget, és pályaelhagyási szándékot illetően. Az eredmények egyértelművé tették, a negatív hatásokat, amelyeket a vírus okozott. Az is látszik, hogy a krízis nagyon rossz hatással van a munkahelyi teljesítményre. Hasonlóképpen más vizsgálatok azt erősítik meg, hogy ez a bizonytalanságérzet fokozott pályaelhagyást eredményez. A járvány kitörése óta, az emberek mindennapi élete, és az utazási szokásai alapvetően megváltoztak, és az utazáshoz, és az étterembe járáshoz kapcsolódó fogyasztás nagymértékben korlátozódott, köszönhetően az utazási szigorításoknak, és a biztonsági és higiéniai előírásoknak. Mind ezek eredményeképpen a vendéglátóipari vállalkozások különösen sérülékennyé váltak.

A tanulmánya szerint a gazdasági krízisre adott válaszként a legtöbb vállalkozás a következő dolgokra kényszerült:

- az alkalmazottak szabadságolása
- a munkavállalók folyamatos áthelyezése
- a próbaidős alkalmazottak elbocsátása
- ideiglenesen szerződtettek alkalmazása
- az alkalmazottak átpozicionálása a közvetlen kontaktust igénylő helyekről, háttérmunkára

Az említett kutatás alapján Egyesült Államokban a munkanélküliségi ráta a szállásadási- és ételszolgáltatási szektorokban elérte a megdöbbentő 37,3 százalékot a 2020 áprilisában, és kétszámjegyű szinten maradt végig a járvány alatt. Ezeknek a körülményeknek köszönhetően az ágazatban dolgozók jelentős nyomásnak és stressznek voltak kitéve, a vírus nem csak az egészségüket, és az életüket veszélyeztette, hanem a megélhetésüket is. Az eredmények azt mutatták, hogy a covid hatásai olyan súlyosak voltak, hogy az alkalmazottak jelentős része mérlegelte a pályaelhagyás lehetőségét. Két új területét azonosították a vendéglátásban lévő stresszfaktoroknak, nevezetesen bizonytalan és sokat követelő munkakörnyezet, illetve etikátlan munka követelmények. A hagyományos munkahelyi stresszfaktorok, ellentétben, a korábbi tanulmányokkal, növelték a munkahelyi elégedettséget, azonban a két új, járvánnyal összefüggő stresszor jelentős negatív hatással volt. Arra is rájöttek, hogy a járvány alatt végig foglalkoztatott munkavállalókat sokkal nagyobb stresszhatás érte, mint a kényszerszabadságon lévőket. Ez az eredmény szembe ment a korábbi tanulmányokkal, amik azt mutatták, hogy a munkanélküliség szoros kapcsolatban áll a pszichés stresszel, a kábítószerhasználattal, és alkoholfogyasztással. Ezeket összegezve kimondható, hogy a járvány hatása jelentős volt, de alapvetően eltérő eredmények születtek a feltételezettől.

A munkahelyi bizonytalanság és a fertőzésveszély a két kulcstényező, amit az ágazatban észlelnek az alkalmazottak. Sok munkavállaló csapdába esve érzi magát az állása elvesztése, és a betegség elkapása között. Ez a félelem sokkal jobban jelen van, mivel az otthoni munka nem opció az ágazatban, mind ezek együttese személyes stressz tüneteket okoz, és a mentális egészséget is veszélyezteti. A járvány hatásai azáltal is megjelentek, hogy a vendéglátóipar nagyon sérülékeny a makroszintű hatásokra, mint például a globális gazdasági recesszióra, és a közegészségügyi krízisre.

Mivel a covid elsősorban közvetlen és közeli érintkezéssel terjed, vendéglátóipari kutatások komoly figyelmet fordítottak a tisztaság és a higiénia témakörére, iránymutatást adnak a biztonságos munkahelyi előírások betartására, valamint az ételek csomagolásának fejlesztésére. Azonban mind a szállodai és éttermi alkalmazottak ki vannak téve az emberi kontaktusból származó vírusveszélynek. A munkavállalók sokszor érzik azt, hogy a vendégek védelme során ők is ki vannak téve a fertőzés veszélyének. Ez nagy jelentőségű, hiszen nagy a veszélye annak, hogy a covid nem tűnik el véglegesen, szezonálisan visszatérhet.

A tanulmányukban kifejtették, hogy világszerte a kormányzatok számos különböző programmal próbálják/ próbálták a vendéglátóipari vállalkozásokat a felszínen tartani, például az USA-ban létrehozták a PPP-t (Payroll Protection Program- Fizetés Védelmi Program), ezzel próbálván elérni, hogy az alkalmazók ne kényszerüljenek rá alkalmazottaik elbocsátására. Egy másik segélyezési program olyan adócsökkentést tartalmazott, amely a vállalkozások étel és ital kiadásainak csökkentését segíteni. Azonban ezek a programok főként a vállalkozások tulajdonosaira, és irányítóira céloznak, kevésbé segítenek az alkalmazottakon. Tudván, hogy a munkaerő jelentős részét női, és kisebbségi alkalmazottak teszik ki, fontos, hogy az ő problémáikat célzottan kezeljék. Jegyezzük meg, hogy a gazdasági világválság után a szektornak négy évig tartott, mire felépült a válság okozta sokkból. Valószínűsíthető, hogy a mostani, sajnos még véget sem ért krízis negatív hatásai sok év múlva tűnnek csak el teljesen. Tegyük hozzá azt is, hogy ugyan a vendéglátásban dolgozók ugyanúgy ki vannak téve a közvetlen kontaktusból származó veszélynek, mégsem kapják meg ugyanazt a státuszt, mint a létfontosságú állásokat betöltők, és az egészségügyi dolgozók. A történésekhez hozzájárul, hogy a járvány korai szakaszában nagyon sok kormányzat a teljes bezárások mellett döntött, és az oltások létrejöttével az éttermi alkalmazottak hátrébb sorolódtak a létfontosságú alkalmazottak, és az egészségügyi dolgozók mögött.

Mint az korábban is olvasható, a vizsgált tanulmány alapján, hogy a fertőzés kockázata kulcsfontosságú tényező a munkáltató szemszögéből is, amely hozzájárul a munkahelyi stresszhez és a pályaelhagyási szándékhoz. Alapvető fontosságú megvédeni az alkalmazottakat, hogy biztosítsuk számukra az erőforrásokat, valamint meg kell teremteni a legbiztonságosabb munkakörülményeket. Bizonyos helyekre műanyag, vagy üvegfal felszerelése lehetséges, illetve a gyakori szakszerű takarítás, fertőtlenítés létszükséges. Ennél még fontosabb, hogy hogy ezeket a biztonsági előírásokat az alkalmazottak mind a front officeban, és mind a back officeban betartsák. Ezentúl a fertőzésveszély egy olyan kockázat, amelyet a vezetőségnek kell enyhíteni.

Ezen kívül a kutatás azt mutatja, hogy a félelem a munka elvesztésétől általános aggodalom a vendéglátásban a pandémia idején. Ezen felül a vendéglátóipari menedzsereknek, és irányítóknak nyíltan kell kommunikálniuk a cég anyagi helyzetével kapcsolatban. Amennyiben a cég anyagi helyzete javul, hasznos, ha a vezetők jelzik az alkalmazottak felé, hogy nincs ok az aggodalomra. Információink alapján, nagyon sok vendéglátó vállalkozás még mindig pénzügyi nehézségekkel küzd, és felveszi az elérhető segélyeket: állami segítségnyújtás, a vendéglátóipari szektor támogatása, helyi közösségek támogatása. A munkahelyi bizonytalanság általánosan jelen van, emiatt a munkáltatóknak nagyon fontos szerepe van az alkalmazottak félelmeinek enyhítésében.

A kutatás megfelelően bemutatta a vendéglátás problémás helyzetét az alkalmazottak szemszögéből a koronavírus világjárvány idején. Amíg azonban ezek az eredmények új elméleti, illetve gyakorlati ismeretekkel szolgálnak, meg kell jegyezni, hogy a tanulmány nem teljeskörű a jövő kutatásai szempontjából, mivel meg vannak a saját határai. A kutatási adatokat az Egyesült Államokban gyűjtötték össze, de nem vizsgálták az egyes államok összefüggéseit. Ennek az az oka, hogy az Egyesült Államok államai különböző megközelítéseket alkalmaztak a vírus megfékezése érdekében, ezáltal a kutatások is más eredményeket hoztak. Jövőbeni terv az, hogy a további kutatások már állami szintűek legyenek. Mind ezeken túl a kutatás célja a kettős stresszorok vizsgálata volt a vendéglátóipari alkalmazottak körében. Ajánlott, hogy a jövőbeni kutatások szélesebb körben, és nagyobb mennyiségű adatgyűjtést szervezzenek meg.

6. Kiegészítés szindróma

Nagyon gyakran olvashatunk a burnout, azaz a kiegészítés-szindrómáról, amely a vendéglátásban is igen jelentősen mértékben megjelent. Bár a szakirodalmak, szakcikkek elsősorban a tanárokat, a kórházi munkatársakat, az ügyfélszolgálaton dolgozókat, illetve az értékesítésben való munkatársakat említi veszélyeztetett munkaköröknek. Mind ezek ellenére mindannyian tudjuk, hogy nagyon gyakori probléma ez a vendéglátás területén dolgozók körében. Már csak azért is, hiszen rengeteg alkalmazott vállal munkát az adott iparágban.

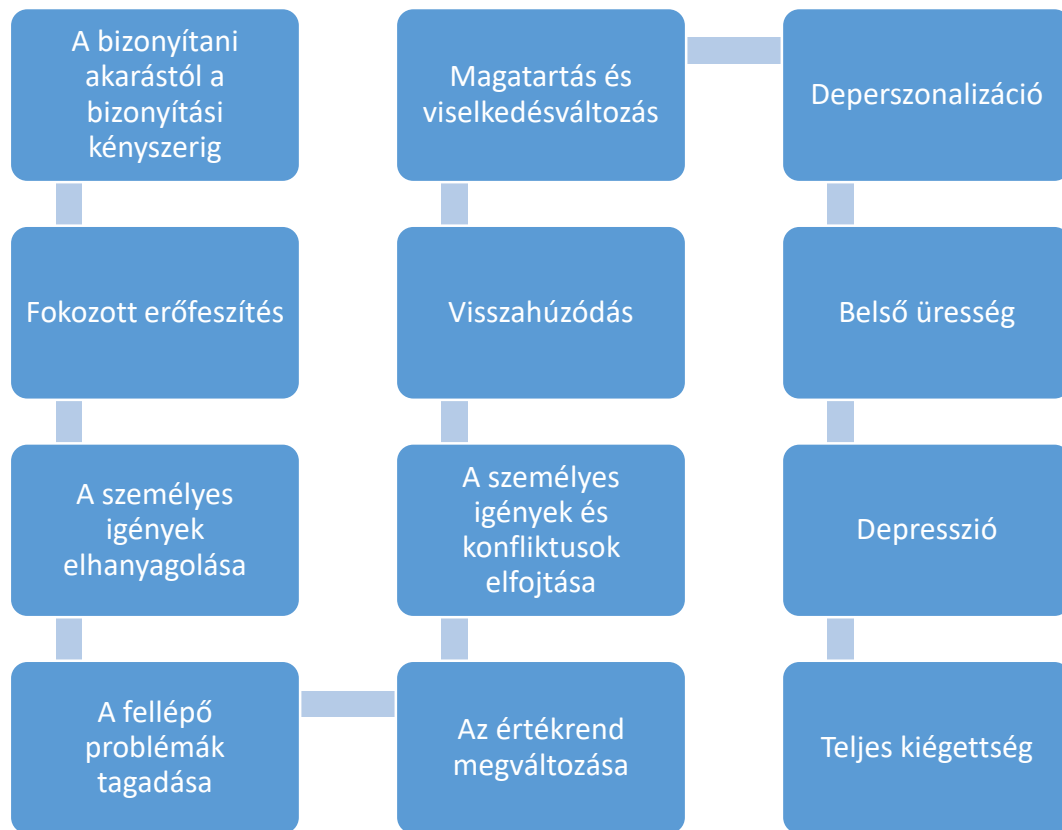
Csatlós (2018) cikksorozatában arról ír, hogy melyek a burnout szindróma tünetei, és hogyan lehet ezeket felismerni, valamint, hogy milyen folyamatok vezetnek el idáig. Természetesen a munkahely nem az egyetlen veszélyforrás a kiegészítésre, ez csak egy tényező. Több tényező befolyásolja, és hozhatja elő a burnoutot, mint például az anyagi helyzet, az alacsony stressztűrőképesség, önismeret, és a célok elmaradása. Természetesen a munkahely nagyon fontos tényező, igen nagy stresszfaktor lehet, de ez egy elég összetett dolog.

Jogosan tehetjük fel a kérdést, hogy miért ilyen jellemző a burnout a vendéglátásban, és miért vizsgáljuk ezt a területet jobban, mint bármelyik másikat? A munkahelyek alkalmazotti részén évről évre kevesebben dolgoznak, és folyamatos munkaerőhiányban szenved az ágazat. Az ország nyugati részét érinti az osztrák határ közelsége, és nagyon sokan Magyarországról járnak napi szinten Ausztriába dolgozni. Amely következtében a munkaerőhiány egyre csak nő és nő. A külföldre dolgozni járás, talán a vendéglátás ágazatot érinti legjobban hazánkban. Ami tehát azt jelenti, hogy az itthon maradó munkaerő mértéke folyamatosan csökken, és a rájuk nehezedő nyomás pedig egyre nagyobb. Szembe kell nézniük a munkaerőhiánnyal, hogy több ember helyett kell dolgozniuk, ami további stresszfaktor. Mind ezekből kiindulva az alkalmazottaknak túlórázniuk kell, több napot dolgozniuk, és keményebben dolgozniuk, mert igenis ez az ágazat egy csapatmunka, és a vendéglátósok többsége lojális mind a kollégákhoz, a főnökséghez, vagyis magához a munkahelyéhez. A folyamatos munkaerőhiány jelenléte állandó stresszforrás mind a munkáltatónak, mind pedig a többi alkalmazottnak. A kiégést elsősorban olyan tényezők befolyásolják, amelyek tőlünk függetlenek, ilyen például az eddig említett munkaerőhiány. Ezen csak úgy segíthetünk, hogy elfogadjuk, és próbáljuk a legjobbat kihozni az adott nehéz helyzetből. Csatlós szerint kevés olyan iparág van, ahol a vásárló annyira kritikus lenne, mint a vendéglátásban. Van olyan vendég, aki ha problémát észlel, tisztességes módon szól a felszolgálónak, ezzel esélyt adva az étteremnek a hiba kijavítására. Azonban meg kell említeni, hogy a tapasztalat nem ezt erősíti meg, az egyik az, hogy sokszor nem korrekt módon mondják el az észrevételüket a vendégek a felszolgálónak. A másik pedig, hogy az étteremből kilépve már íródik is a negatív kritika az internetre.

Az önismeret lehet egy komoly befolyásoló tényezője a kiégésnek. Fontos, hogy az adott szakember tisztába legyen az értékeivel, a személyiségével, és a hibáival. Nem szabad, hogy szüksége legyen egy külső megerősítésre. A stressz is egy befolyásoló tényezője a burnoutnak, hogy kinek milyen a stressztűrőképessége, az változó, de erről később. Az emberek többségének nincsenek céljai, nem tudják, hogy mi a fontosabb, az anyagiak, a fennmaradó értékek megalkotásam vagy a család. Amíg nincsenek életcélok, prioritás, azaz fontossági sorrend, nagyobb az esély a burnout megjelenésére. (Csatlós; 2018.)

6.1. A kiégés folyamata

Ónody (2001) tanulmánya szerint a kiégés szindrómát egy tizenkét fokos lépcsőként fogalmazhatjuk meg. A lépések nincsenek teljesen elkülönülve, függenek a személy élethelyzetétől, és a személy egyéniségétől is.



4. ábra: a burnout szindróma tizenkét lépcsős folyamata, saját szerkesztés (Ónody 2001)

A vágy a bizonyításra még egy jó dolog, hogy ideális legyen, csak aztán felmerül a veszély, amikor már valakinél a bizonyítási akarás átalakul bizonyítási kényszerre. A bizonyításkényszer tovább folytatódik a túl nagy erőfeszítéssel. Az alkalmazott nem tudja a feladatokat tovább delegálni, és megjelenik az aggodalom attól, hogy elveszíti az egyén a kontrollt. A teljesítmény növekszik, azonban a fáradtság folyamatosan jelen van az egyén életében, és csökken az eredményessége. A folyamatos stressz, túlterheltség, bizonyítási kényszer következtében az egyén elfelejteti az alapvető személyes igényeket. Ilyen a boldogság, vidámság, nevetés, szerelem. Az egyén egyre gyakrabban hazaviszi a munkáját, a gondokat, a problémákat, az egyetlen témája otthon is a munka. Az egyén tudja, hogy az egészség fontos, és, hogy jobban oda kellene figyelnie rá, de ugyanakkor erőfeszítésüket abba ölik, hogy a környezetük ezt ne vegye észre. A fizikai fáradtságot megpróbálják átvészelni. Ezt a fizikai kimerültséget ismét túlteljesítik, vagy egész hétvégén edzenek, vagy pedig pihennek egész hétvégén, amely további fáradtsághoz vezet. A korábban említett személyes igények háttérbe

szorulnak, és emiatt az általános értékrendjük is megváltozik. A korábbi baráti kapcsolatok gyengülnek, vagy megszakadnak, a baráti kör nem játszik már olyan fontos szerepet az életében, inkább jobban értékeli az egyedüllétet.

Csak a teljesítménykényszer, a feladatok elvégzése van jelen az egyén életében, a többi tényező, probléma nem létezik az egyén számára. A társasági alkalmak, kimozdulás inkább teher számára, mint kikapcsolódás. Megváltozik az érdeklődés a társadalmi eseményekkel kapcsolatban, és az eszmevilág beszűkül. Nem foglalkozik a környezeti tényezőkkel, nem beszélget másokkal érzelmekről, gondolatokról. Megjelenhet itt már a gondolat, a pályaelhagyás gondolata. Megjelenhet a félelem, hogy a munka miatt az egyén magányos lesz, vagy magányos marad. Megszűnik az érdeklődés mások véleménye iránt, mindent negatívan ért, kritikának él meg mindent. Az egyén kezd érzéketlenné válni, a szenvedély, érzelem elmúlik. Minden területen jellemzi az egyént a szélsőségek. Az egyén számára megszűnik az önértékelés, illetve önmagával a kapcsolat. Ilyen tünetként jelenhet meg, hogy idegennek érzik a saját testüket, illetve például, hogy megszűnik a veszélyérzetük. Hosszú távon ez az érzés kibíratatlan, pszichés tünetek jelentkeznek, pánikrohamok, félelem mindentől, különféle fóbiák. Ebben az esetben szükség van szakszerű segítségre. A depresszió az utolsó előtti szakasz hivatalosan, de természetesen, nem éles határok választják el a szakaszokat. A depresszió által az egyén nem érzi magát jól, szükségesnek, az élet kezd reménytelenné, értelmetlenné válni. Mindenben csak a rosszat látja. Folyamatossá válik a fáradtság, a félelem, a kimerültség. Szükség van orvosi, vagy kimondottan pszichoterápiás kezelésre. A teljes kiégettség során egyszerre jelentkeznek a szomatikus és a pszichés tünetek. Szükség van gyors orvosi, vagy pszichoterápiás kezelésre.

Csatlós (2018) tanulmányában a burnout szindróma megelőzésének legfontosabb tényezőjéről, a stresszkezelésről írt. Azt is kifejtette, hogy a burnout szindrómának a következményeit, amelyek a következők lehetnek:

pszichés, és fizikai tüneteket okoz

érzelmi tüneteket okoz, ilyen például az ingerlékenység, szomorúság, idegesség

viselkedési panaszokat okoz, mint például hiperaktivitás, érzéketlenség, céltalanság

Egy rendkívül érdekes fordulattal zárta a cikket, mi szerint a burnout jó. A burnout lehet egy jel, hogy változtatni kell, hogy az alkalmazott megtudja jó helyen dolgozik-e. A kiégés egy önismereti tréning egyben, megismerheti saját magát, a határait, ha eddig nem voltak, akkor

célokát tűzhet ki magának. A kiegészítés főleg akkor egy igazán jó lehetőség, ha elég erős valaki ahhoz, hogy összeszedje magát, és újrakezdje.

Bordás (2010) azt kutatja, hogy miként hat az egyénre a globalizálódás negatív hatásaként az egész világon megjelent burnout szindróma. Ez a jelenség minden fejlett ipari országban komoly társadalmi problémát jelent. A burnout méréséhez általában a Maslach Burnout Inventory (MBI)-t használjuk, amely három területet vizsgál: a személy pszichikai állapotát, deperszonalizációját, és személyes hatékonyságát. Az említett módszerhez hasonlóan méri a kiegészítést a Jerabek's Burnout Inventory (JBI), azaz pszichés kimerültség, általános kimerültség, deperszonalizáció, és a munkával kapcsolatos apátia. A Shirom- Melamed Burnout Measure (SMBM) külön méri a fizikai fáradtságot, a pszichikai kimerültséget, és a kognitív fáradtságot. Gyakran használatos még a Farber Inventory of Burnout Subtypes (FIBS), viszont ez a módszer a már burnoutban szenvedő emberek altípusait próbálja felkutatni, és elválasztani egymástól.

A kutatásban kifejtette, hogy természetesen mind ezektől függetlenül más módszerek is léteznek, ilyenek például az életmód tanácsadók, pszichológus, vagy pszichiáter segítsége. Illetve különféle kutatásokhoz gyakori a kérdőív készítése, amely által egy szélesebb rétegtől is válaszokat kaphatnak a burnoutról.

6.2. A burnout- szindróma megelőzése, és a stresszkezelés

Csatlós Csilla (2018) tanulmányában elmagyarázta, hogy bizonyos mértékű stressz nélkülözhetetlen a mindennapi életben a munka megfelelő elvégzéséhez, ahhoz, hogy aktív és tevékeny életet élhessünk. Azonban abban az esetben, ha a stressz nagyobb mértékű, és túl gyakran előfordul, az a szervezetre káros hatással lehet. Ennek lehetnek pszichés, és akár fizikai jelei egyaránt. Természetesen minden embernek más a stressztűrőképessége, ami azt jelenti, hogy mivel minden ember más, és különbözik, van, aki nagyobb mértékű stresszt is megfelelően tud kezelni, míg más a kisebb mértékű stresszt sem biztos, hogy elfogadható módon tudja tolerálni. A vendéglátás témakörben nagyon gyakori példa az aggályoskodó vendég, akivel nehéz bánni. Bizonyos felszolgálók remekül helytállnak, és türelmesek vele, míg mások már kiborulnak a folyamatos hibakeresés folytán.

Csatlós Csilla, executive coach tapasztalatai szerint, munkahelyi stressz kezelésére több módszer is van, ezek egy része nem tudatos. A következőkben hét olyan módszert ismertetek, amelyek kutatások által bizonyított stresszkezelő módszerek bizonyultak.

1. Egészséges életmód

Egy nagyon gyakori stresszforrás a fizikai szükségletek nélkülözése. Nagyon gyakran előfordul, hogy a vendéglátásban alkalmazott betegen, lázasan kényszerül dolgozni, attól tartva, hogy ha beteget jelent, kirúgják, és munkanélkülivé válik. A vendéglátásban gyakoriak a hosszú műszakok, gondolok itt a tizenkét-tizenöt órás műszakokra. Sajnos előfordul, hogy akkora az étteremben a pörgés, hogy ilyen hosszú idő alatt a felszolgálóknak nincs idejük enni, inni. Amely további stresszt kreál.

2. Munkahelyi légkör

A nem megfelelő, rossz munkahelyi légkör, egy további stresszfaktor. A főnökség agresszív, megalázó viselkedése rontja a légkört, az alkalmazottak hozzáállását. Hosszú ideig ilyen munkahelyi környezetben az alkalmazottak nagy része nem tud jól teljesíteni, illetve pszichés és fizikai tünetei is jelentkezhetnek a rossz munkahelyi légkörnek és az ez által okozott stressznek.

3. Függőségek

A vendéglátósokat sajnos nagyon gyakran érinti a függőség ténye. A hosszú ledolgozott munkaórák, és a stresszes munka gyakran vált ki fejfájást, gyomor panaszokat, álmatlanságot. Ezek a fájdalmak enyhítésére munka után egy pohár alkohol jól eshet, ám ha ez mindennapossá válik, esetleg már a munkahelyen elkezdődik, komoly függőséget okozhat. Vannak, akik a stressz enyhítésére elszívnek egy-egy füves cigarettát, ám sokan nem állnak meg itt, és a munkahelyi nyomás miatt, és a megfelelési kényszer következtében keményebb kábítószerre nyúlnak. A vendéglátósok elég nagy százaléka dohányzik. Egy húzós, pörgős napon hihetetlenül jól tud esni egy három-négy perces szünet egy gyors dohányzásra.

4. Mozgás, edzés

A vendéglátásban dolgozók nagy többsége keveset jár edzeni, ugyanis a hosszú munkaórák után esznek és alszanak, majd pedig következik egy újabb nap, ami a munkával kezdődik és hasonlóan záródik. Nagy részük tehát nem jár edzeni, keveset mozog munkán kívül, viszont mivel munka után későn esznek, gyakori az elhízás. A másik oldal, pedig akik a munkán kívül az életüket az edzőteremben töltik, mindenféle szerket használva, hogy nagyobb izmokat tudjanak építeni. Ezen a téren is fenn kell tartani az egyensúlyt. Az edzés, a mozgás mind kikapcsolódás, amely csökkenti a stresszhormonok mennyiségét.

5. Természet

A természet is rendkívüli mértékben tudja csökkenteni a stresszhormonok szintjét. Legalább heti egy alkalommal ajánlott akár csak pár órára a természetbe menni, túrázni, horgászni, vízpartra menni. Kutatások bizonyítják, hogy azok, akik korábban rendszeresen jártak túrázni, illetve horgászni, időközben teljes mértékben leszoktak erről a hobbijukról, és a későbbiekben megjelent náluk a burnout-szindróma.

6. Mentalitás

A másképp gondolkodás lényege az a bizonyos problémához való hozzáállásunk. Sokan úgy gondolják, hogy probléma nem létezik, sokkal inkább egy teljesítendő feladatról lehet szó.

Csatlós Csilla gyakran használja a FILÉ módszert, és emlegeti filézésként egy megoldandó helyzet kapcsán. Ez négy egyszerű kérdést jelent: Fontos? Indokolt? Lehet? Érdekes? Ha mind a négy kérdésre igenleges választ adunk, akkor foglalkoznunk kell a helyzettel, feladattal. Azonban, ha legalább egy válaszunk nem, akkor engedjük el, és akkor foglalkozzunk vele, ha újra megjelenik az adott helyzet.

7. Érzelmi és fizikai határok

Fontos megemlíteni, hogy mindenkinek vannak érzelmi és fizikai határai. Ezek természetes dolgok, egy nehéz fárasztó nap után mindenki érzi magán a fizikai fáradtságot, és az egész napos interperszonális kapcsolatok okán az érzelmi kimerültséget egyaránt. Azok a vendéglátósok, akik jobban szem előtt tartják a saját érzéseiket, szükségleteiket, sokkal alacsonyabb a stresszhormon szintjük, és a meglévő stresszt is jobban tudják kezelni.

7. Saját kutatás

A saját kutatásom célja, hogy a felállított kérdéseimre választ kapjak. Hasonló témában íródtak kutatások, és tanulmányok, de szerettem volna én magam is, még jobban utána járni. A kérdőívem során validált skálát alkalmaztam, amely azt jelenti, hogy ezeket a kérdéseket, kijelentéseket már korábban is felhasználták. Ezek a kérdőívkérdések már akkor is nagyon hasznosnak bizonyultak. Chen & Eyoun (2021.) tanulmányaiból használtam fel a legtöbbet az említett kérdőívemhez. Továbbá Ryan és Harrison, Niehoff és Moorman, Kirmeyer és Dougherty, Mowday, illetve Moore tanulmányai általi állításait vontam be a saját saját kutatásomba.

K1: Növekszik-e a burnout szindróma a vendéglátásban dolgozók körében?

K2: Mennyire veszélyeztetett a vendéglátás a pályaelhagyás szempontjából?

K3: Mennyire elégedettek a vendéglátásban dolgozók a jövedelmeikkel, és egyéb juttatásaikkal?

K4: Hogyan befolyásolta a covid a pályaelhagyási jelenségét?

K5: Mennyire van jelen a munkaerőhiány a vendéglátásban (az elmúlt évek történéseinek figyelembevételével)?

K6: Milyen segítséget tud nyújtani a munkahely krízis esetén?

A következőkben ismertetem a kérdőívem által kapott válaszokat, összegzem őket, majd pedig a végén eldöntöm, hogy a kutatási kérdéseimre milyen válaszokat kaptam.

Először a vendéglátásban dolgozók kérdőívét fogom ismertetni, és elemezni, majd pedig a későbbiekben a pályaelhagyókét. A kérdőívkérdések a mellékletekben megtalálhatók. Mint az korábban olvasható, a kérdőívemben állításokat írtam, amelyekre egytől ötig skálán válaszolhattak a válaszadók. Az egyes: egyáltalán nem értek egyet, az ötös: teljes mértékben egyetértek. A válaszlehetőségek közül a skála harmadik fokát tartózkodónak tekintem, ugyanis nem foglalnak egyértelműen állást.

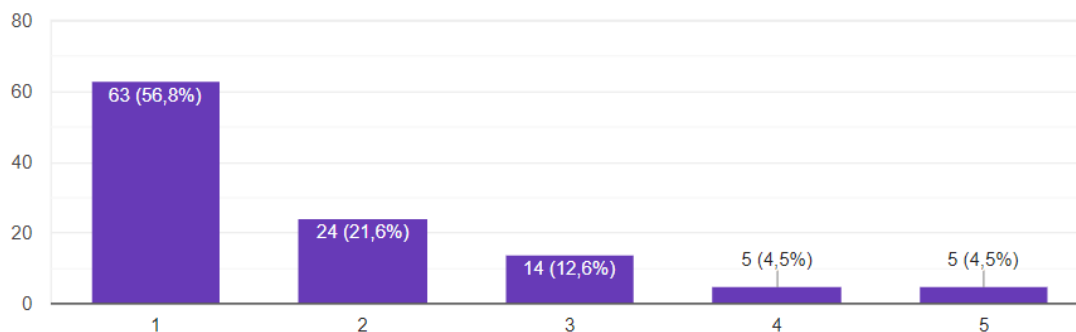
A vendéglátásban dolgozókhoz szóló kérdőívemre 111 válasz érkezett, míg a pályaelhagyókhoz szóló kérdőívemre 51-en válaszoltak. A kérdőíveket közvetlenül elküldtem kollégáimnak, volt kollégáimnak, illetve olyan ismerőseimnek, akik tudom, hogy a vendéglátásban dolgoznak, vagy dolgoztak. Továbbá több vendéglátós csoportba is elhelyeztem a Facebookon, illetve a saját Facebook profilomon is többször megosztottam, hogy minél szélesebb réteghez eljuthasson a kérdőívem.

A kérdőívemet március 3.-án élesítettem, és április 3.-ig elérhető volt a válaszadók számára.

7.1. A vendéglátásban dolgozókhoz szóló kérdőív

A képességeim lemaradásban vannak a munkahely által megkövetelttől.

111 válasz

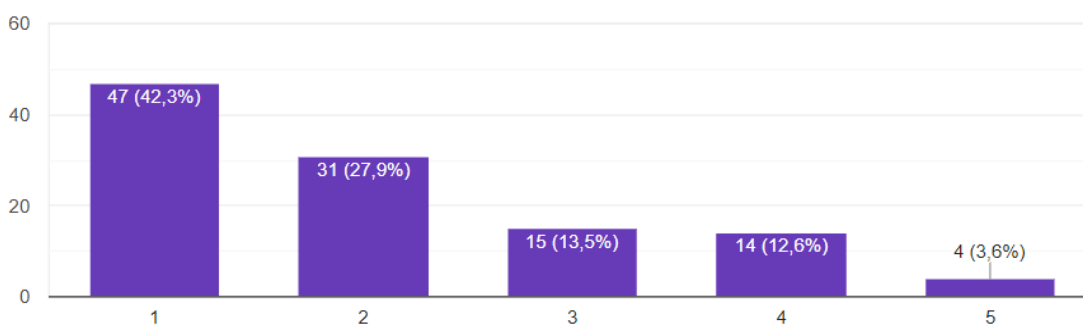


5. ábra: a képességeim lemaradásban vannak a munkahely által megkövetelttől (saját kérdőív)

A kérdőívem első kérdésével azt vizsgáltam, hogy az alkalmazottak véleménye szerint, a képességei lemaradásban vannak-e a munkahely által megkövetelttől. A válaszadók több mint 55% egyáltalán nem ért egyet, ezzel szemben mindössze 4,5% ért teljes mértékben egyet az állítással. A válaszadók közel 22%-a nem ért egyet a vizsgált állítással. A 111 válaszadóból, csupán 5-5 fő ért egyet az állítással. A korábban említettek miatt, közel 13%-ot tartózkodónak tekintek, az említett kérdés kapcsán. Összességében elmondhatjuk, hogy 87 válaszadó tartja úgy, hogy a szakmai felkészültségük megfelelő a munkáltató által előírt követelményeknek.

Úgy érzem, bizonyos szakmai készségeim elavultak, elavulnak.

111 válasz



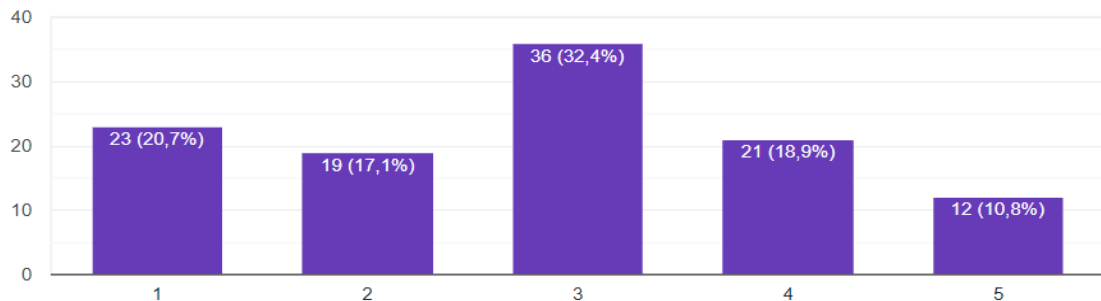
6. ábra: úgy érzem, bizonyos szakmai készségeim elavultak, elavulnak (saját kérdőív)

Tovább elemezve a témát, a következő kérdés az volt, hogy mennyire tartják elavultnak a saját szakmai készségeiket. Az előző kérdéshez képest, egy kicsit más volt a válaszok eloszlása. A válaszadók 42%-a egyáltalán nem ért egyet azzal, hogy a szakmai készségei elavultak lennének. Közel 30% sem ért egyet az állítással, azaz összesen 78 válaszadó nem ért egyet a megfogalmazott kijelentéssel. Körülbelül 13%-ot tekintek tartózkodónak, ugyanis

a középső értéket jelölték meg. Megközelítőleg 17% gondolja úgy, hogy a szakmai készségei valóban elavultak.

Úgy érzem, hogy a bérezésem méltányos.

111 válasz

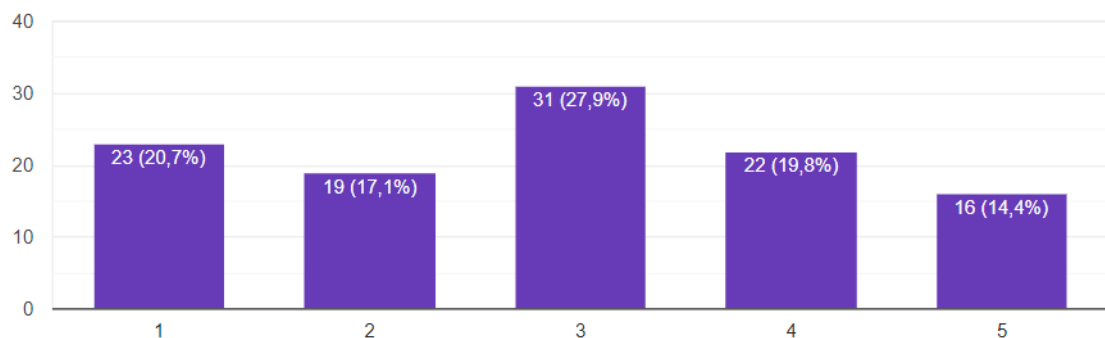


7. ábra: úgy érzem, hogy a bérezésem méltányos (saját kérdőív)

A következő állítással, arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók mennyire elégedettek a munkahely általi bérezésükkel. A válaszok rendkívül megosztók. A jelen kérdés folyamán közel 33% tartózkodik, azaz lényegében nem foglal állást. Számomra rendkívül meglepő módon mindössze 20% egyáltalán nem elégedett a bérezésével. További 17% szintén nem elégedett, vagyis összesen közel 38% nem tartja méltányosnak a bérezését, ez összesen 42 válaszadót jelent a 111-ből. Közel 30%, azaz 33 fő tartja a munkahelyi bérezését méltányosnak, azaz egyetértenek az állítással.

Összességében méltányosnak tartom munkahelyem jutalmazási rendszerét.

111 válasz



8. ábra: összességében méltányosnak tartom munkahelyem jutalmazási rendszerét (saját kérdőív)

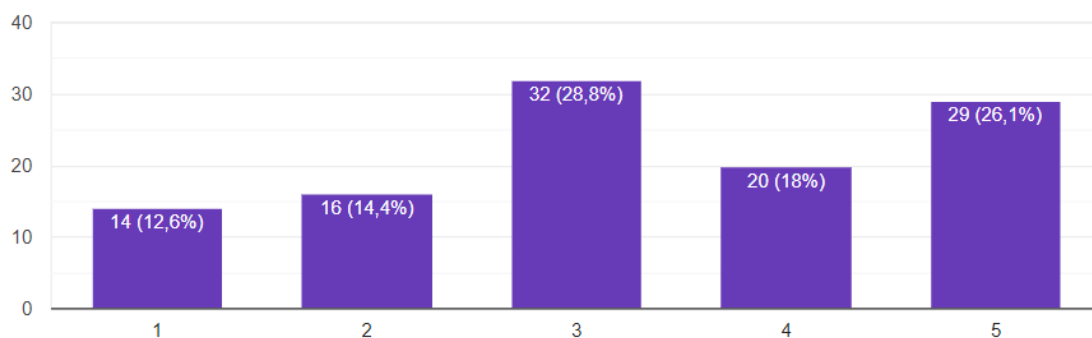
A fenti kérdéshez hasonló kérdést fogalmaztam meg következőként is. Azonban az előzőben csak a munkahelyi bérezést kérdeztem, míg ebben már a jutalmazási rendszert, azaz az alapbéren felül kapható bónuszokra, borraivaló elosztási rendszerre voltam kíváncsi. A

válaszok eloszlása hasonló az előzőhöz. Jelen válaszok alapján, arra következtethetünk, hogy nagyjából ugyanazok a válaszadók elégedettek a jutalmazási rendszerrel is, mint a munkahely által fizetett munkabérral.

Ugyanúgy közel 21%, illetve további 17% nem ért egyet a fentebb említett állítással, amely szám szerint 42 fő. 31 fő, azaz a válaszadók közel 30%-a tartózkodik a meghatározó válaszadástól. Közel 20% és 15% elégedett a jutalmazási rendszerrel, azaz összesen majdnem 35%, amely 38 főt jelent. Az előző állításnál 33 főhöz képest, a jutalmazási rendszerrel további 5 fő értett egyet.

Olyan, egyszerű feladatokat is el kell végeznem, amik gátolnak a fontosabbak elvégzésében.

111 válasz

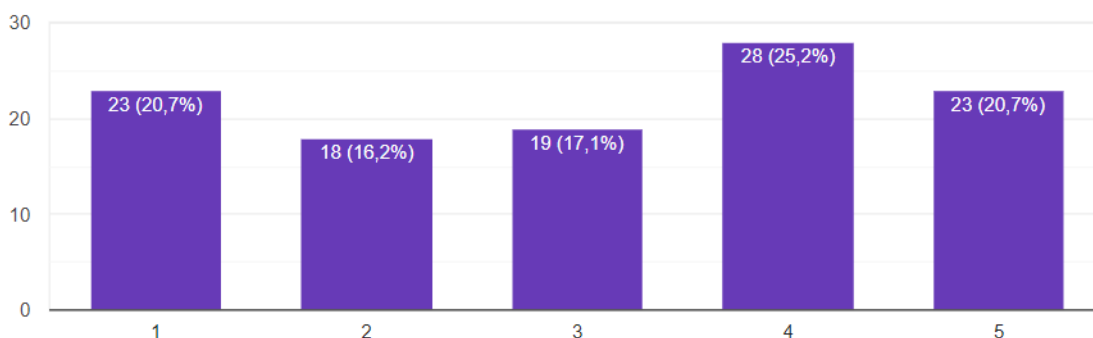


9. ábra: olyan, egyszerű feladatokat is el kell végeznem, amik gátolnak a fontosabbak elvégzésében (saját kérdőív)

A következő kérdés azt vizsgálja, hogy az alkalmazottaknak olykor nem a képességeiknek megfelelő munkát is el kell végezniük, különböző okokból kifolyólag, például munkaerőhiány. A válaszadók 27%-a nem gondolja úgy, hogy az egyszerű feladatok elvégzése, gátolja a saját feladatainak végrehajtásában. Ezzel szemben körülbelül 44% egyetért a fent említett állítással, miszerint nem csak a képességeiknek megfelelő munkákat kell elvégezniük. Ezen kívül megközelítőleg 30% többé-kevésbé ért egyet a vizsgált kijelentéssel, amely szám szerint 32 főt jelent.

Olyan munkát is el kell végeznem, amihez nincsenek biztosítva megfelelő erőforrások.

111 válasz

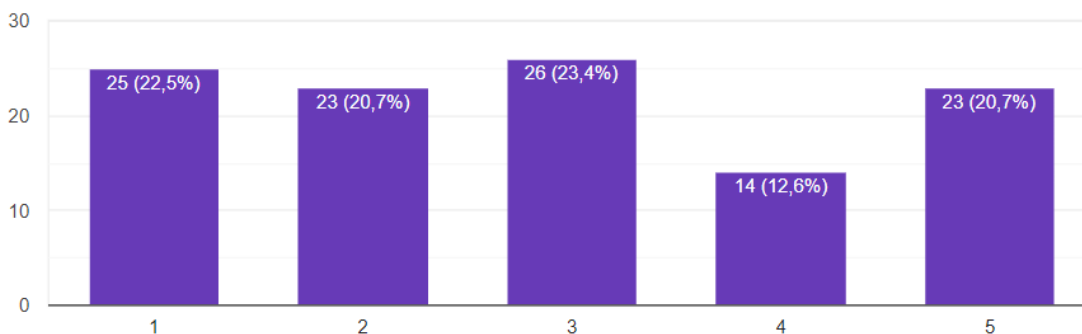


10. ábra: olyan munkát is el kell végeznem, amihez nincsenek biztosítva megfelelő erőforrások (saját kérdőív)

Kérdőívemben arra is kitértem, hogy a megfelelő erőforrások biztosítva vannak-e a munkavállalók számára. Az ábrán is jól látható, hogy bár a vélemények eltérőek, egyik skálára sem érkezett kiemelkedően sok, vagy kevés válasz, hanem nagyon hasonló számú válaszok érkeztek mind az öt skálára. Ez annak is eredménye, hogy a munkahely által nyújtott erőforrások nagyban függenek az adott munkahely pénzügyi helyzetétől, illetve a piacon betöltött szerepétől.

Nincs elegendő időm elvégezni a munkámat.

111 válasz

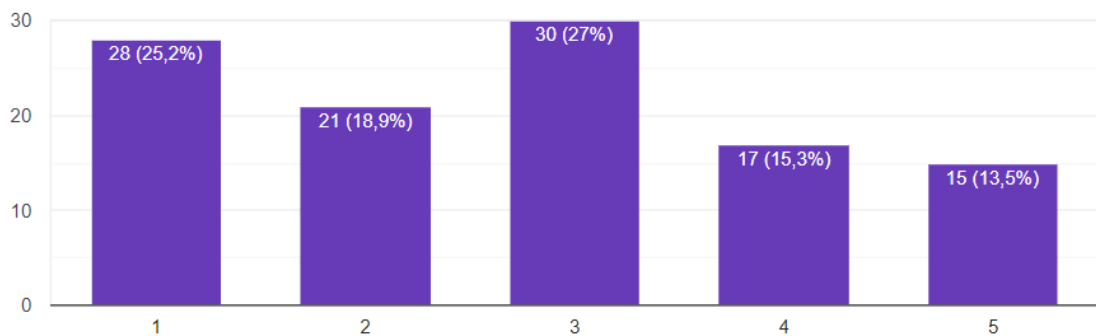


11. ábra: nincs elegendő időm elvégezni a munkámat (saját kérdőív)

Választ akartam kapni arra is, hogy a vendéglátásban dolgozók, nyugodt körülmények között el tudják-e végezni a rájuk bízott feladatokat. Az előző ábrához viszonyítva, itt is hasonlóan alakultak a számok, amely szintén a munkahely adottságaitól, és munkaerő helyzetétől függ. A vizsgálatom eredményeképp elmondható, hogy nem lehet egyértelműen eldönteni, általánosítani, hogy a vendéglátásban dolgozók valóban „versenyt futnának az idővel”.

Előfordul, hogy nem tudok megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek.

111 válasz

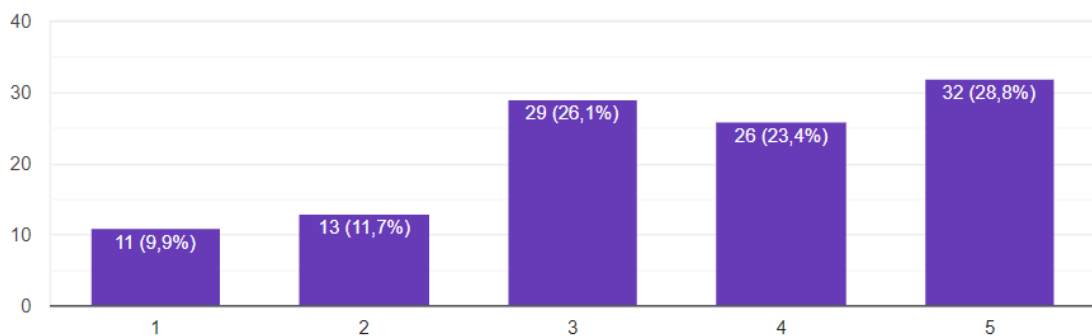


12. ábra: előfordul, hogy nem tudok megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek (saját kérdőív)

Az előző állítást tovább vizsgálva, az is elmondható, hogy a válaszadók 44%-a úgy érzi, hogy a szűkös munkaidőben előírt összes követelménynek eleget tud tenni, és munkaidőn belül el tudja végezni a számára elvégzendő feladatokat. A válaszadók több mint 28%-a szűkösnek találja a munkaidejét, és nem tudja végrehajtani az összes feladatát a munkaidőn belül. A fennmaradó közel 30% többé-kevésbé érzi úgy, hogy nem minden esetben tudja elvégezni az előírt feladatokat meghatározott időn belül.

Büszke vagyok, hogy a jelenlegi szervezet tagja lehetek.

111 válasz

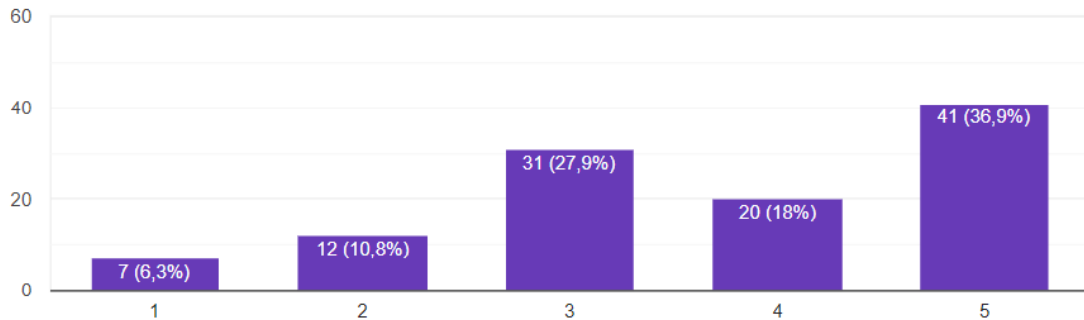


131. ábra: büszke vagyok, hogy a jelenlegi szervezet tagja lehetek (saját kérdőív)

A fent látható ábráról az olvasható le, hogy a munkavállalók többsége, ez esetben 52%-a, azaz 58 válaszadó elégedett a munkahelyével, és büszke arra, hogy az adott vállalkozás tagja lehet. Ezzel szemben mindössze 20%, számszerűsítve 24 válaszadó nincs megelégedve jelenlegi munkahelyével.

Nagyon örülök annak, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett.

111 válasz

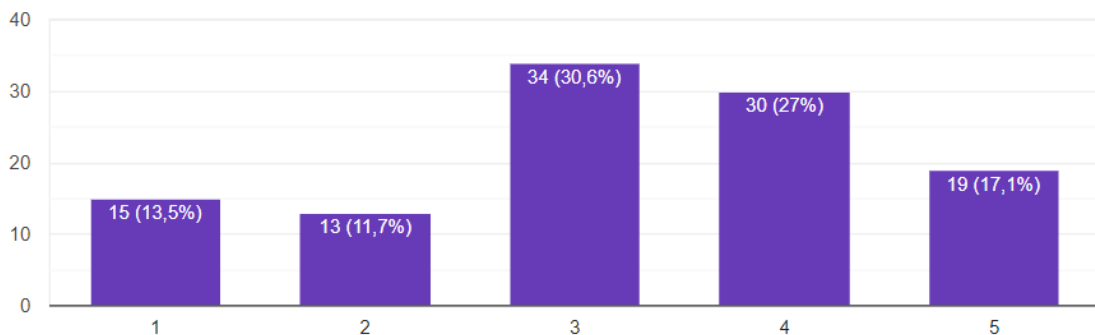


24. ábra: nagyon örülök, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett (saját kérdőív)

A továbbiakban azt vizsgáltam, hogy a megkérdezettek mennyire ítélik helyesnek, hogy függetlenül az eseményektől, mégis ezt a munkahelyet választották. A válaszokból kitűnik, hogy a válaszadók jelentős része (36,9% plusz 18%) ugyanígy döntene, ha munkahelyválasztásról lenne szó. Nem elhanyagolható azoknak a csoportja sem, akik többé-kevésbé elégedettek a döntésükkel. Az alkalmazottak egyötöde a jelenlegi tudása ismeretében máshogy döntene.

A személyes értékrendem megegyezik a szervezet értékrendszerével.

111 válasz

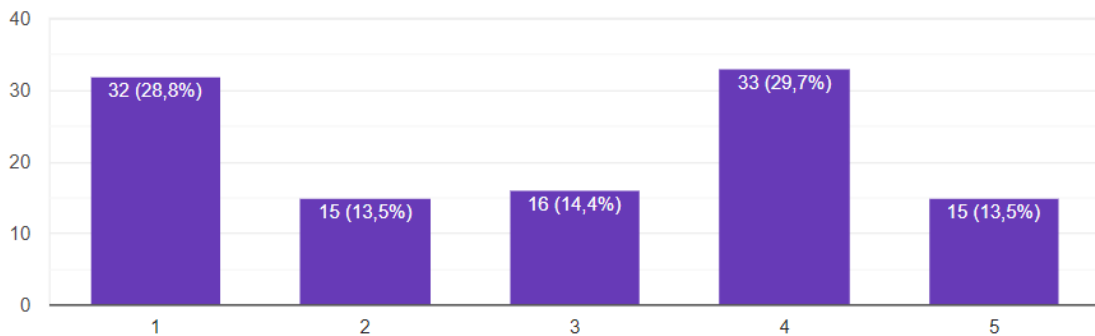


153. ábra: a személyes értékrendem megegyezik a szervezet értékrendszerével (saját kérdőív)

Mint alkalmazott fontos lehet, mennyiben tud azonosulni a munkavállaló a munkaadója értékrendjével. Ebben a kérdésben láthatjuk, hogy a válaszok eloszlása egyenletesebb, azonban inkább a cég értékeivel, direktívájával való azonosulás a jellemző. A válaszadók 44%-a könnyen azonosul a vállalkozás irányelveivel. További közel 31% tekinthető tartózkodónak, aki többé-kevésbé tud azonosulni a cég ideájával. Mindössze a megkérdezettek egynegyede fejt ki ellenállást a cég által elvártakkal szemben, valószínűleg ők a veszélyeztetettebbek a pályaelhagyás szempontjából.

Ez a jelenlegi szervezet nem ösztönöz a legjobb teljesítményre.

111 válasz

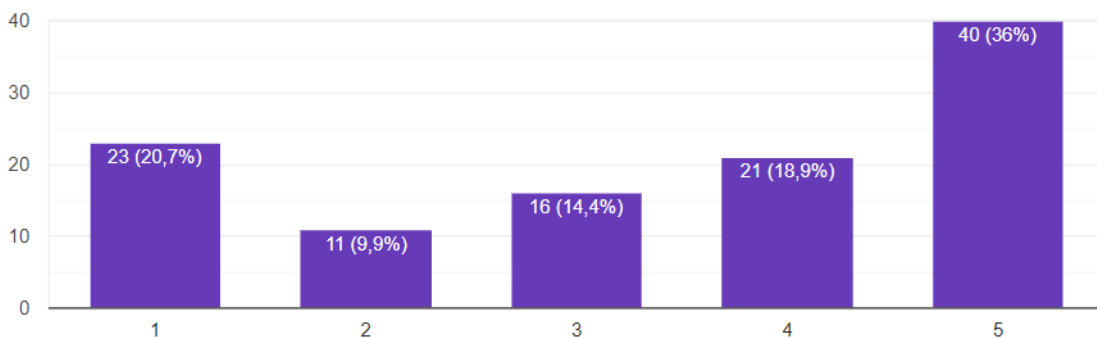


16. ábra: ez a jelenlegi szervezet nem ösztönöz a legjobb teljesítményre (saját kérdőív)

A kérdés feltevésekor a cél az volt, hogy választ kapjak arra, hogy az alkalmazók által teremtett körülmények mennyire motiválják a munkavállalókat a lehető legjobb munkavégzésre. A válaszok eloszlása a korábbiakban ellentétben szélsőségesebb volt, 47 válaszadó gondolja úgy, hogy jelentős ösztönzést kap a vállalkozástól. Ezzel szemben 48 válaszadó egyáltalán nem érzi úgy, hogy a szervezet, ahol dolgozik, motiválná őt a jobb teljesítmény elérésében. Mindössze 16 alkalmazott bizonytalan a kérdés megválaszolásában.

Valószínűleg jövőre is itt fogok dolgozni.

111 válasz

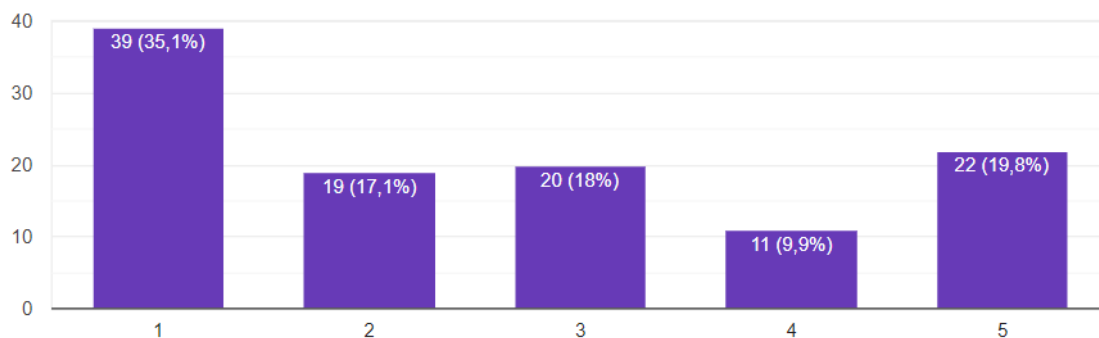


174. ábra: valószínűleg jövőre is itt fogok dolgozni (saját kérdőív)

A következő két kérdésben arra voltam kíváncsi, hogy az alkalmazottak mennyire látják a jövőjüket a vendéglátásban. Első körben rövidebb távra való állítást fogalmaztam meg. A megkérdezettek több mint a fele szeretne továbbra is a vendéglátásban, az éppen aktuális munkahelyén tovább dolgozni. A másik véglet, a pályát elhagyni szándékozók, a válaszadók 30%-a. Középen helyezkednek el azok az alkalmazottak (15%), akik nem biztosak sem a pályán maradási, sem pedig a pályát elhagyást illetően.

Valószínűleg 5 év múlva is itt fogok dolgozni.

111 válasz

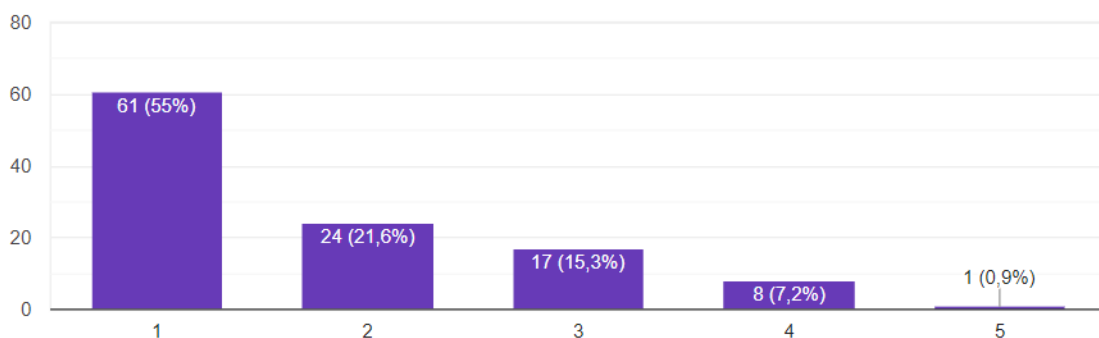


18. ábra: valószínűleg öt év múlva is itt fogok dolgozni (saját kérdőív)

Az előző kérdést tovább vizsgálva, ugyanezt az állítást hosszabb időintervallumra, azaz öt évre is megfogalmaztam. A válaszok megdöbbentőek az előző eredményekhez képest. Az alkalmazottak több mint fele, azaz 52%-a biztos abban, hogy öt évvel később nem fog a vendéglátásban dolgozni, legalábbis stabil véleménnyel állítja, hogy nem ennél az aktuális vállalkozásnál. Ők alkotják a jövőbeni pályaelhagyók csoportját. Az ellentábor, akik elégedettek a jelenlegi vendéglátóipari munkahelyükkel, ők 30%-ot képviselnek, és a terveik szerint öt év múlva is a jelen szervezetnél fognak dolgozni. A fennmaradó közel 20% továbbra is bizonytalan a vendéglátás jövőjével kapcsolatban.

Félek a koronavírustól.

111 válasz



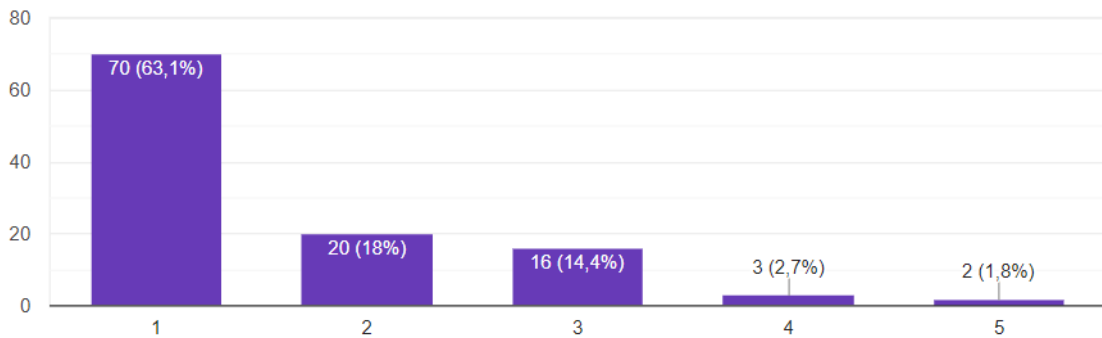
19. ábra: félek a koronavírustól (saját kérdőív)

A kutatásom egy része kimondottan a koronavírus általi nehézségekről szól a vendéglátásban. A kérdésem célja az volt, hogy kiderítsem a vendéglátásban dolgozók a vendégekkel való közvetlen kapcsolatuk miatt, félnek-e, vagy tartanak-e a fertőzésveszély kitétségetől. A válaszok meglepő módon egyhangúak voltak. A válaszadók 77%-a egyáltalán nem fél a vírus fertőzésétől. Mindössze kilenc válaszadó, a száztizenegyből fél a vírus

kitettségétől, és a megfertőződés veszélyétől. Tizenhét fő bizonytalan a válaszadást tekintve, bizonyos mértékben fél a vírus lehetséges következményeitől.

Nagy a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám.

111 válasz

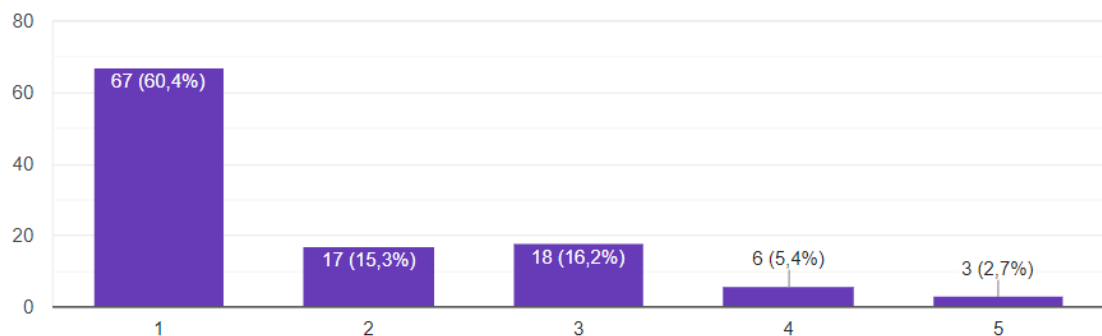


20. ábra: nagy a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám (saját kérdőív)

A koronavírus járvány következményei miatt nagyon sokan elveszítették a munkájukat a vendéglátásban. A következő állítással arra kaptam választ, hogy a vendéglátóipari alkalmazottakban továbbra is jelen van-e a félelem a munkájuk elvesztésével kapcsolatban. A válaszok egyhangúak, 90% egyáltalán nem tart attól, hogy a közeljövőben elveszítheti vendéglátós munkáját. Tizenhat főt továbbra is tartózkodónak tekintek, bizonytalanságukat figyelembe véve. Csupán öt válaszadó érzi veszélyben a munkahelyét az elkövetkezendő hónapokra vetítve.

Attól tartok, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat.

111 válasz



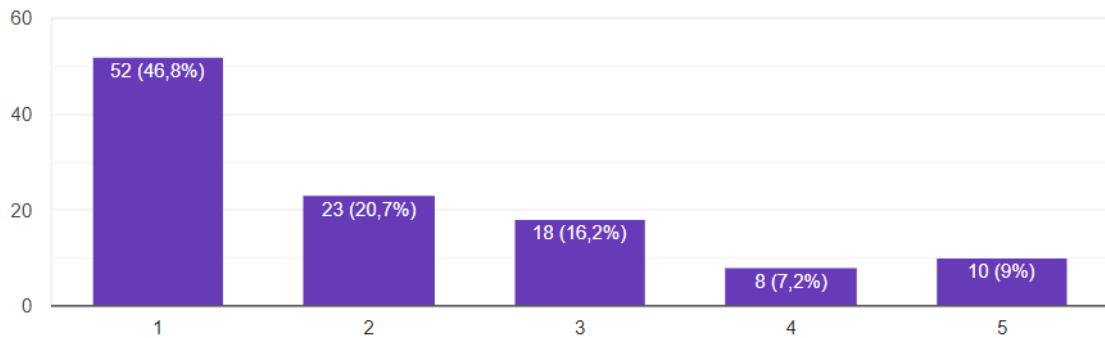
215. ábra: attól tartok, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat (saját kérdőív)

A kérdés nagyrészt arra irányul, hogy esetleges leépítések, kényszerszabadság mennyire veszélyeztetheti az alkalmazott munkaviszonyát. A válaszadók háromnegyede, nyolcvannégy fő továbbra is optimista a munkahely megtartását illetően. Kevesebb, mint tíz fő tart attól, hogy

kénytelen lesz más munkahely után nézni. A megkérdezettek egyhatoda többé- kevésbé bizonytalan a jelenlegi helyzetet illetően.

Bizonytalannak érzem magam, a munkám jövőjét illetően.

111 válasz

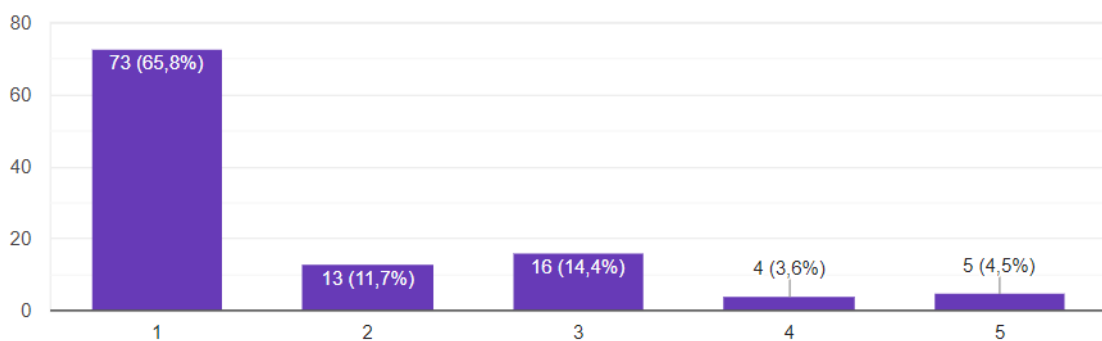


22. ábra: bizonytalannak érzem magam, a munkám jövőjét illetően (saját kérdőív)

A kérdés feltevésekor a fő szempont az volt, hogy a pandémia által generált válság mennyire befolyásolja az alkalmazottak munkahelyi jövőképét. A válaszokból kirajzolódik, hogy a megkérdezettek jelentős többsége nem tartja relevánsnak ezt a veszélyt. Viszont az is látszik, hogy többen félnek attól, hogy rajtuk kívülálló ok (járvány) miatt veszíthetik el az állásukat, nem pedig önhibájukból. Az előző eredményekhez képest tizennyolc személy fél az állása elvesztésétől. A válaszadók további 16%-a semleges viszonyul a kérdéshez.

Azt hiszem, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat.

111 válasz

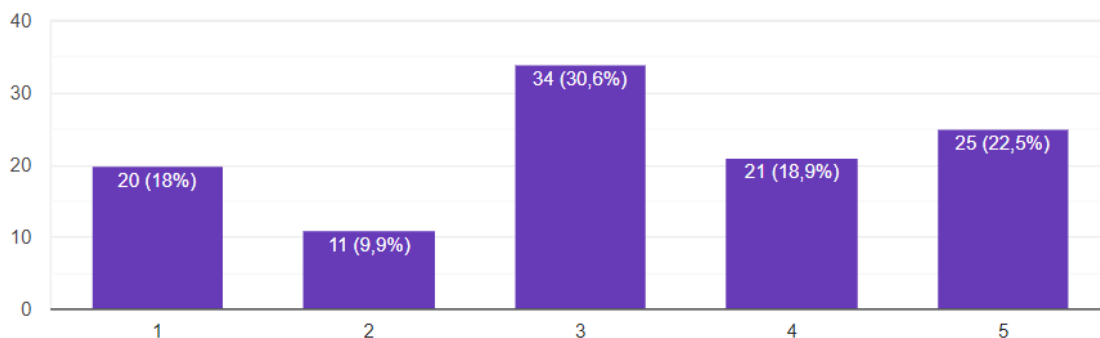


63. ábra: azt hiszem, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat (saját kérdőív)

A kérdés feltevésekor a covid járvány több mint két éve jelen volt, azonban ekkor már az egész világon folyó oltási kampányok, és a két év alatt megtett óvintézkedések miatt kis mértékben normalizálódott a helyzet, a vendéglátóipar előtt is optimistább kép rajzolódott ki, ennek is köszönhető talán a kapott ábra. Látszik, hogy a 111 megkérdezettből 86 válaszadó abszolút pozitívan tekint a jövőbe, csupán kilenc személy tart a munkahelyének elvesztésétől.

Érzelmileg kimerültnek érzem magam a munkámtól.

111 válasz

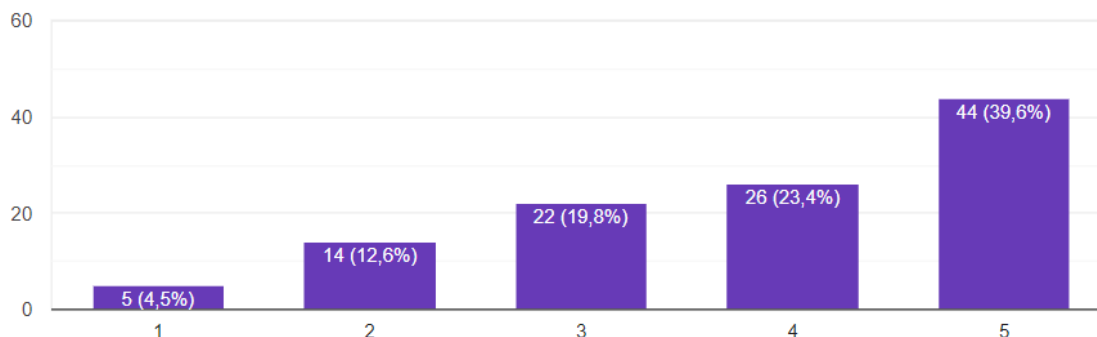


24. ábra: érzelmileg kimerültnek érzem magam a munkámtól (saját kérdőív)

A vendéglátásban specifikus kihívás az interperszonális kapcsolatok miatt, az érzelmek kezelése. Az állandó személyes kapcsolat, udvariasság, pozitív hozzáállás szemben áll a megterhelő munkakövetelményekkel. Ennek ellenére csupán a megkérdezettek 41%-a érzi folyamatosan érzelmileg kimerültnek magát. A válaszadók 28%-a mindezen kihívások ellenére nem engedi érzelmileg kimerülni magát.

Kimerültnek érzem magam a munkanap végén.

111 válasz

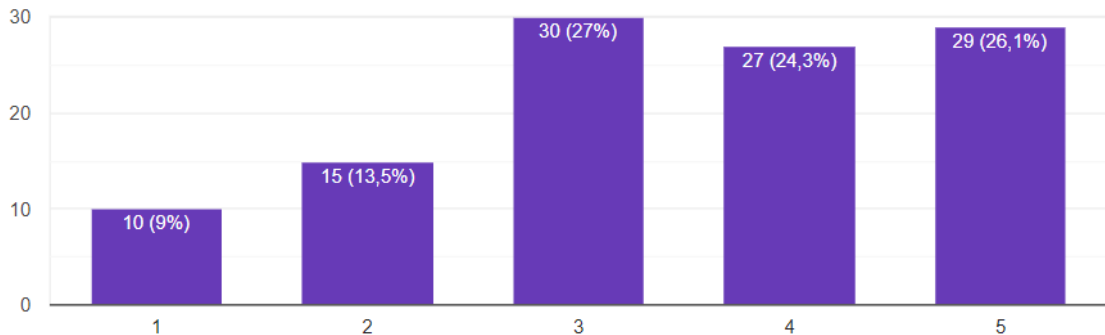


75. ábra: kimerültnek érzem magam a munkanap végén (saját kérdőív)

Ennél a kérdésfeltevésnél, az általam előre feltételezett válaszokat kaptam, a vendéglátóiparban dolgozni extra kihívásokkal, és megterhelésekkel jár, ez egy átlagos munkanap végére is jelentős fáradtságot eredményez. Mint azt a grafikonon is láthatjuk a megkérdezettek többsége, 70 fő, rendkívül fáradtnak érzi magát egy átlagos munkanap végén. Csupán 17% nem érzi magát kimerültnek a munkanap végére.

Fáradtnak érzem magam, mikor reggel felkelek, és egy újabb munkanappal kell szembenéznem.

111 válasz

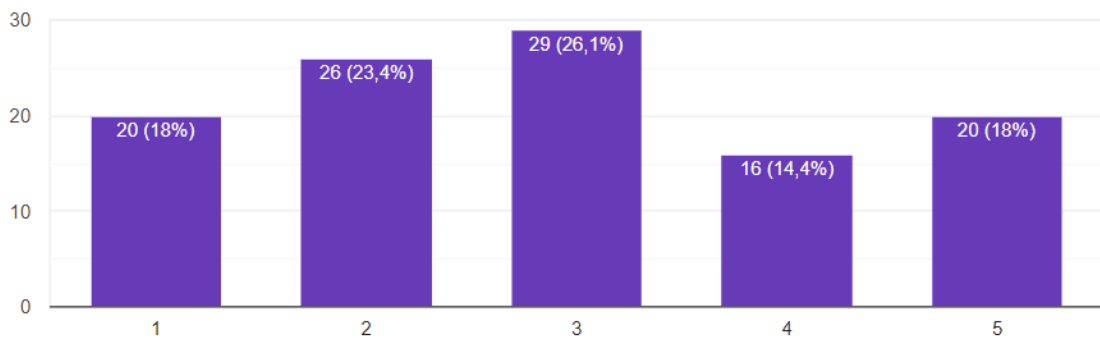


26. ábra: fáradtnak érzem magam, mikor reggel felkelek, és egy újabb munkanappal kell szembenéznem (saját kérdőív)

A vendéglátásban uralkodó nem szokványos időbeosztás az alvás ciklust negatívan befolyásolja, ez a munkavégzésre nem kívánt hatással van, és különböző folyamatokat is felerősíthet, mint például a burnout- szindróma. Általánosságban kijelenthető, hogy a sokat igénylő fizikai munka könnyen okozhat fáradtságot már nap kezdetén is. A válaszadók háromnegyede számolt be hasonló tapasztalatokról.

Egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő számomra.

111 válasz

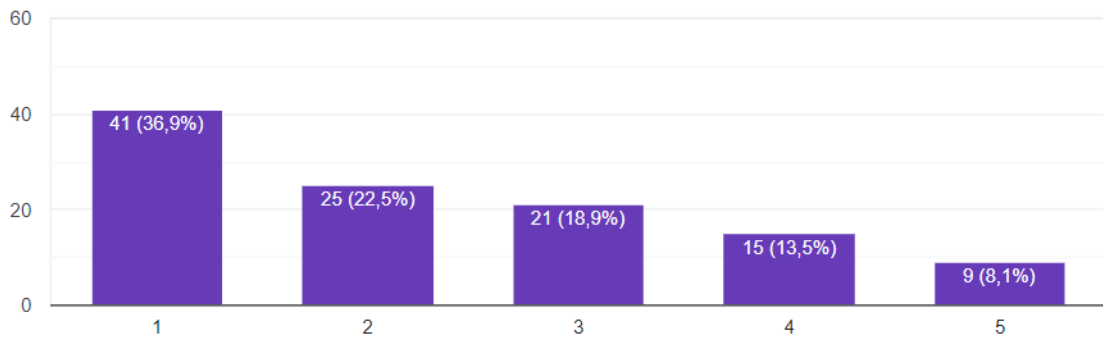


27. ábra: egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő számomra (saját kérdőív)

A mindennapos emberi érintkezés a vendégekkel rendkívül megterhelő az alkalmazottaknak, a saját mentális és érzelmi állapotukat háttérbe szorítva, mindig pozitívan és jókedvűen kell végezni a munkájukat. A válaszokból kiderül, hogy az alanyoknál a személyiségük alapján nagy az eloszlás (bizonyos személyiségtípusok könnyebben, illetve nehezebben kezelik ugyanazt a helyzetet). Az ábrán látható, hogy a válaszok egyenletes eloszlást mutatnak.

Úgy érzem kiégtem a munkámat illetően.

111 válasz

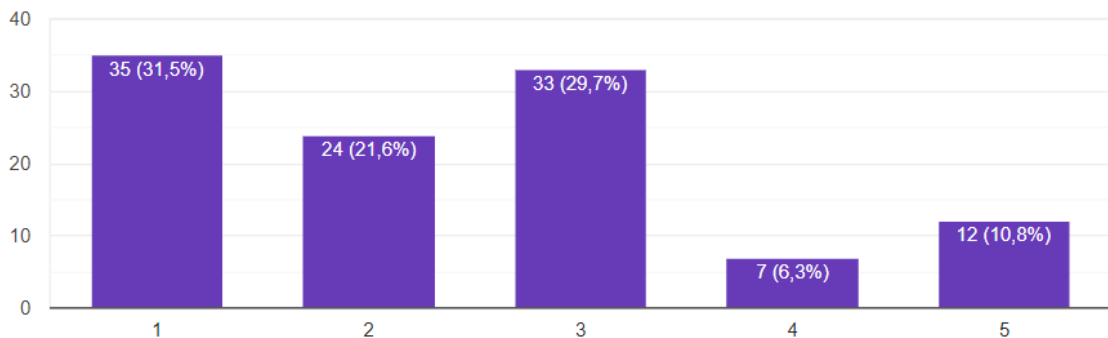


28. ábra: úgy érzem kiégtem a munkámat illetően (saját kérdőív)

A következő kérdésem a burnout- szindróma felmerülésére vonatkozik. A kiégés tünetei nagyon gyakran jelentkeznek a vendéglátásban dolgozók körében. A válaszok aránya számomra nagyon meglepőek. Az eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók nagyrésznél, közel 60%-nál nem jelentkeznek. A fennmaradó körülbelül 40% érzékelt már a kiégés tüneteit a munkáját illetően. Ez a szám az én korábbi feltételezéseimhez mérten elég alacsony.

Frusztrálnak érzem magam a munkám miatt.

111 válasz

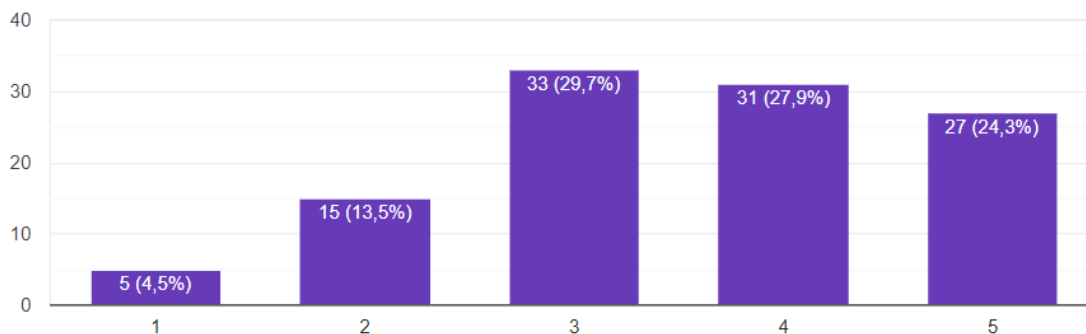


29. ábra: frusztrálnak érzem magam a munkám miatt (saját kérdőív)

A vendégekkel való közvetlen kapcsolat, a saját érzelmek gyakori háttérbe szorítása a vendéglátásban hétköznapi. Ez gyakran okozhat az alkalmazottak körében frusztrációt, zaklatottságot. Az én korábbi feltételezéseim e kérdés folytán szintén megdőltek. A diagramon is jól láthatjuk, hogy a megkérdezettek körülbelül fele egyáltalán nem érzi magát frusztrálnak a munkáját illetően. További 30% részben egyetért az állítással, és érezte már magát zaklatottnak a vendégekkel való munkája folyamán. A fennmaradó 17% tapasztalatai alapján megerősítette az állításomat, és egyetértettek a fent említett megfogalmazott állítással.

Úgy érzem, túl keményen dolgozom.

111 válasz

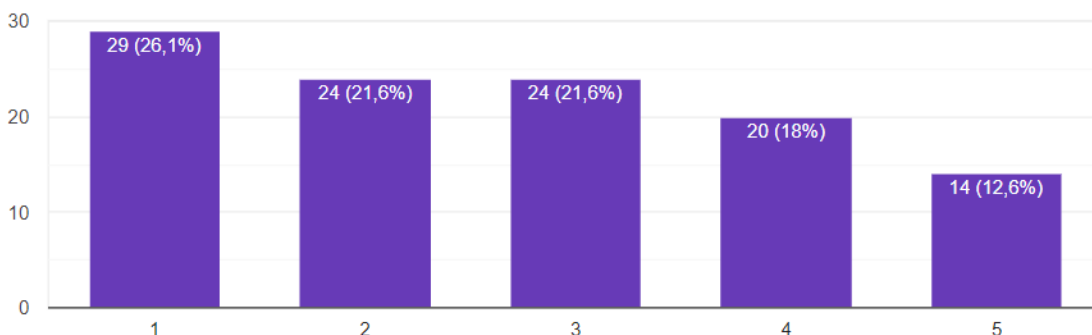


30. ábra: úgy érzem túl keményen dolgozom (saját kérdőív)

A vendéglátásban nagyon gyakori a bizonyítás vágy, a túlzott stressz, ezáltal önmagunk gyakori túlvállalása, továbbá probléma a vendéglátásban a munkaerőhiány, ami miatt szintén előfordul az alkalmazottak túlhajszolása. A fenti ábrán jól kirajzolódik, hogy a vendéglátóipari munkavállalók ezt pontosan így érzik. A válaszadók több mint háromnegyede részben, vagy teljes mértékben egyetért az állítással, mely szerint túl keményen dolgoznak a munkahelyükön. Az arányokat tekintve 20 alkalmazott nem gondolja úgy, hogy túl keményen dolgozna. Természetesen ez is függ a munkahelytől, és annak pénzügyi helyzetétől, valamint a piacon betöltött szerepétől.

Úgy érzem energiám/ erőm fogytán vagyok.

111 válasz



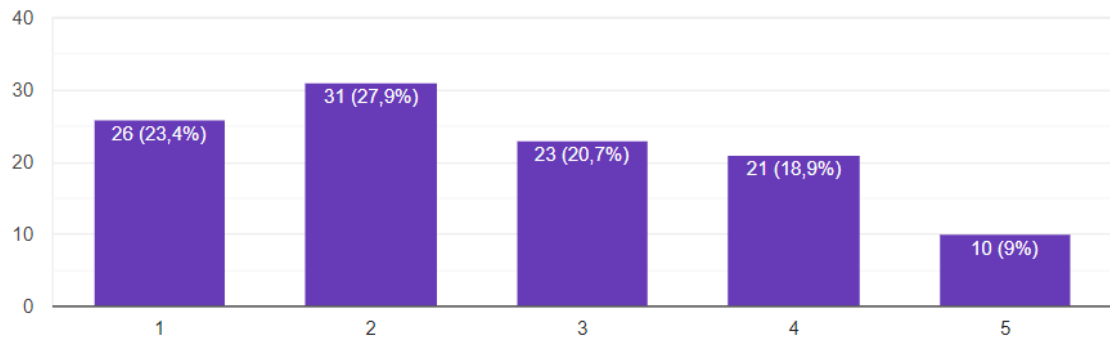
31. ábra: úgy érzem energiám/ erőm fogytán vagyok (saját kérdőív)

A fentebb olvasható kijelentés a vendéglátásba való belefáradás, kimerültségre vonatkozik. A válaszok igazán jól megoszlanak, amely ismét sok tényezőtől függhet, mint a személyiség, stressz szint, és valószínűleg az eltöltött évek száma a vendéglátásban is szerepet játszhat. A válaszadók körülbelül fele nem érzi úgy, hogy munkája következtében energiája

fogytán lenne, míg körülbelül ugyanilyen arány úgy érzi, hogy a megterhelő állása, és munkahelyi követelmények miatt ereje fogytán van.

Az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelent számomra.

111 válasz

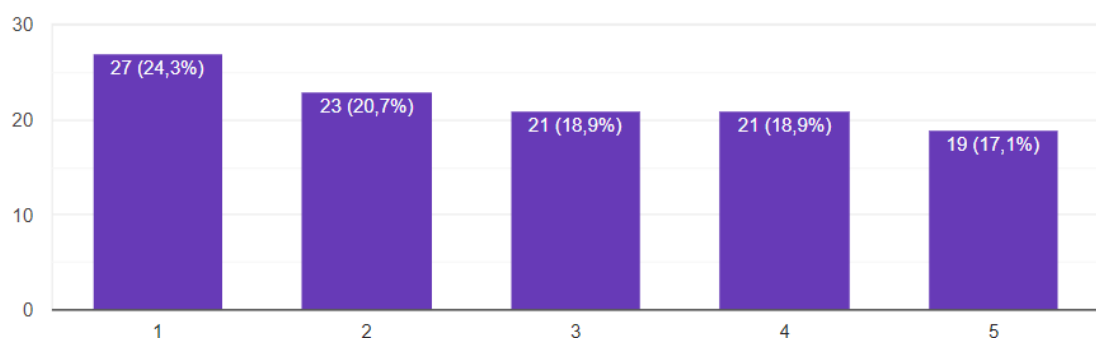


32. ábra: az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelent számomra (saját kérdőív)

Sokszor hallhatunk, vagy olvashatunk arról, hogy a vendéglátás egy rendkívül stresszes munkának számít. Ennek a legfőbb oka a szokatlan munkaidő, a hosszú ledolgozott órák, illetve az emberekkel/ vendégekkel való közvetlen munka. A válaszokból azonban az derül ki, hogy a vendéglátóipari alkalmazottak számára az emberekkel való közvetlen munka mégsem olyan stresszes, és megterhelő, mint én azt korábban gondoltam. Megközelítőleg a válaszadók 50%-a nem tartja megterhelőnek az emberekkel való közvetlen munkát. Ezzel szemben közel 30% stresszesnek érzékeli az említett munkát. Feltételezhető, hogy fennmaradó 20% bizonyos helyzetekben megterhelőnek érzi, de ez alkalomfüggő.

Az étterem, ahol dolgozom figyelembe veszi a céljaimat, és az értékeimet.

111 válasz



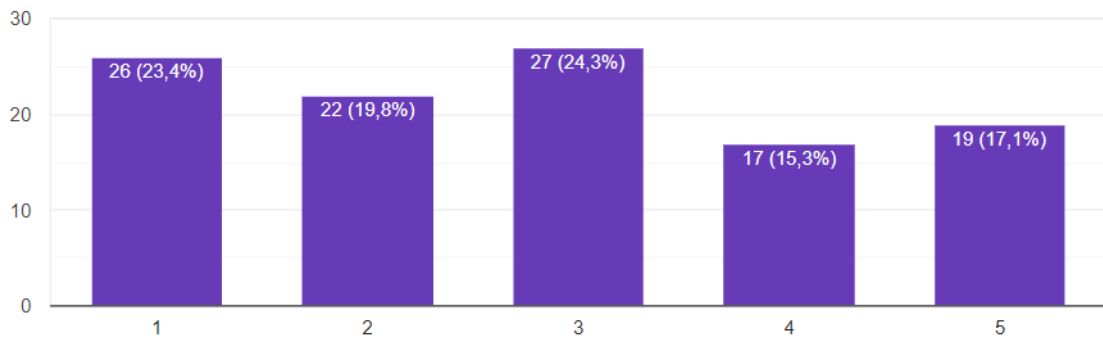
83. ábra: az étterem, ahol dolgozom, figyelembe veszi a céljaimat, és az értékeimet (saját kérdőív)

A munkavállalók számára fontos megerősítés lehet a munkáltató, a főnökség támogatása. Az ábrázolt diagram azt mutatja be, hogy a válaszok rendkívül megoszlanak. Az egyes skálákra érkezett válaszok mindegyike 24% és 17% között mozog. Ezáltal kijelenthetjük,

hogy ez az állítás nagymértékben függ a vezető személyiségétől, irányítási elveitől, illetve a munkahely filozófiájától.

Az étterem, ahol dolgozom tényleg, igazán törődik a jólétemmel.

111 válasz

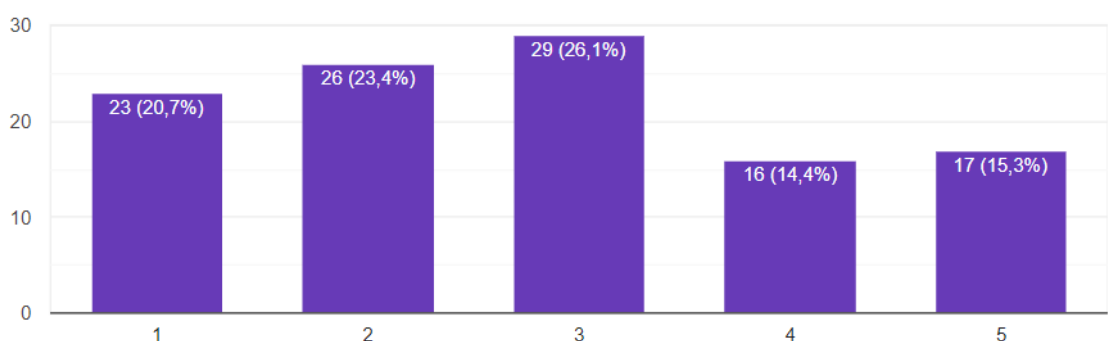


94. ábra: az étterem, ahol dolgozom tényleg, igazán törődik a jólétemmel (saját kérdőív)

Az előző témát tovább vizsgálva, tovább bontogattam a témát. A munkavállaló életében fontos szerepet játszik a munkakörülmény, a munkalétkör, azáltal, hogy hosszú munkaórákat tölt el az említett munkahelyen. Szokták mondani: „elégedett alkalmazott, elégedett vendég”- és van benne igazság. Tehát elmondhatjuk, hogy igazán fontos a munkahelyi létkör, a vezetőség alkalmazottakhoz való hozzáállása. Az ábráról leolvashatjuk, hogy a többség nem érzi úgy, hogy a vállalkozás, vagy a vezetőség túlságosan odafigyelnének a jólétével. Jóval kisebb százalék, körülbelül 30% elégedett az említett állítással kapcsolatban. Ezáltal elmondhatjuk, hogy ez a tényező rendkívül függ a munkahelytől, és vezető személyiségétől is.

Az étterem, ahol dolgozom nagy figyelmet fordít rám.

111 válasz



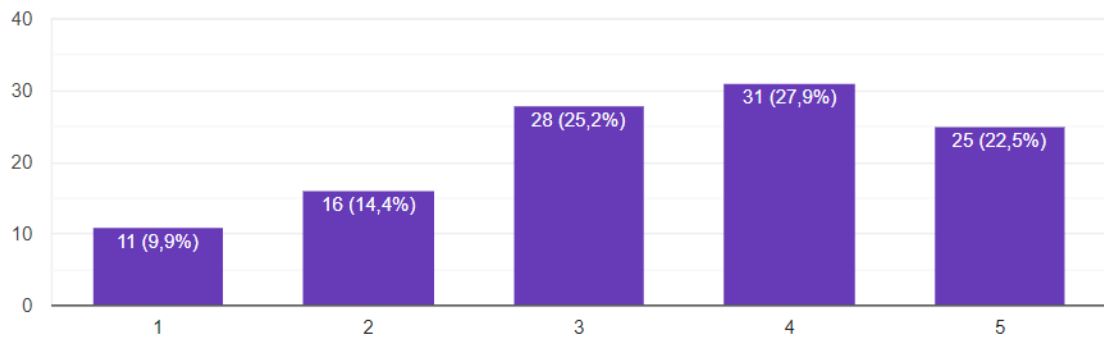
105. ábra: az étterem, ahol dolgozom, nagy figyelmet fordít rám (saját kérdőív)

Az előzőkhöz hasonlóan tovább vizsgáltam az említett témát, jelen esetben arra tértem ki, hogy a munkahely milyen szinten figyel oda az alkalmazottaira, illetve, hogy ezt maguk a munkavállalók, hogy érzik. Az előző diagramokhoz hasonló képet láthatunk, és olvashatunk le

információkat a diagramról. A válaszadók körülbelül 45%-a nem érzi úgy, hogy a vállalkozás túl nagy figyelmet fordítana rá. Körülbelül 30% tapasztalja a munkahelyén, hogy a vezetőség nagy figyelmet fordít rá.

Az étterem, ahol dolgozom megbocsátja a jóhiszemű tévedéseimet.

111 válasz

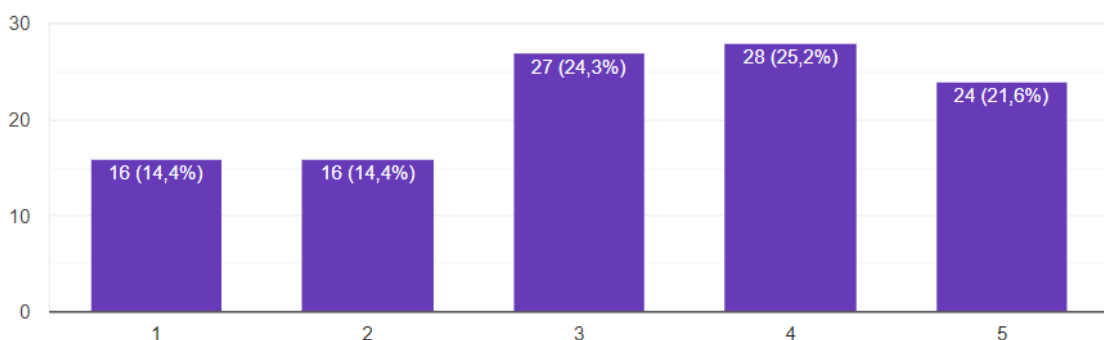


36. ábra: az étterem, ahol dolgozom, megbocsátja a jóhiszemű tévedéseimet (saját kérdőív)

Mint minden munkahelyen, a vendéglátásban is előfordul az alkalmazottak tévedése, jelentős viszont különbséget tenni az ember jóhiszemű hibázás és a szándékos mulasztás között. A kérdésem pontosan erre irányult, hogy hogyan viszonyul a vezetőség egy kisebb véletlen hibázás esetében. A válaszadók többsége azt állítja, hogy az említett esetben a vezetőség megbocsátja neki a hibázást, és megoldást próbál inkább találni. Jóval kisebb arányban, a válaszok egyötöde gondolja az ellenkezőjét. Egy ilyen speciális esetben igazán nélkülözhetetlen, hogy a vezető összeszedett, higgadt és igazságos legyen.

Az éttermet, ahol dolgozom érdekli a véleményem.

111 válasz



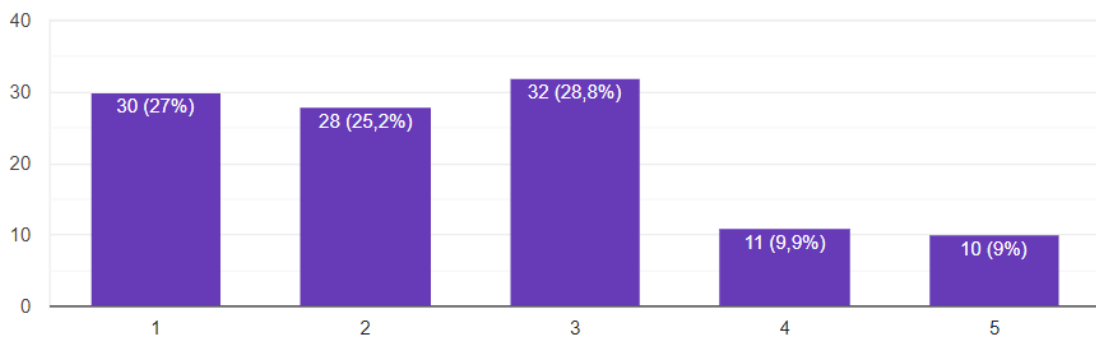
37. ábra: az éttermet, ahol dolgozom, érdekli a véleményem (saját kérdőív)

Sajnos nagyon sok esetben hallani, hogy a vezetőséget nem igazán foglalkoztatja az alkalmazott véleménye, illetve ötletei. Az igazat megvallva, én magam nem erre a válaszokra számítottam, saját tapasztalataim miatt sem. A válaszadók alig 30%-a gondolja úgy, hogy a

vezetőséget nem érdekli a véleménye, ötletei. Van egy 25%-os tábor, akik kissé semlegesek, mivel véleményük kismértékben ide is, illetve oda is húz. A fennmaradó közel 50% véli úgy, hogy a főnökség valóban foglalkozik az alkalmazottak véleményével, és ötleteivel.

Az étterem, ahol dolgozom soha nem használna ki.

111 válasz

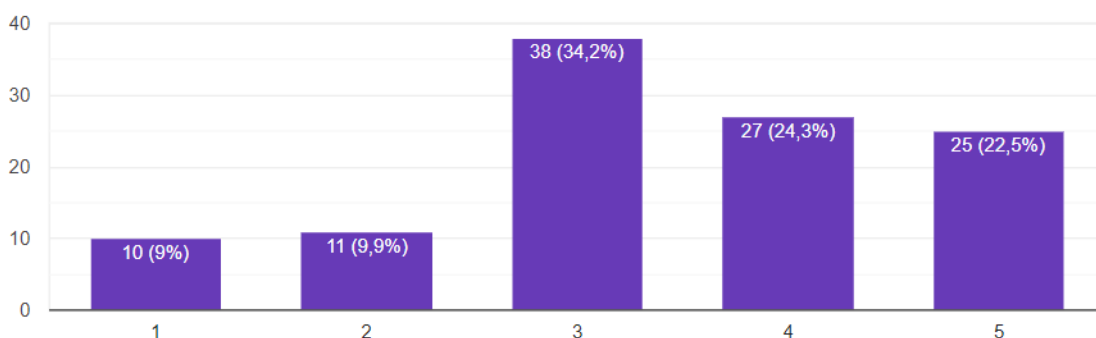


118. ábra: az étterem, ahol dolgozom, soha nem használna ki (saját kérdőív)

Nagyon sok helyzetben gondolhatjuk úgy, hogy a cég, a főnökség valamilyen szinten kihasználja az alkalmazottait, legyen szó, anyagi, érzelmi, vagy fizikai értelemben. A fent látható diagramon az előzőkhez képest megváltoztak az arányok. Konkrétan a megkérdezettek több mint fele teljes mértékben egyetért az állítással, de a válaszadók közel háromnegyede többé-kevésbé úgy gondolja, hogy valamilyen szinten, de kihasználja a vállalkozás, vagy legalábbis volt már rá példa. Csak 20% véli úgy, hogy az a munkahely, ahol ő dolgozik, soha nem használná ki semmilyen értelemben.

Ha problémám van, számíthatok az étteremre, ahol dolgozom.

111 válasz



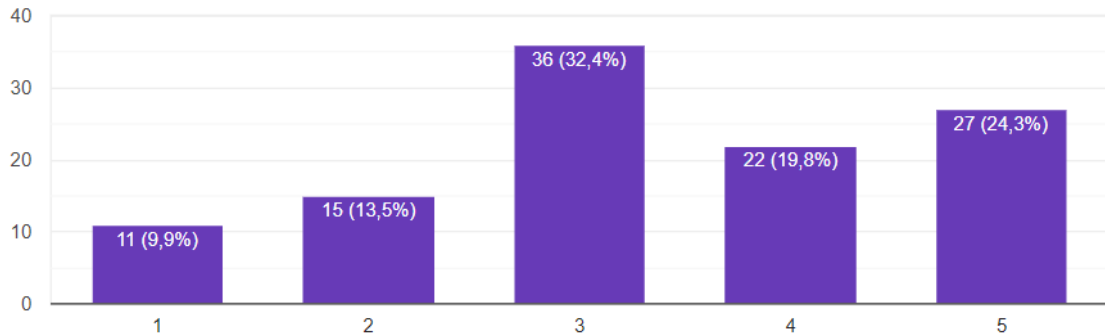
129. ábra: ha problémám van, számíthatok az étteremre, ahol dolgozom (saját kérdőív)

A fent látható ábra arra a kérdésre mutatja a válaszokat, hogy az alkalmazott mennyire számíthat a munkahelyére, és a vezetőségre, ha valamilyen esetben problémája adódna. A válaszok azonban megnyugtatóak, a diagram ugyanis azt mutatja, hogy az alkalmazottak

valóban számíthatnak a munkahelyükre, a vezetőségre, ha valamilyen speciális helyzet adódna. A válaszadók több mint háromnegyede gondolja úgy, hogy probléma esetén számíthat a munkahelyi vezetőség segítségére, és megértésére. Mindössze 20% tapasztalta azt, hogy a vezetőség nem segít neki speciális esetekben.

Az étterem, ahol dolgozom készségesen segít, ha különleges szívességre van szükségem.

111 válasz



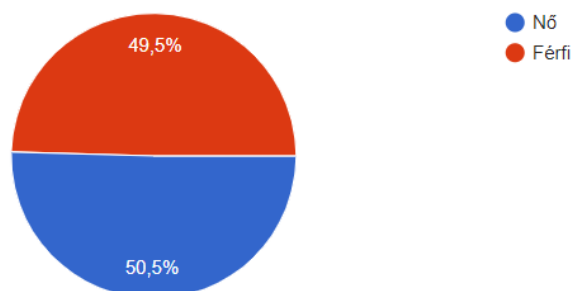
40. ábra: az étterem, ahol dolgozom, készségesen segít, ha különleges szívességre van szükségem (saját kérdőív)

A következő kérdésem a különleges szívességre irányult, ha az alkalmazottnak segítségre van szüksége. Az előző grafikonhoz hasonló kép rajzolódik ki, mi szerint a többség úgy gondolja, hogy a munkaadó készségesen a segítségükre áll, ha az alkalmazottnak szüksége van erre. A legtöbb választ kapó skála a hármas volt, azaz többé-kevésbé egyetértnek az állítással, de kissé tartózkodnak is. Csak 23% gondolja úgy, hogy különleges esetekben sem számíthat a vezetőség segítségére.

A további kérdéseim a válaszadók nemére, munkahelyének helyszínére, munkahelyén betöltött pozíciójára vonatkoznak. Továbbá az utolsó kérdésem arra irányult, hogy a válaszadó vendéglátóipari alkalmazott ellát-e vezetői feladatokat a munkahelyén.

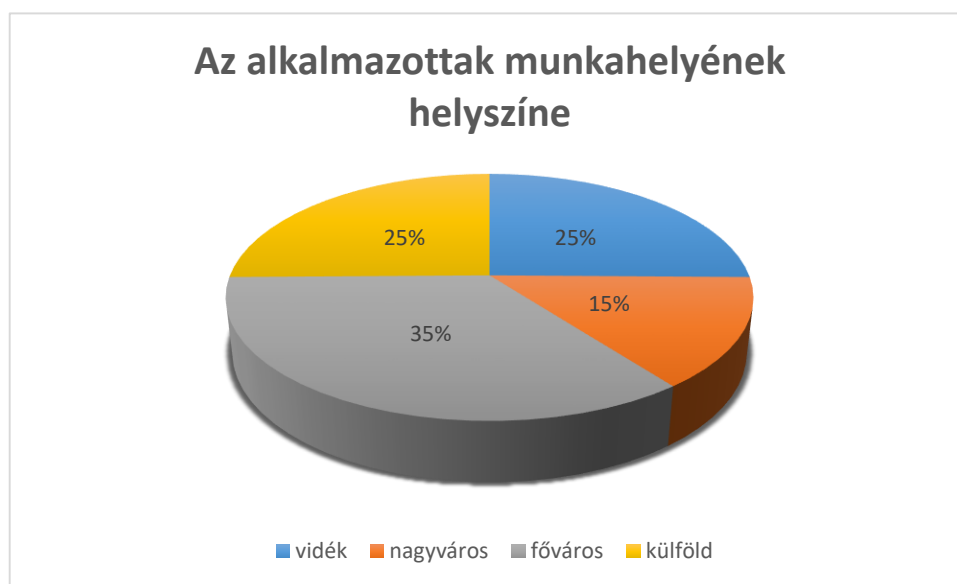
Mi a nemed?

111 válasz



41. ábra: mi a nemed? (saját kérdőív)

A nemek aránya a kutatásomban nagyon érdekesen alakultak, szinte 50-50% lett. Ezek az arányok egészen pontosan 55 férfi, és 56 női válaszadót jelentenek. Ez a kutatási arány nem biztos, hogy teljesen reális, a tapasztalatok alapján, a vendéglátásban több férfi alkalmazott dolgozik, mint női. A tapasztalataim során a szakácsok nagyrésze férfi volt, és a pincérek nagyobb része is férfi, mint nő. De ha az én kutatásomat tekintjük, akkor azt láthatjuk, hogy a válaszadó személyek fele férfi, másik fele pedig nő nemű.

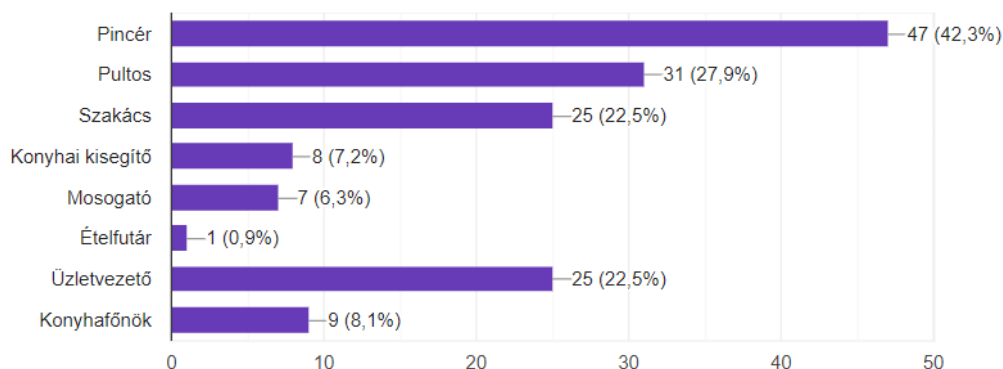


132. ábra: az alkalmazottak munkahelyének helyszíne (saját kérdőív)

A következő kérdésem a válaszadó munkahelyének irányítószámára irányult, amely alapján azt akartam megtudni, hogy a válaszadók vidéken, nagyvárosban, fővárosban, vagy esetleg külföldön dolgoznak-e. A válaszok összesítése után arra jutottam, hogy a válaszadók 25%-a vidéken, 15%-a nagyvárosban, 35%-a fővárosban, 25%-a külföldön vállal munkát. A fenti kördiagramon jól látható, hogy az alkalmazottak munkahelyének helyszíne hogyan oszlik meg.

Milyen pozícióban dolgozol az alábbiak közül?

111 válasz

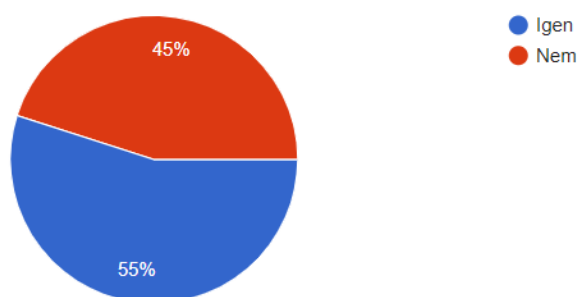


153. ábra: milyen pozícióban dolgozol? (saját kérdőív)

Fontosnak találtam, hogy megkérdezzem a válaszadóktól, hogy milyen pozícióban dolgoznak a vendéglátásban. Bár a stressz, a fáradtság, a kimerültség mind jelent van az összes pozíciót betöltő szakmában, mégis kíváncsisággal töltött el. Fontos megjegyezni, hogy itt a válaszadónak lehetősége volt, egy, vagy akár több pozíciót is megjelölni. Gyakran előfordul éttermekben, hogy nincs külön pultos alkalmazva, és emiatt a felszolgáló látja el a pultos feladatait egyaránt. A grafikon által jól láthatjuk, hogy a kérdőívet összesen 47 pincér, valamint 31 pultos töltötte ki. Mögöttük a szakácsok is szép számban töltötték ki a kérdőívet, egészen pontosan 22 fő. A grafikon igazán jól átlátható, és kiolvasható, hogy a válaszadók milyen pozíciókban dolgoznak.

Ellátsz-e vezetői feladatokat a jelenlegi munkahelyeden?

111 válasz



144. ábra: ellátsz-e vezetői feladatokat a jelenlegi munkahelyeden? (saját kérdőív)

A következő, és egyben utolsó kérdésem a vendéglátásban dolgozókhöz az volt, hogy a válaszadó a munkahelyén ellát-e vezetői feladatokat. A válaszok aránya rendkívül érdekesen alakult. Mint ahogy a kördiagramon is láthatjuk, a válaszadók 55%-a, azaz 61 fő ellát valamilyen szintű vezetői feladatokat a munkahelyén. A fennmaradó 45%, azaz 50 válaszadó egyszerűen csak vendéglátóipari alkalmazott, vezetői feladatok elvégzése nélkül.

7.1.1. A pályán lévők összegzése

A jelenleg is vendéglátásban dolgozók részletes kérdőív elemzése után következik az összegzés, ahol a fontosabb tényeket vetem össze, és vonok le következtetéseket. A jelenleg is vendéglátásban dolgozók esetében feltételezhetjük, hogy a szakmai képességük a munkahelyi elvárásokhoz képest megfelelőek. A statisztikákhoz képest, számomra meglepő, de a kérdőívemet válaszadók többé-kevésbé elégedettek a munkahely bérezési, és jutalmazási rendszerével. A vendéglátós kollégák többsége büszke, hogy a jelenlegi szervezet tagja lehet, illetve úgy érzi, jól döntött, hogy a jelenlegi munkahelyét választotta más lehetőségekkel szemben. Az alkalmazottak szerint a személyes értékrendjük többé-kevésbé megegyezik a munkahely, és a vezetőség értékrendjével, így könnyebb a harmonikusabb munka. A covid megjelenése miatt, sok alkalmazott elveszítette a munkahelyét, de jelen helyzet alapján a válaszadók közül szinte senki sem fél, hogy elveszítheti, vagy nem tudja megtartani a munkáját. Ezekből kiindulva, az alkalmazottak biztosnak érzik a jelenlegi munkahelyüket. A munkavállalók általi válaszokból kiderült, hogy nagyon kevesen érznek úgy, hogy kiégtek a munkájukat illetően, és a nagytöbbség nem is érzi magát frusztráltnak az egész napos közvetlen kapcsolatok miatt. Néhány kérdésre egészen megoszló válaszokat kaptam, ilyen többnyire a vezetőség alkalmazotthoz való hozzáállása, segítség, illetve szívesség kapcsán. De ide tartozik, hogy a vezetőség mennyire hallgatja meg az alkalmazottak véleményét, mennyire veszik figyelembe céljait, és értékeit. Ezek a kérdések rendkívül munkahely, és vezetőségfüggő, pontosan ezért kaphattunk ennyire megoszló válaszokat.

A válaszadók többsége hátráltatva érezte magát, abban az esetben, amikor egyszerűbb feladatokat kellett ellátniuk, és ezek gátolták a fontosabb feladatok megfelelő elvégzésében. Egy rendkívül érdekes ellentét következik, a válaszadók több mint fele úgy gondolja, hogy jövőre is a jelenlegi szervezetnél fog dolgozni. De mikor hosszabb távra, öt évvel későbbre kérdeztem rá, már csak a válaszadók egyötöde gondolkodott hasonlóan. Ezek alapján feltételezhető, hogy bár elégedett a munkahelyével, hosszabb távon mégsem szeretne a szervezet tagja lenni. A vendéglátásban jelenleg is munkavállalók majdnem fele érzelmileg, és több mint fele fizikailag is kimerültnek érzi magát az egész napos interperszonális kapcsolatok, a hosszú ledolgozott munkaórák, és a nem szokványos munkabeosztás következtében. A vendéglátósok több mint fele már reggel fáradtnak érzi magát, mert tudja, hogy egy újabb munkanappal kell szembenéznie. A válaszadók több mint fele úgy érzi, hogy túl keményen dolgozik, de ugyanakkor nem érzi a munkáját stresszesnek. A jelenleg is vendéglátásban

dolgozók fele már most úgy érzi, hogy a munkáltatója kihasználja, anyagi, fizikai, vagy érzelmi értelemben.

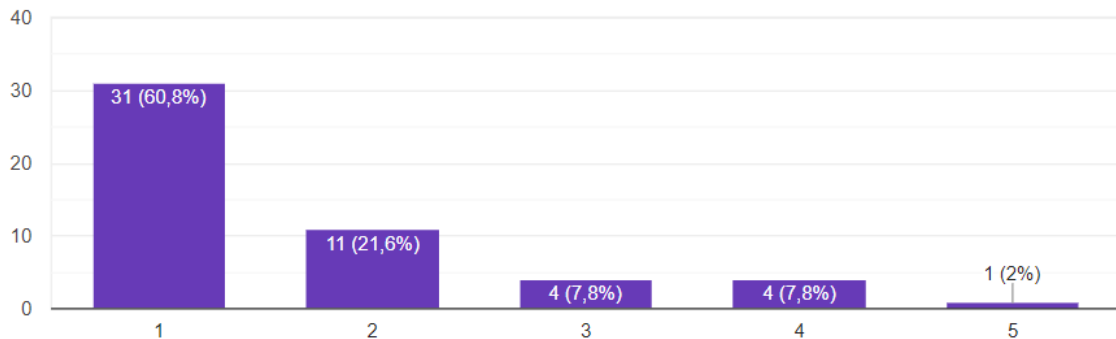
A válaszadók fele férfi, fele nő volt, amely egy elég érdekes egybeesés. Véleményem, és tapasztalatom szerint több férfi dolgozik a vendéglátásban, mint nő, de ez az én saját véleményem. A válaszadók közül a többség fővárosban, és vidéken dolgozik, és körülbelül a válaszadók egynegyede dolgozik külföldön. A munkavállalók több mint fele, állításuk szerint, ellát vezetői feladatokat a munkahelyén. Elvárásaim alapján kevesebb alkalmazott lát el vezetői feladatokat, ezáltal elmondhatom, hogy ez az arány meglepett. De természetesen jelen kutatást tekintve, ezek az eredmények. A válaszadók nagytöbbsége a szerviz részlegen, azaz pincér, pultos szakmában dolgozik, de ugyanakkor szép számban szakácsok is kitöltötték a kérdőívet.

Összegezve elmondhatjuk, hogy a jelenleg vendéglátásban dolgozók többé-kevésbé elégedettek a munkahelyükkel, talán kimondhatjuk, hogy inkább többé, mint kevésbé. De ugyanakkor az is világos, hogy a többség öt év múlva már nem szeretne a jelenlegi munkahelyén dolgozni.

7.2. Vendéglátást elhagyókhöz szóló kérdőív

A képességeim lemaradásban voltak a munkahely által megkövetelttől

51 válasz

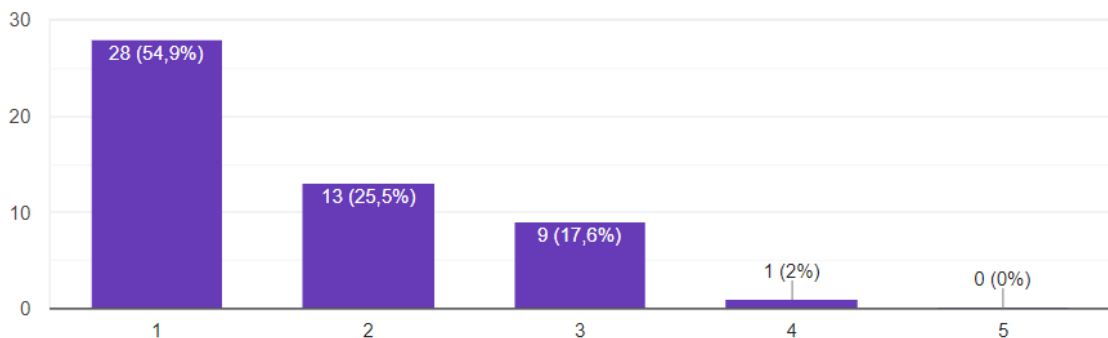


45. ábra: a képességeim lemaradásban voltak a munkahely által megkövetelttől (saját kérdőív)

A válaszokból az látható, hogy az alkalmazottak a saját megítélésük szerint bőven teljesíteni tudták a munkahely által támasztott elvárásokat. A 60%-uk egyáltalán nem gondolta, hogy nagyok a követelmények, csupán a megkérdezettek 2%-a, azaz egy fő érezte úgy, hogy képességei lemaradásban voltak a tőle elvártaktól. A válaszokból feltételezhetjük, hogy a válaszadók szakmai képzettsége megfelelő szintű.

Úgy éreztem a szakmai készségeim elavultak voltak.

51 válasz

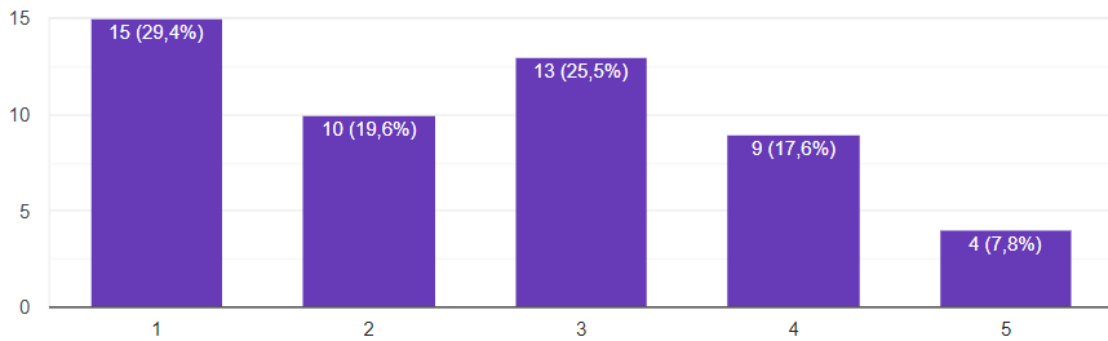


46. ábra: úgy éreztem a szakmai készségeim elavultak voltak (saját kérdőív)

A kérdés feltevésének fő célja az volt, hogy megtudjam mennyire érezték a szakmában dolgozók aktuálisnak az ismeretanyagukat. A válaszokból kiderül, hogy a válaszadók több mint ötven százaléka úgy érzi elégséges és megfelelő volt a szaktudása ahhoz, hogy elvégezhesse feladatait. A szaktudás hiánya egyáltalán nem jellemző a megkérdezettek körében.

Úgy éreztem a bérezésem méltányos volt.

51 válasz

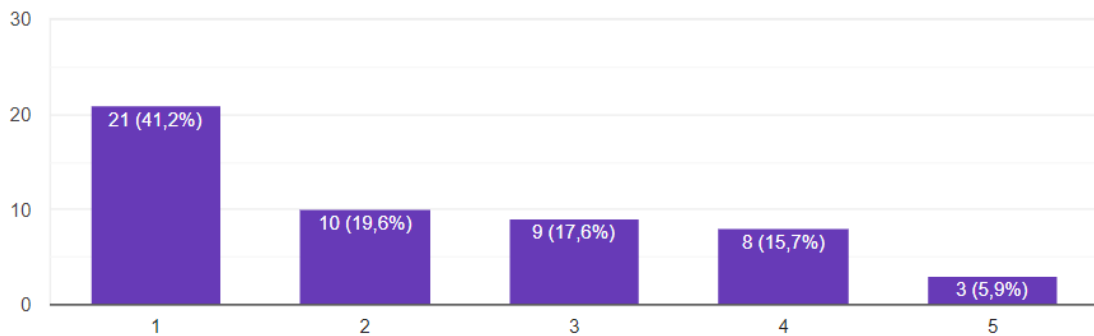


4717. ábra: úgy éreztem a bérezésem méltányos volt (saját kérdőív)

A grafikonon látható, hogy a válaszok nagyon megoszlanak. Az viszont feltűnik, hogy csupán az alkalmazottak 7,8 százaléka volt maradéktalanul elégedett a bérével, azonban jelentős hányaduk, 49% nem tartotta versenyképesnek a fizetést. Tizenhárom fő elfogadhatónak tartotta a bérét.

Összességében méltányosnak tartottam a munkahelyem jutalmazási rendszerét.

51 válasz

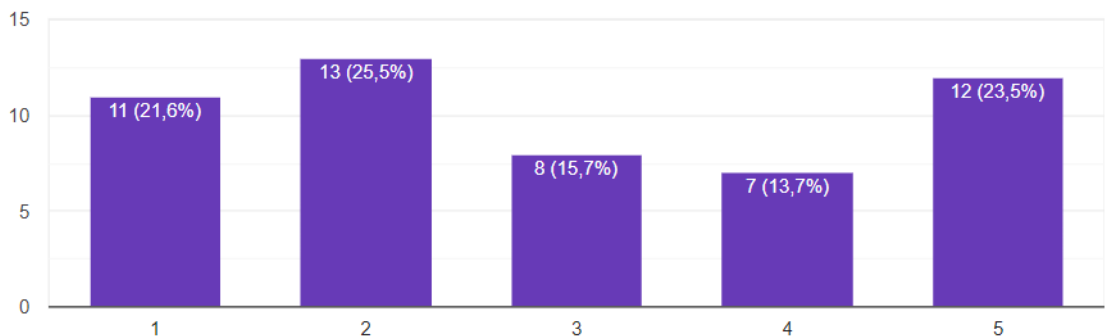


168. ábra: összességében méltányosnak tartottam a munkahelyem jutalmazási rendszerét (saját kérdőív)

A munkahelyek által létrehozott jutalmazási rendszer növelheti a dolgozó munkamorálját. A kapott eredmények viszont azt mutatják, hogy ez a valóságban nem működik optimálisan., csupán elenyésző hányaduk érzi úgy, hogy megfelelően felépített ez a juttatási struktúra. A válaszadók több mint 60%-a érzi úgy, hogy ez a lehetőség nem állt fenn a munkahelyén és nem részesültek megfelelő jutalmazásokban. A megkérdezettek egyharmada szerint ugyan létezik a rendszer, de nem az elvárásuknak megfelelően működött.

Olyan egyszerű feladatokat kellett elvégezni, amik gátoltak a fontosabbak elvégzésében

51 válasz

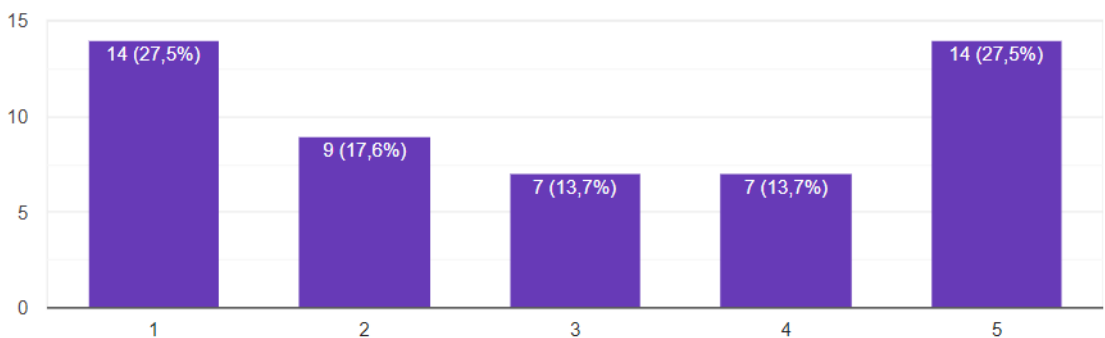


49. ábra: olyan egyszerű feladatokat kellett elvégezni, amik gátoltak a fontosabbak elvégzésében (saját kérdőív)

A vendéglátás igényli a gyakran egymástól nagyon eltérő munkafolyamatokat, ezért érezheti úgy a dolgozó, hogy az elsődleges feladatának elvégzése nehézségekbe ütközik más kisebb elvégzendő teendők miatt. A válaszok eloszlása egyenletes, látszik, hogy ez nagyon is személy- és egyben munkahely függő is.

Olyan munkát is el kellett végezni, amikhez nem voltak biztosítva a megfelelő erőforrások.

51 válasz

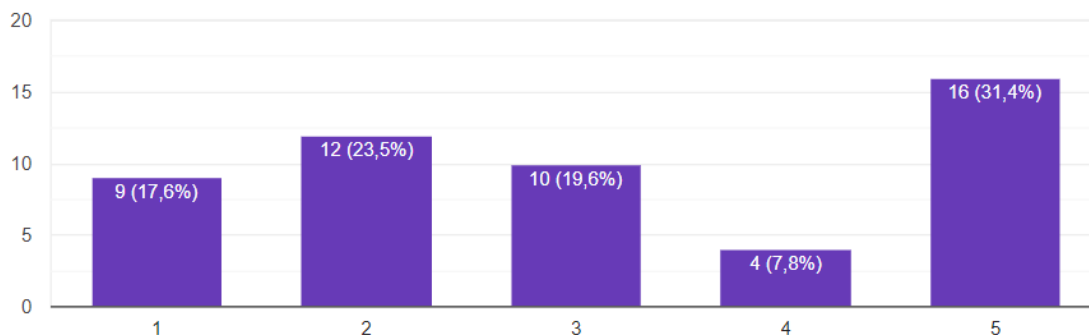


50. ábra: olyan munkát is el kellett végezni, amikhez nem voltak biztosítva a megfelelő erőforrások (saját kérdőív)

A kapott eredmények láttán feltételezhető, hogy a különböző munkahelyek különböző minőségű és mennyiségű erőforrással rendelkeznek. Az alkalmazottak megtartása érdekében igény van arra a támogatásra, ami a munka megfelelő szintű elvégzését lehetővé teszi. Több mint 30%-uk többé-kevésbé elégedett volt, azonban egy hányad, 45% nem volt elégedett a munkahelyi rendszerrel.

Nem volt elegendő időm elvégezni a munkámat

51 válasz

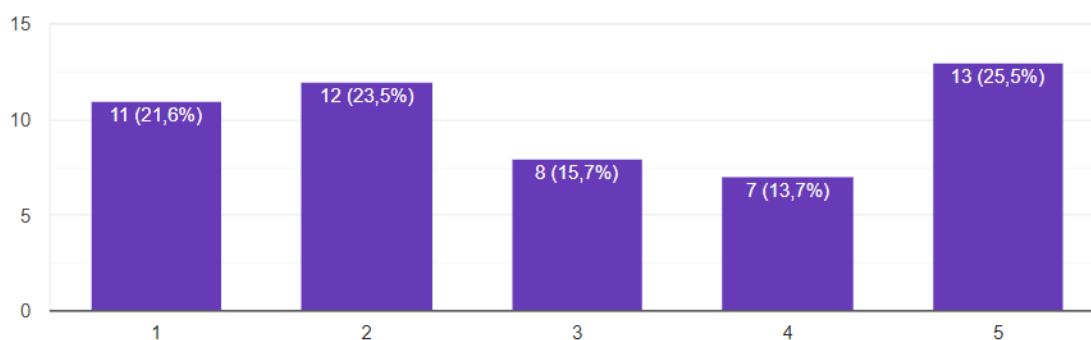


51. ábra: nem volt elegendő időm elvégezni a munkámat (saját kérdőív)

A vendéglátásban a munkaidő, munkabeosztás nem tipikus: több műszakban kell dolgozni, hétvégéken, ünnepek és sokat kell túlórázni. A grafikonból feltűnik, hogy a feszített munkatempó miatt sokan, közel 40% érezte úgy, hogy a rendelkezésre álló idő nem volt elégséges a feladataik elvégzésére. Ezzel szemben 41%-nak elégnek bizonyult a fennálló munkaidő.

Előfordult, hogy nem tudtam megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek.

51 válasz

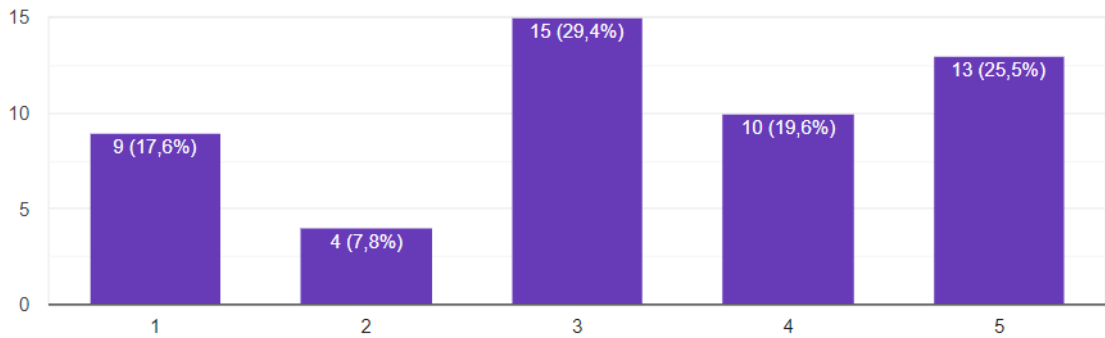


5218. ábra: előfordult, hogy nem tudtam megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek (saját kérdőív)

A válaszadók 45%-a egyáltalán nem tartotta általánosnak a munkaidő szűkösségét, és mindig el tudta látni a rábízott feladatokat. Közel 16% érezte úgy, hogy előfordultak ilyen esetek. A válaszadók majdnem 40%-a viszont rendszeresen időzavarral küzdött.

Büszke voltam, hogy a korábbi szervezet tagja lehettem.

51 válasz

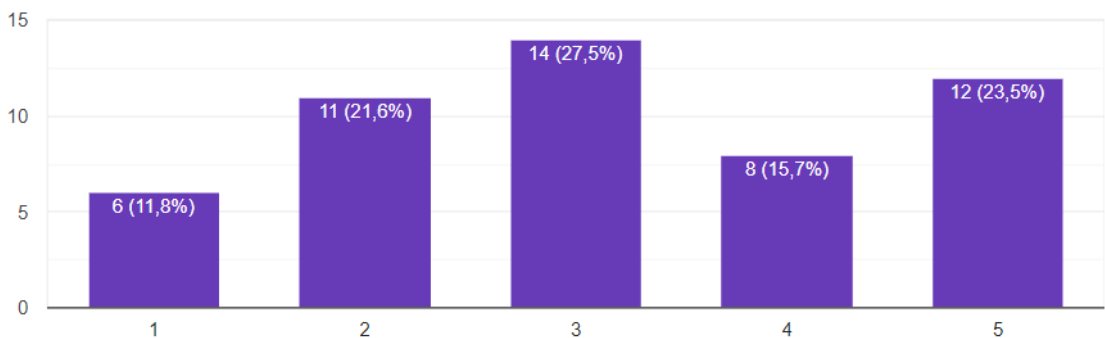


203. ábra: büszke voltam, hogy a korábbi szervezet tagja lehettem (saját kérdőív)

A vendéglátás szektort elhagyók közül 45%-a könnyen azonosult a munkaadó értékrendjével. A válaszadók közel 30%-át nem foglalkoztatta ez a kérdéskör. A válaszadók egynegyede viszont kifejezetten ellenszenvesnek találta azokat az értékeket, amit a korábbi munkahelye képviselt.

Nagyon örültem, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett.

51 válasz

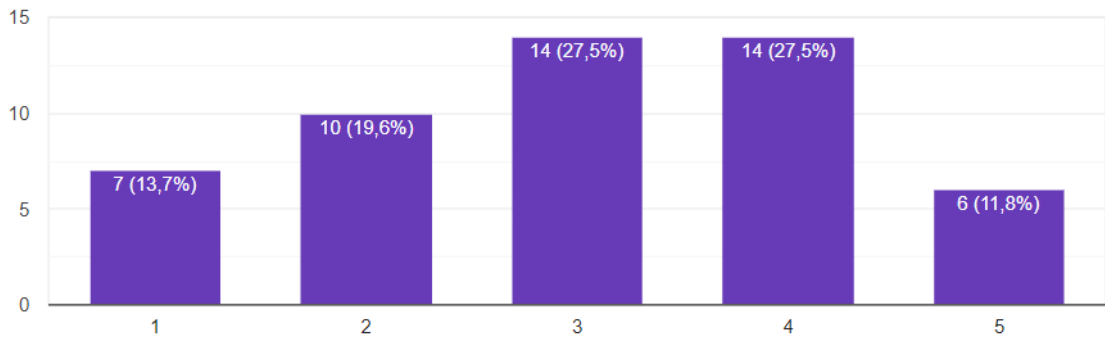


194. ábra: nagyon örültem, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett (saját kérdőív)

A pályaelhagyók közül közel 40% elégedett volt a választásával, ők valószínűleg egyéb okokból kényszerültek más pályára. Több mint 33% negatívan élte meg a döntését, ez összefüggésben lehet a pályamódosítással. A válaszadók közel 30%-a semlegesén áll ehhez a kérdéshez, és tartózkodik az egyértelmű válaszadástól.

A személyes értékrendem megegyezett a szervezet értékrendszerével.

51 válasz

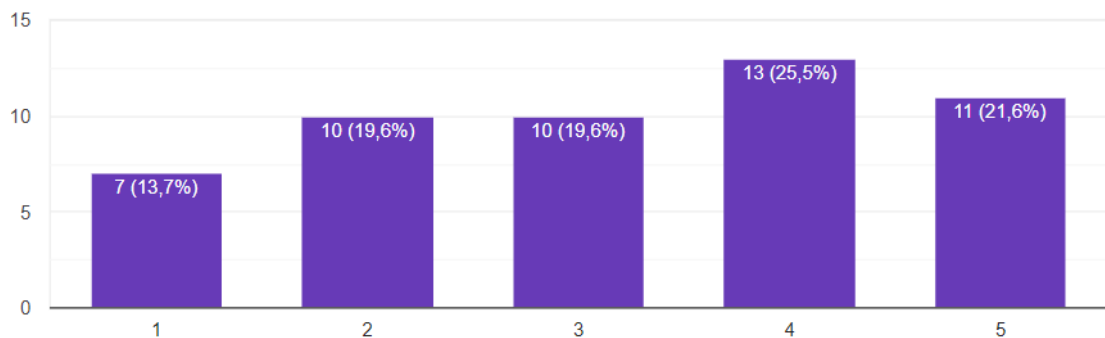


225. ábra: a személyes értékrendem megegyezett a szervezet értékrendszerével (saját kérdőív)

A munkavállaló számára jelentős motiváló erő lehet, ha tud azonosulni a munkahelye, munkaadója által képviselt értékekkel, az 51 fő válasza jelentős megoszlást mutat. Azt viszont elmondhatjuk, hogy a teljesen elégedettek aránya a legkisebb, a többség viszont többé-kevésbe fel tudta vállalni a cég értékeit.

Ez a korábbi szervezet nem ösztönzött a legjobb teljesítményre.

51 válasz

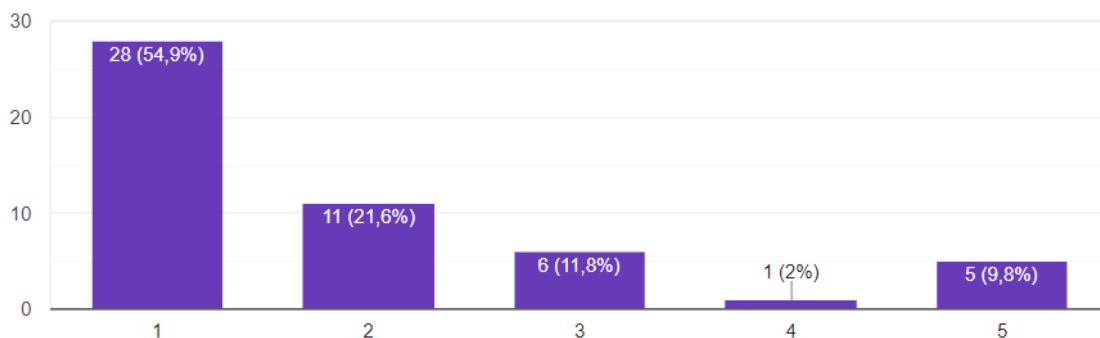


216. ábra: ez a korábbi szervezet nem ösztönzött a legjobb teljesítményre (saját kérdőív)

A munkahelyi ösztönzés sokrétű lehet (bérezés, munkahelyi légkör, jutalmazás, menedzsment) és a grafikonból az látszik, hogy a munkavállalók különféleképpen értékelik a cég által nyújtott motivációt. A két végét: körülbelül a válaszadók egyötöde nagyon motiváltnak érezte magát, Kevesebb, mint 15% viszont egyáltalán nem érezte magát ösztönözve a feladatai elvégzésében.

Féltem a koronavírústól.

51 válasz

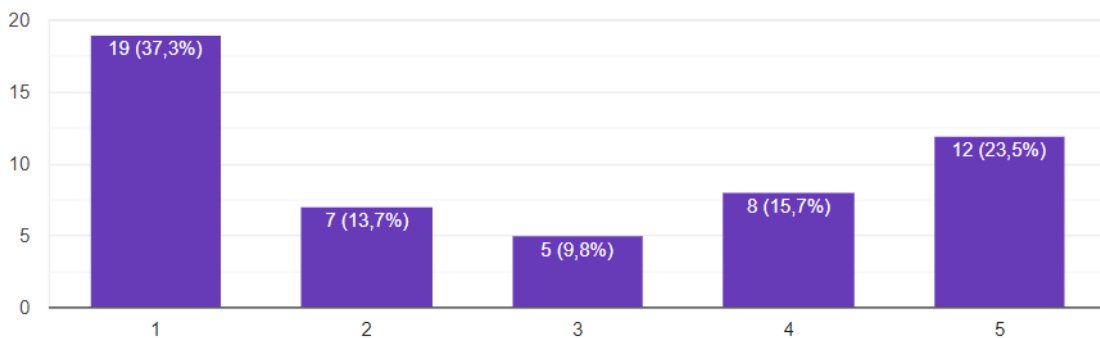


237. ábra: féltem a koronavírústól (saját kérdőív)

A koronavírústól való félelem az egész világon jelen van, és jelen volt, azonban jelen kérdőív eredményei alapján, a vendéglátásban dolgozókat ez a veszély nem befolyásolta a munkavégzésben. 55% teljesen figyelmen kívül hagyta, és további 22% sem tartott a közvetlen fenyegetettségtől. Tizenegy fő részben, és mindössze hat válaszadó félt a munkavégzés folyamán a közvetlen kapcsolattól a vendégekkel. Összességében elmondhatjuk, hogy a pályaelhagyók körében sem volt számottevően jelen a covid19 fertőzöttségtől való félelem.

Nagy volt a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám.

51 válasz

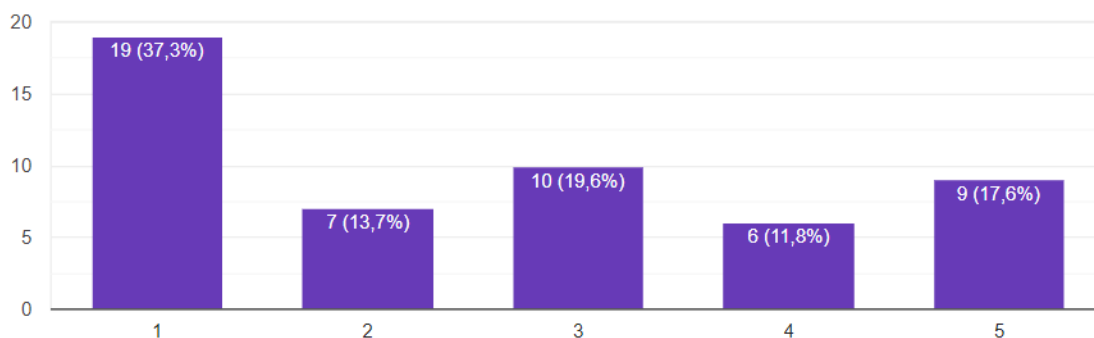


58. ábra: nagy volt a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám (saját kérdőív)

A koronavírus folyamán nagyon sok munkavállaló elveszítette a vendéglátóegységi munkáját. A kapott ábrán azt láthatjuk, hogy a munkahely elvesztése, már a munkavállalók nagyobb hányadát foglalkoztatta, 23% komolyan aggódott, és további 16%-ot nyugtalanított a munkanélküliség gondolata. A megkérdezettek felét egyáltalán nem aggasztotta a fennálló veszélyhelyzet.

Attól tartottam, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat.

51 válasz

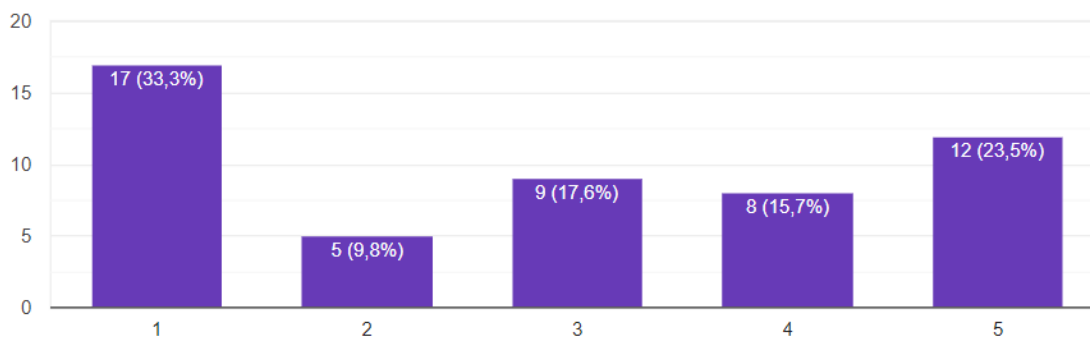


59. ábra: attól tartottam, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat (saját kérdőív)

A kérdés nagyrészt arra irányul, hogy esetleges leépítések, kényszerszabadság mennyire veszélyeztethette az alkalmazott munkaviszonyát. Az ábrázolt grafikon nagyon hasonló eloszlású az előzőhöz. Az alkalmazottak nagyobb része egyáltalán nem tekintik valós veszélynek, azonban kisebb létszámban jelen vannak azok is, akiket foglalkoztat az említett probléma.

Bizonytalannak éreztem magam, a munkám jövőjét illetően.

51 válasz

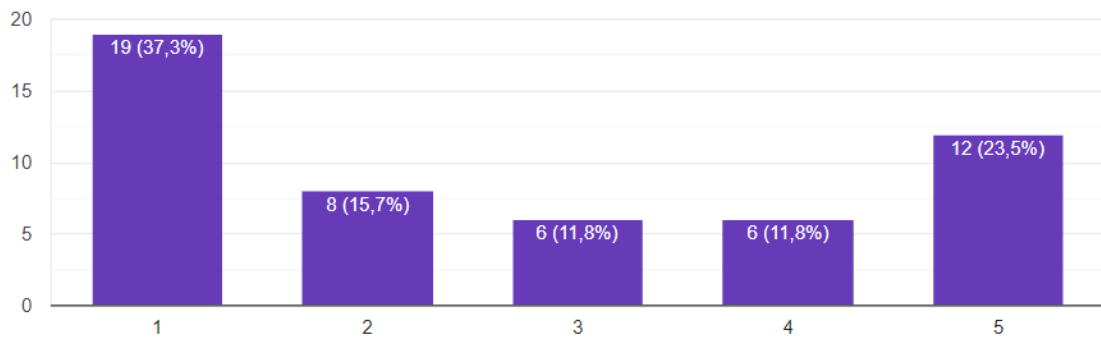


60. ábra: bizonytalannak éreztem magam, a munkám jövőjét illetően (saját kérdőív)

A mai gazdasági helyzetünkben amúgy is meglévő veszély, hogy vállalkozások csődbe mennek, bezárnak- azonban ezt a koronavírus járvány még tovább súlyosbította. A kérdés arra irányult, hogy az alkalmazottak mennyire látják működőképesnek munkahelyüket a jövőben, mennyire tartanak annak bezárásától, annak csődbemenetelétől. A válaszok hasonlóságot mutatnak az előző két kérdéssel.

Úgy gondoltam, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat.

51 válasz

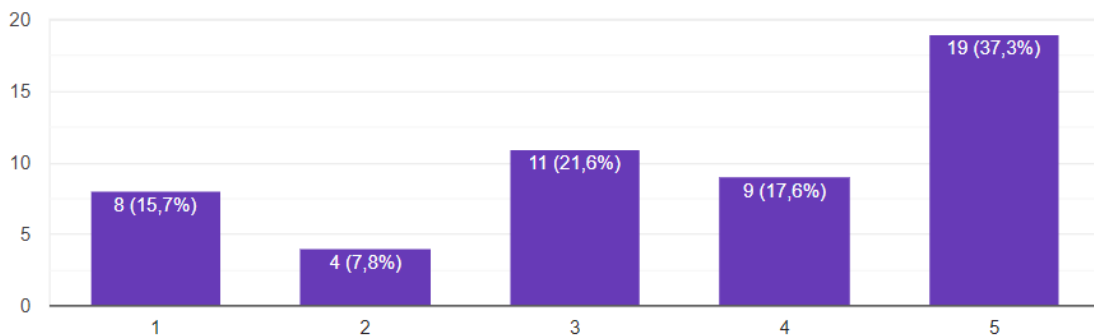


61. ábra: úgy gondoltam, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat (saját kérdőív)

Két és fél év járvány helyzet után a vendéglátóipar éledezni látszik, de más aktuális események (világszerte infláció növekedése, orosz-ukrán háború) újabb aggodalomra adhatnak okot a világgazdaságot tekintve. Arra kerestük a választ, hogy mennyire jelenik ez meg az alkalmazottak körében. Az ábra eredményei hasonló értékeket mutatnak, mint a többi, a munkahely elvesztésével kapcsolatos kérdésnél.

Érzelmileg kimerültnek éreztem magam a munkámtól.

51 válasz

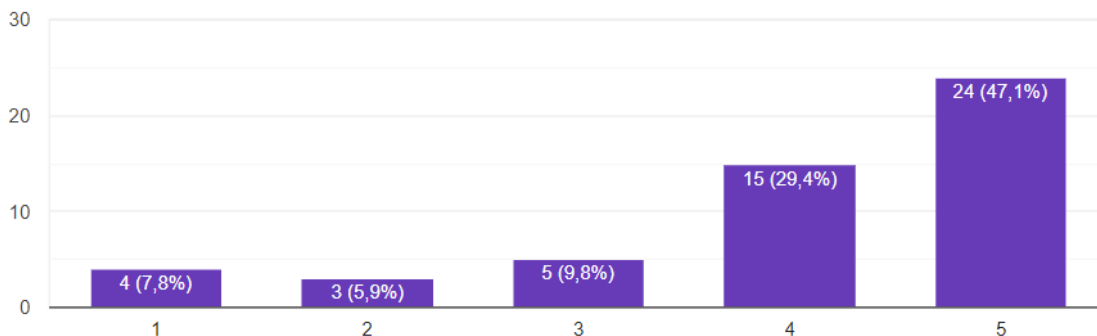


62. ábra: érzelmileg kimerültnek éreztem magam a munkámtól (saját kérdőív)

A vendéglátás az állandó interperszonális kapcsolatok miatt, és a vendégeknek való megfelelés okán érzelmileg rendkívül kimerítő lehet. Látható, hogy a probléma jelen van, 55% a nap végére érzelmileg kimerültnek érzi magát, további 22% részben egyetért a korábbi kijelentéssel. A fennmaradó 24% nem találkozik az említett kihívással.

Kimerültnek éreztem magam egy munkanap végén.

51 válasz

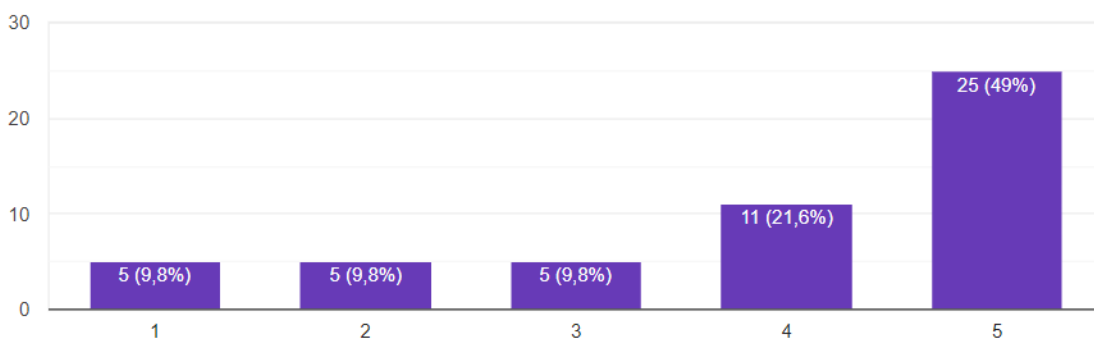


63. ábra: kimerültnek éreztem magam egy munkanap végén (saját kérdőív)

Az előző kérdéssel szemben, itt a fizikai kimerültséget vizsgálom. Itt az látszik, hogy ez általános probléma, és jelentős kihívást jelent az alkalmazottaknak. A válaszadók több mint háromnegyede komolyan problémának érzi a nap végi fizikai kimerültséget. Kijelenthetjük azt is, hogy az érzelmi és fizikai kimerültség egymást erősítheti, ezáltal még súlyosabb gondokat okozva.

Fáradtnak éreztem magam, mikor reggel felkeltem, és egy újabb munkanappal kellett szembenéznem.

51 válasz

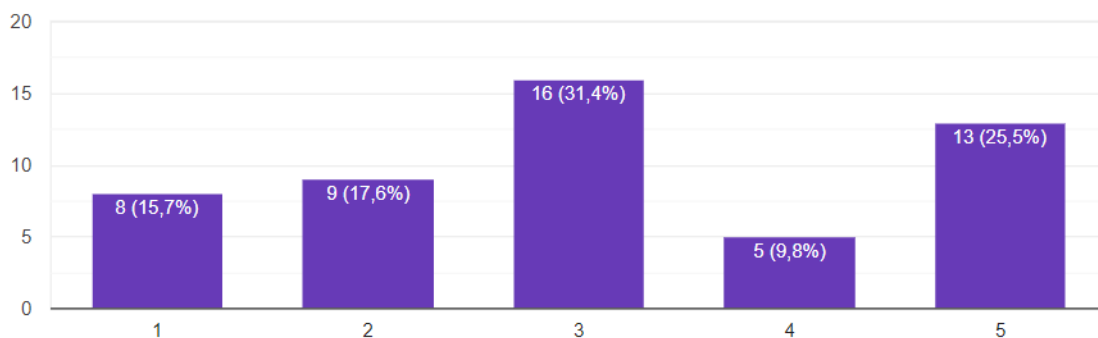


64. ábra: fáradtnak éreztem magam, mikor reggel felkeltem, és egy újabb munkanappal kellett szembenéznem (saját kérdőív)

A vendéglátósok körében gyakran előfordul a tény, de talán minden más ágazatban egyaránt, hogy már munka előtt fáradtnak érzi magát a tudattól, hogy egy újabb munkanap következik. Ez a tény a kialvatlanságon, a hosszú ledolgozott munkaórákon, és a szokatlan munkabeosztáson alapszik. Ahogy a diagram is jól mutatja, a válaszadók háromnegyede egyetért az állítással, mi szerint ez egy meglévő probléma. A válaszadók mindössze 20%-a nem találkozott még ezzel a fajta fizikai kimerültséggel. Ezek által kijelenthetjük, hogy ez a nehézség valóban jelen van a vendéglátásban dolgozók körében.

Egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő volt számomra.

51 válasz

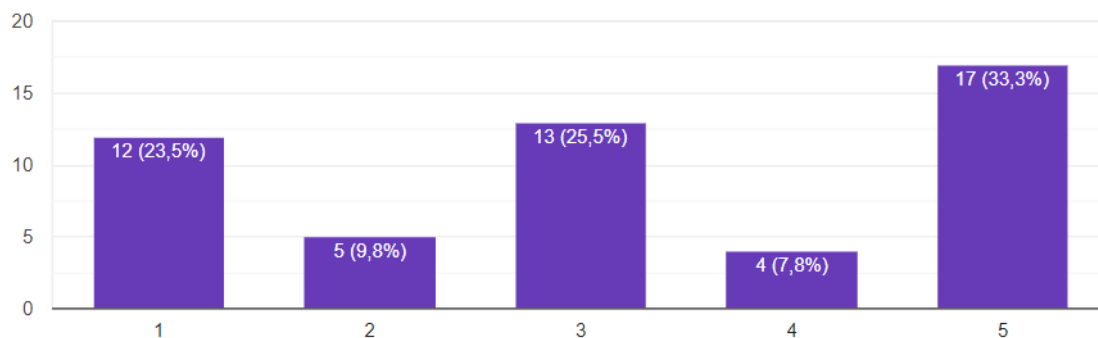


65. ábra: egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő volt számomra (saját kérdőív)

A vendéglátásban az alkalmazottaknak, azaz a szerviz részlegen dolgozók körében gyakori érzelmi kimerültséget okoz a vendégekkel való egész napos közvetlen kapcsolat. Tapasztalataim, és elvárásaim alapján más eredményekre számítottam. Jelen kérdőív feldolgozása alapján az alkalmazottak 35%-a találta megterhelőnek az egész napos munkát vendégekkel. Körülbelül 30% egyáltalán nem tartja frusztrálónak a munkája miatti interperszonális kapcsolatokat a vendégekkel. További 30% többé- kevésbé egyetért az állítással, amiből arra következtetek, hogy valószínűleg előfordult velük is már ez a probléma, de nem volt túl gyakori.

Úgy érzem kiégtem a munkámat illetően.

51 válasz



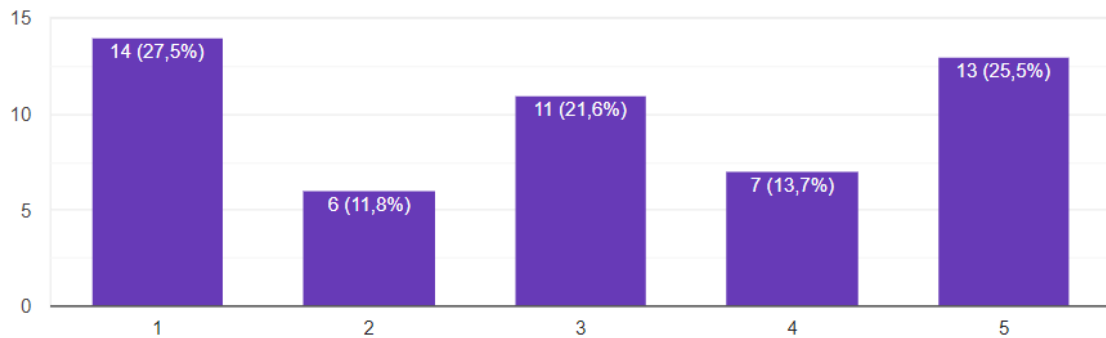
66. ábra: úgy érzem, kiégtem a munkámat illetően (saját kérdőív)

A következő kérdés igazából a korábbiak folytatása, de ez már közvetlenül a burnout szindrómára utal. Arra voltam kíváncsi, hogy az alkalmazottak, akik már elhagyták a pályát, és teljesen más ágazatban dolgoznak, érezték-e magukon az említett szindróma lehetséges tüneteit. A válaszadók 40%-a érezte magán a kiégés tüneteit a munkáját illetően. A másik oldal, akik nem érezték a burnout szindróma szimptomáit, ők körülbelül 35%-ot képviselnek. A

fennmaradó 25%, azaz 13 válaszadó részben egyetért, és volt rá példa, hogy megjelentek náluk is a kiegészítő tünetei.

Frusztrálnak éreztem magam a munkám miatt.

51 válasz

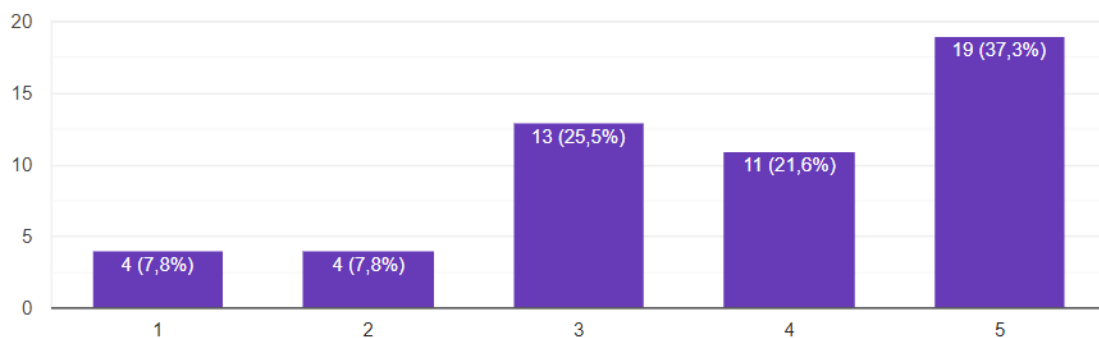


247. ábra: frusztrálnak éreztem magam a munkám miatt (saját kérdőív)

A témát tovább elemezve, kitértem a munkával kapcsolatos frusztráltságra. Ez lehet a korábban említett érzelmi-, vagy fizikai kimerültség, vagy a burnout tünete egyaránt. A volt vendéglátós alkalmazottak válaszai alapján közel 40%-a egyáltalán nem érzi magát zaklatottnak a munkája miatt. 22% többé-kevésbé egyetért az állítással, és szintén közel 40% érezte már a frusztráltságot a munkája miatt. Összegzésül elmondhatjuk, hogy kiélezett a helyzet, ugyanis e kérdés során 40-40% erősítette, illetve cáfolta meg az állításomat.

Úgy érzem, túl keményen dolgoztam.

51 válasz



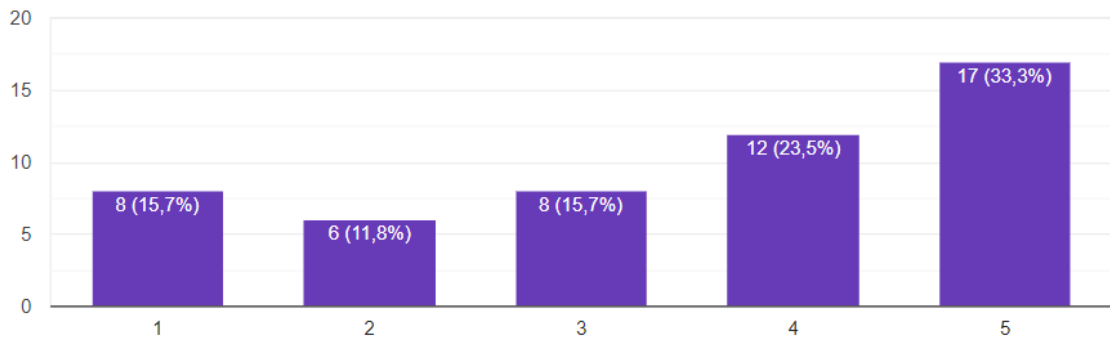
258. ábra: úgy érzem, túl keményen dolgoztam (saját kérdőív)

Egy munkamániás kutatás elemezte, hogy miért és kikre lehet veszélyes az említett sztahanovista munkamorál. A vendéglátásban gyakori probléma, a túlteljesítési-, illetve a megfelelési vágy/ kényszer. Ennek következtében tettem fel a kérdést, amelyre pontosan ilyen válaszokat vártam. A válaszadók 25%-a többé-kevésbé, de a válaszadók közel 60%-a teljes mértékben egyetért a feltételezéssel, hogy túl keményen dolgozott a korábbi munkahelyén. Az 51 válaszadóból mindössze 8 válaszadó nem gondolja úgy, hogy korábbi vendéglátós

munkahelyén túl keményen dolgozott volna. Összességében elmondhatjuk, hogy ez egy valós probléma a vendéglátásban, és a fent látható grafikon is erről tanúskodik.

Úgy érzem energiám/ erőm fogytán voltam.

51 válasz

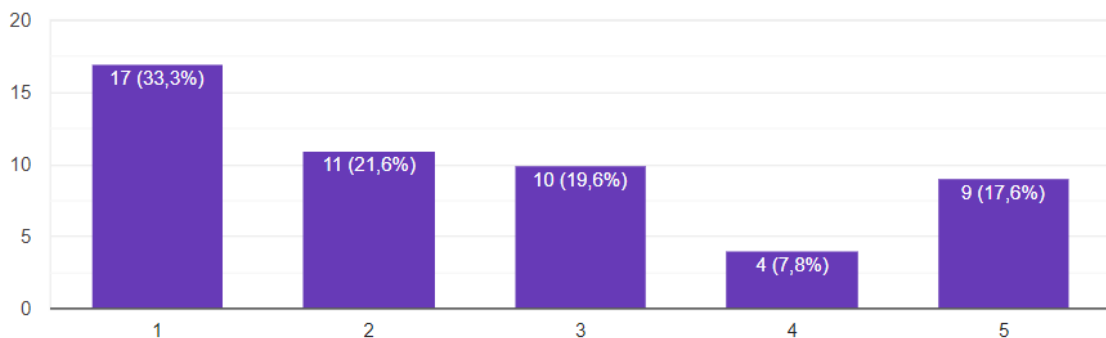


269. ábra: úgy érzem, energiám/ erőm fogytán voltam (saját kérdőív)

A fizikai kimerültséget tovább elemezve, felmerül a kérdés, hogy egy idő után megjelenik az állandó fáradtság, amelyet lehetetlen a heti két szabadnap folyamán kipihenni. Pontosabban erre irányult a fent olvasható kérdésem. Az eredmények azt mutatják, amire számítottam, az ábra önmagáért beszél. A válaszadók több mint fele érezte magán, a szervezetén, hogy energiája fogytán van. Mindössze a válaszadók alig egyharmada cáfolta meg az állításomat, és nem érezte úgy vendéglátóegységi munkája folyamán, hogy szervezete a kimerülés határán volt.

Az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelentett számomra.

51 válasz



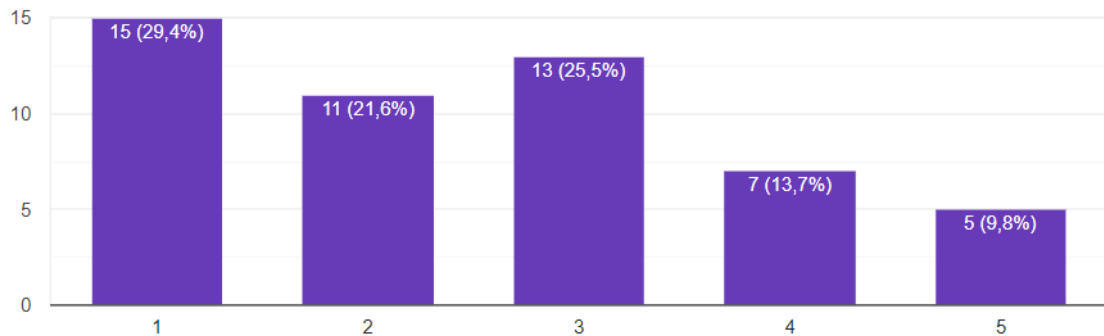
7027. ábra: az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelentett számomra (saját kérdőív)

Egy hasonló állítás már helyet kapott a kérdőívemben, ott a vendégekkel való munka miatti megterheltségre kérdeztem rá, itt pedig az interperszonális kapcsolatok általi stresszre. Az ábra néhol hasonlóságot, de nagyrészt mégis különbözőséget mutat. Jóval több, összesen 55% egyáltalán nem érzi a munkát stresszesnek a foglalkozását az emberekkel való közvetlen munka miatt. Mindössze a válaszadók egynegyede érzi stresszesnek az

interperszonális kapcsolatok miatt. Körülbelül 20%, azaz 10 alkalmazott többé-kevésbé egyetért, feltételezéseim által volt már olyan helyzet, amikor az állítás valósnak bizonyult.

Az étterem, ahol dolgoztam figyelembe vette a céljaimat, és az értékeimet.

51 válasz

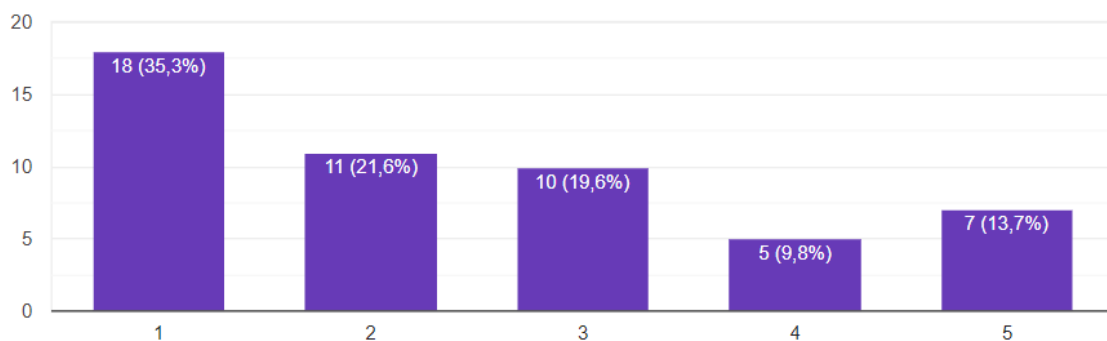


71. ábra: az étterem, ahol dolgoztam figyelembe vette a céljaimat, és az értékeimet (saját kérdőív)

Fontos kihangsúlyozni, hogy a munkavállalók munkamorálját nagymértékben befolyásolja a főnökség, a munkáltató viselkedése, támogatása. A vizsgált kérdőív adott eredményét tekintve, kimondhatjuk, hogy elég negatív válaszokat kaptunk. A válaszadók körülbelül fele nem érezte úgy vendéglátós pályafutása alatt, hogy a főnökség figyelembe vette volna céljait, értékeit. A válaszadók mindössze 25%-a érezte ezt a tényt pozitívnak a korábbi vendéglátó munkahelyén. Továbbra is jelent van egy körülbelül egynegyednyi pályaelhagyó, aki több- kevésbé egyetért. Az adott grafikont kapva, feltételezhetjük, hogy a pályaelhagyásban, akár ez is egy fontos tényező volt.

Az étterem, ahol dolgoztam tényleg, igazán törődött a jólétemmel.

51 válasz



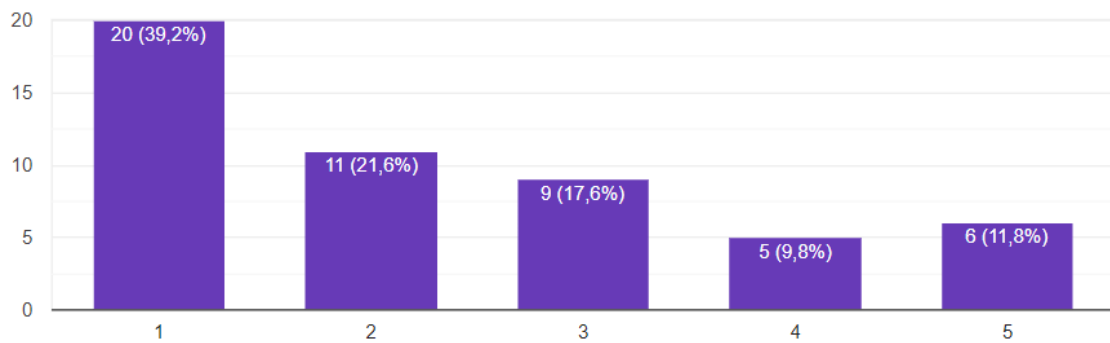
282. ábra: az étterem, ahol dolgoztam tényleg, igazán törődött a jólétemmel (saját kérdőív)

Az előző témát folytatva íródott meg a további néhány kérdés. Korábbi kutatások alapján a pályaelhagyásban fontos szerepet játszott a munkakörülmény, munkalétkör, főnökség hozzáállása. A kapott diagram rendkívül hasonlóan alakult, mint az előző. Az ábrából arra

következtethetünk, hogy a válaszadók nem érezték úgy, hogy a munkaadó támogatta őket, és törődött volna a jólétükkel, és egészségükkel. A válaszadók több mint a fele ezen a véleményen van.

Az étterem, ahol dolgoztam nagy figyelmet fordított rám.

51 válasz

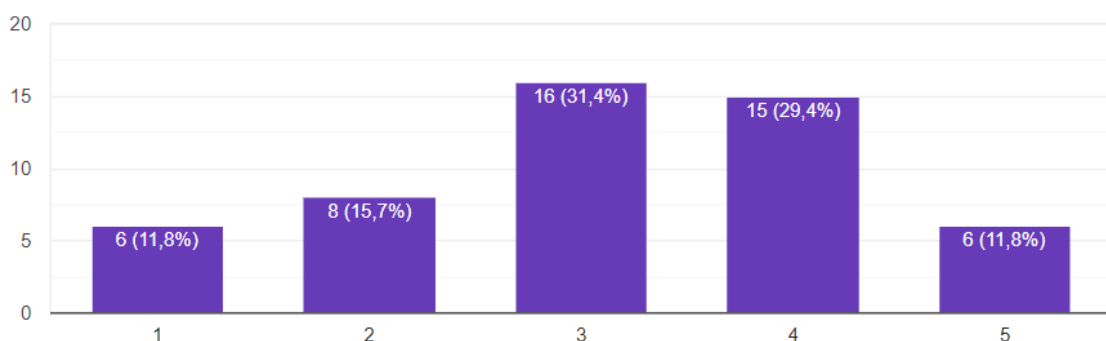


293. ábra: az étterem, ahol dolgoztam nagy figyelmet fordított rám (saját kérdőív)

A figyelem egy elég tág fogalom, sokféleképpen lehet értelmezni, jelen esetben a pozitív, jó értelmet feltételezzük. A diagram szintűgy hasonló a korábbiakhoz. A válaszadók közel háromnegyede úgy érezte, hogy nem kapta meg a megfelelő figyelmet a munkahelyétől. Ennek természetesen sok oka lehet, köztük a munkaerőhiány, a túl gyakori fluktuáció, illetve a nem megfelelő vezetőség kinevezése. Ezekből a negatív eredményekből arra következtethetünk, hogy a pályaelhagyásban ez a tény is szerepet játszhatott.

Az étterem, ahol dolgoztam megbocsátotta a jóhiszemű tévedéseimet.

51 válasz



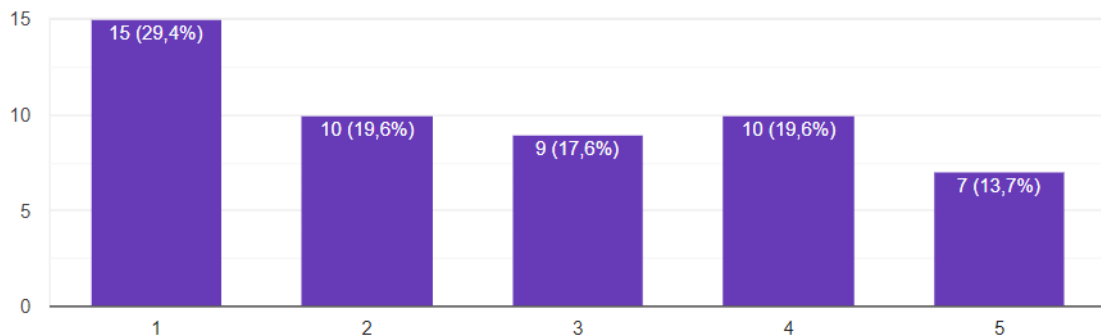
304. ábra: az étterem, ahol dolgoztam megbocsátotta a jóhiszemű tévedéseimet (saját kérdőív)

A jóhiszemű tévedés minden munkahelyen előfordulhat, ez természetes dolog. Szokás mondani, csak az hibázhat, aki dolgozik, amely teljes mértékben igaz. A vezetőségnek mérlegelnie kell egy hiba folytán, hogy az milyen okból keletkezett, szándékos mulasztással, vagy jóhiszemű tévedésről van csak szó. A rajzolt ábra viszont a korábbiakhoz képest

ellentmond. A grafikon által láthatjuk, hogy a két véglet nem volt túl népszerű a válaszadók körében. Sokkal inkább a középmezőny. Ebből az feltételezhető, hogy a pályaelhagyók többnyire úgy vélekedtek erről a témáról, hogy a vezetőség többé-kevésbé jól viszonyult a kisebb, jóhiszemű tévedéseikhez.

Az éttermet, ahol dolgoztam érdekelte a véleményem.

51 válasz

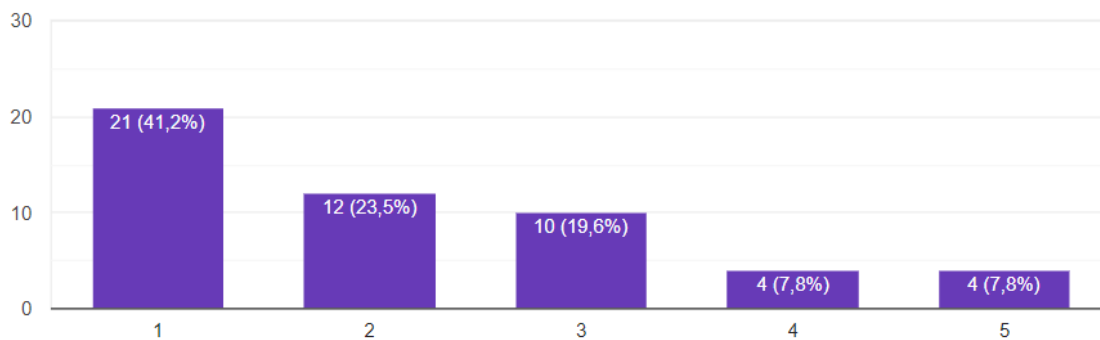


7531. ábra: az éttermet, ahol dolgoztam érdekelte a véleményem (saját kérdőív)

Egy újabb, a korábbiakhoz hasonló grafikont láthatunk, ahol a vélemények jól eloszlanak, de mégis a többség a negatív irány felé hajlik. A pályaelhagyók körülbelül fele korábbi munkássága során nem érezte úgy, hogy a vezetőséget érdekelte volna az alkalmazottak véleménye bizonyos tekintetben. Sajnos ez nagyon gyakori, de egy részből mégis megérthető. Ugyanakkor, ha az alkalmazottak szempontjából értékeljük ezt a tényt, akkor érthető az alkalmazottak rossz érzése. Nagyon sok esetben az alkalmazottak, ha nem is jobban, de más szemszögből láthatnak szituációkat, amely során a véleményük megosztása igen hasznosnak bizonyulhat.

Az étterem, ahol dolgoztam soha nem használt ki.

51 válasz

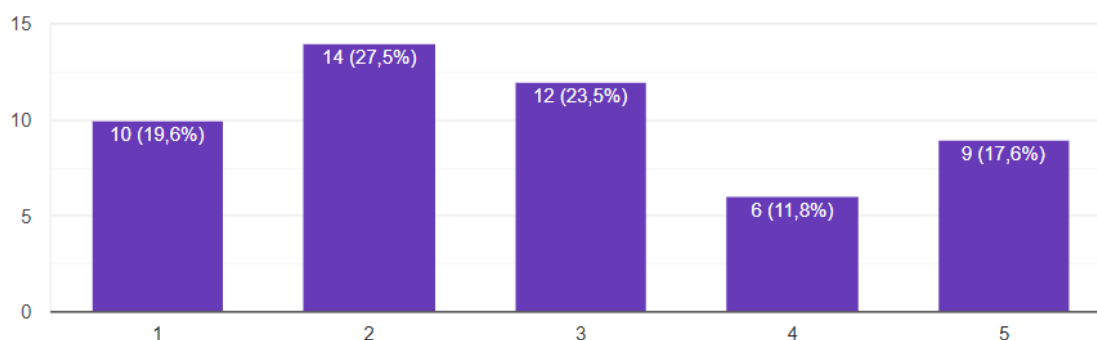


336. ábra: az étterem, ahol dolgoztam soha nem használt ki (saját kérdőív)

A következő kérdés tekinthető egy picit provokatívnak. A feltételezés, hogy egy munkahely, pontosabban egy vendéglátóegység ilyen munkaerőhiány mellett ne használna ki az alkalmazottakat, elég ambivalens. A válaszadók több mint háromnegyede úgy gondolja, hogy a korábbi munkahelye valamilyen értelemben, de kihasználta őt, legyen szó itt fizikai, anyagi, vagy szellemi kihasználásról, de véleményük szerint megtörtént. Mindössze a válaszadók 15%-a gondolja úgy, hogy a korábbi vendéglátóegység, ahol dolgozott nem használta ki semmilyen értelemben sem.

Ha problémám volt, számíthattam az étteremre, ahol dolgoztam.

51 válasz

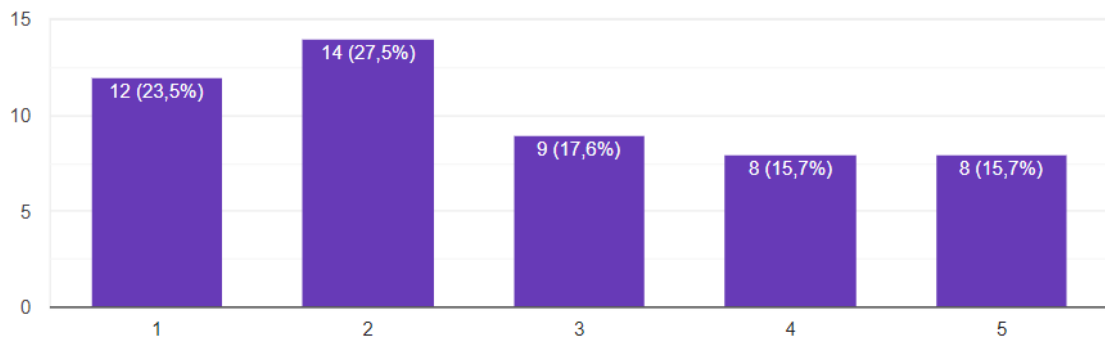


327. ábra: ha problémám volt, számíthattam az étteremre, ahol dolgoztam (saját kérdőív)

A jelen ábra az előzőekhez képest zavarosabbnak tűnhet. A feltételezés, hogy az étterem segít az alkalmazottnak baj esetén, rendkívül vállalkozás, és vezetőség függő. Mindezek ellenére összességében elmondhatjuk, hogy a válaszadók közel fele nem tapasztalta baj, vagy probléma esetén a vezetőség segítőkészségét. Ezzel szemben 30% volt elégedett a munkáltatója hozzáállásával baj esetén.

Az étterem, ahol dolgoztam készségesen segített, ha különleges szívességre volt szükségem.

51 válasz

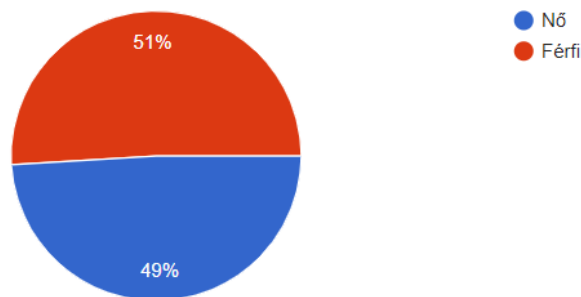


358. ábra: az étterem, ahol dolgoztam készségesen segített, ha különleges szívességre volt szükségem (saját kérdőív)

A korábbi témát igazából tovább elemezve, a különleges szívességekre készült egy kérdés. Az előzőhöz hasonló grafikont kaptunk. Az ábrán jól kirajzolódik, hogy a válaszadó alkalmazottak véleménye szerint, amennyiben szívességre volt szükségük, a vezetőség nem mindig állt készségesen a rendelkezésükre. Azonban ezzel szemben a válaszadók 30%-a szerint a főnökség mindig készségesen segített, ha valamilyen szívességre volt szükségük.

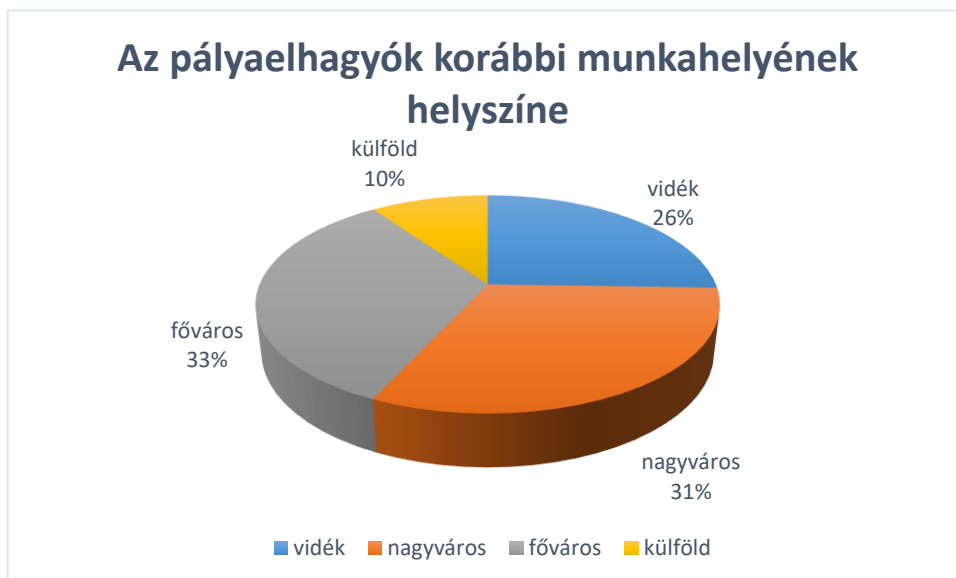
Mi a nemed?

51 válasz



349. ábra: mi a nemed? (saját kérdőív)

A kördiagramból is egyértelműen láthatjuk a nemi arányokat. Huszonhat válaszadó férfi, és huszonöt válaszadó nő nemű volt. Ezek alapján a pályaelhagyókat tekintve körülbelül fele férfi, másik fele pedig nő.

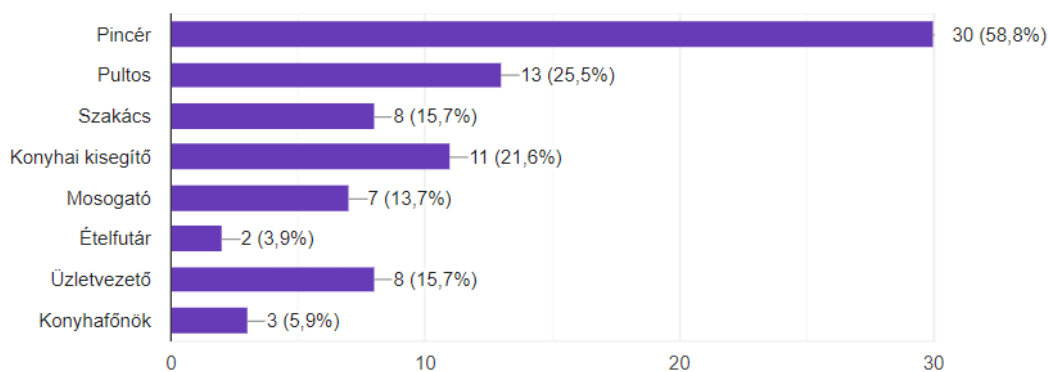


80. ábra: a pályaelhagyók korábbi munkahelyének helyszíne (saját kérdőív)

A következő kérdés, a pályaelhagyók korábbi munkahelyének irányítószáma volt, amelyet összegezve ezt a kördiagramot kaptuk. Az ábrán jól látható, hogy a válaszadók közül a pályaváltás előtt a legtöbben a fővárosban, illetve nagyvárosokban dolgoztak. Ezt követi a vidék, majd pedig külföld.

Milyen pozícióban dolgoztál az alábbiak közül?

51 válasz



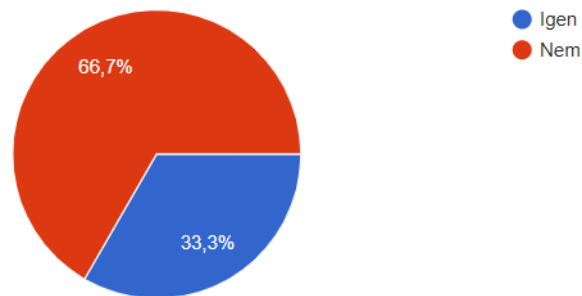
81. ábra: milyen pozícióban dolgoztál az alábbiak közül? (saját kérdőív)

A jelen ábra megfelelően mutatja, hogy a válaszadók mely részlegről vándoroltak el más pályára. A kérdés megválaszolása során lehetőség volt több válasz megjelölésére is. Az ábrán jól kirajzolódik, hogy a pályaelhagyók legnagyobb része a szerviz részlegről vándorolt el, azaz a pincér, és a pultos szakmából. De ugyanakkor szép számban megjelentek a szakács, és

konyhai kisegítők is a kérdőív kitöltése során. Ezek alapján elmondhatjuk, hogy az alkalmazottak legnagyobb része a szerviz részlegről váltott pályát.

Elláttál-e vezetői feladatokat az akkori munkahelyeden?

51 válasz



82. ábra: elláttál-e vezetői feladatokat az akkori munkahelyeden? (saját kérdőív)

Megkérdezésre került, hogy az adott válaszadó ellátott-e vezetői feladatokat a korábbi vendéglátóegységi munkahelyén. Mindössze a válaszadók egyharmada dolgozott vezetői pozícióban, szemben a kétharmaddal, akik csak alkalmazottak voltak.

7.2.1. A pályaelhagyók összegzése

A kérdőív részletes elemzése után, az összegzése következik. A saját kutatásom alapján vonok le következtetéseket, hogy melyek azok a tényezők, amelyek nagymértékben hozzájárultak a vendéglátós kollégák pályaváltásához. Feltételezésem szerint voltak tényezők, amelyekkel az alkalmazottak nem értettek egyet, de tudtak ezzel együtt élni, viszont voltak fontosabb tényezők, amelyek arra ösztönözték az alkalmazottakat, hogy más szakmában helyezkedjenek el. A válaszadók véleménye alapján a készségeik a munkahelyen elvártakhoz megfelelőek voltak. A pályaelhagyó válaszadók többé-kevésbé örültek, hogy a korábbi munkahelyet választották, más lehetőségekkel szemben, és véleményük szerint az erőforrások is nagyjából megfelelő mennyiségben, és minőségben jelen voltak. A válaszadók részben elégedettek voltak a munkabeosztással, a feladatok lebonyolításával, és a feladatok fontossági sorrendjével.

A korábban fontosabb tényezőkre hivatkozva, gondoltam például a bérezésre. A volt alkalmazottak nagyrésze nem volt megelégedve a korábbi munkahely bérezési, és jutalmazási rendszerével. Ez az anyagi szükségletet jelenti, amely feltételezhető, hogy a napi szükségleteket nem tudta fedezni, vagy legalábbis nem olyan mértékben, mint az alkalmazott szerette volna. A válaszadók többsége érzelmileg kimerültnek érezte magát az egész napos interperszonális kapcsolatok miatt, ugyanakkor pedig fizikailag is kimerültek voltak, a hosszú munkaórák, és szokatlan munkabeosztás következtében. A pályaelhagyók állításuk szerint, már reggel fáradtnak érezték magukat, a tudat miatt, hogy egy újabb munkanappal kellett szembenéznüik. Körülbelül a válaszadók fele érezte, hogy kiégett, valamint frusztráltak a munkáját illetően. A válaszadók háromnegyede észlelte úgy, hogy a munkája során túl keményen dolgozott, amely betudható a munkaerőhiánynak, a hosszú és szokatlan ledolgozott munkaóráknak, és munkabeosztásnak. Az eredmények alapján a válaszadók fele a pályaváltás előtt úgy gondolta, hogy ereje, energiája fogytán volt.

A vezetőség, alkalmazottak felé való hozzáállása rendkívül fontos, pont ezért is jelentek meg ezek a kijelentések is a kérdőívben. A válaszadók tapasztalatai alapján a korábbi munkahelyük nem vette figyelembe a céljait, értékeit, amelyek konfliktushoz vezethettek. A vezetőség nem fordított figyelmet a jóllétére, valamint kimondottan az alkalmazottakra, és az ő saját véleményükre sem bizonyos szituációkban. A pályaelhagyók általi válaszok alapján, a korábbi munkahelyük kihasználta őket, legyen szó fizikai, érzelmi, vagy anyagi kihasználásról. Továbbá a volt alkalmazottak nem érezték a vezetőség támogatását, ha problémáról, vagy különleges szívességre volt szükségük.

A pályaelhagyók nemét tekintve fele-fele arányban jelen voltak. A korábbi munkahelyük helyszíne többségében Budapest, nagyvárosok, vidék, és kisebb számban külföld volt. A volt munkavállalók többségében pincér és pultos szakmát töltöttek be, de a szakács, és a konyhai kisegítő és szép számban megjelent. A volt alkalmazottak egyharmada töltött be vezető pozíciót. A fennmaradó kétharmad vezetői feladatok nélküli alkalmazottak voltak.

Összességében az feltételezhető, hogy a pályaváltás a korábban felsorolt okok miatt következhetett be. Mint azt tudjuk Magyarország nagyon nagymértékű munkaerőhiányban szenvedett már az elmúlt években is, de ez most a covid miatt még jelentősebb lett.

7.3. A két kérdőív összehasonlítása

A következőkben a pályaelhagyók és a jelenleg is vendéglátásban dolgozók kérdőívének összehasonlítását fogom elvégezni. A két kérdőív bizonyos állításokban nagyon hasonlítanak, és néhány kérdésben nagyon különböznek. Az összehasonlítás célja, hogy felderítsük, hogy miket, és miként látnak a még vendéglátásban munkavállalók, és a már pályát módosított személyek. A kérdőív rendkívül hasznosnak bizonyult a problémák feltárásában, de ugyanakkor néhol nagyon ellentmondásos szituációkba futhatunk. Az összehasonlítás során nem az összes állítást, hanem csak a fontosabbakat, illetve a nagyon hasonló, vagy nagyon eltérő eredményeket fogom bemutatni.

Rendkívül érdekesnek találom, hogy a bérezéssel és a jutalmazási rendszerrel a jelenleg alkalmazásban lévők többé-kevésbé elégedettek, a pályaelhagyók pedig nagymértékben negatívan vélekednek erről. Meg kell említeni, hogy a vendéglátásban dolgozók jövedelme évről évre növekedett, amely által az feltételezhető, hogy az alkalmazottak elégedettek a béremelkedéssel. Fontos viszont rátérni a korábban rajzolt ábrára, amely azt mutatja, hogy bár a jövedelem emelkedett, mindezek ellenére a vendéglátásban alkalmazottak bére az egyik legalacsonyabb az I- szálláshely- szolgáltatás, vendéglátás ágazatban. Feltételezhető, hogy az alkalmazottak valamilyen mértékben elégedettek voltak a munkahely általi bérezéssel, azonban sokkal inkább a borraaló mértéke lehetett az, amely megfelelően kiegészítette a havi jövedelmüket, az anyagi szükségletük fedezésére.

A válaszadók többsége, mind a két kérdőív során azt válaszolták, hogy büszkék, hogy az adott szervezet tagjai lehettek, vagy még most is azok. Továbbá úgy érzik, hogy jól választottak munkahelyet, más lehetőségekkel szemben. Feltételezhető, hogy bár pályát váltottak, vagy bár vannak problémák a munkahelyen, mégis elégedettek a korábbi döntésükkel. Ezzel kapcsolatban lehet a tény, hogy véleményük szerint a személyes értékrendük megegyezett, vagy megegyezik a vállalkozás értékrendszerével. Ez egy fontos tényező, a harmonikus és elkötelezett munka során.

A vendéglátásban dolgozókhöz készítettem két külön állítást, amely a jövőbeli terveikkel kapcsolatos, miszerint a jelen szervezet tagjai szeretnének-e lenni egy, illetve öt év múlva. A válaszok nagyon ellentmondóak. A válaszadási arányok szinte teljes mértékben megfordultak a két kérdőív válaszai során.

A koronavírus jelensége sok ember számára frusztráló, és vannak olyan személyek is, akik kimondottan féltek a vírus fertőződétségétől. A jelen két kérdőív ezeket a

feltételezéseimet szinte teljes mértékben megcáfolja. Mind a pályaelhagyók, és mind a jelenleg is alkalmazásban lévők tagadják, hogy félték volna a koronavírus általi megbetegedés lehetőségétől. Az egész napos interperszonális kapcsolatok miatt feltételeztem, hogy az alkalmazottak tartanak a fertőzés lehetőségétől. Rendkívül érdekes tény, hogy a pályaelhagyók ugyan csak kis mértékben, de félték attól, hogy elveszíthetik, vagy, hogy külső tényezők miatt nem fogják tudni megtartani a munkájukat. Bár a válaszadók nagyobb része már korábban sem tartott a tényről, hogy munkanélkülivé válhat, a jelenleg is alkalmazottak több mint háromnegyede egyáltalán nem érzi lehetségesnek, hogy hamarosan elveszítheti a munkáját.

Egy munkahely lehet érzelmileg, vagy fizikailag is kimerítő, feltételezéseim, és az eredmények által a vendéglátás minden értelemben megterhelő, kimerítő az alkalmazottak számára. A kérdőívre kapott válaszok által a pályaelhagyók, és a jelenleg is alkalmazásban lévő személyek nagyon hasonlóan vélekednek az érzelmi-, és fizikai kimerültségről. A kapott ábrák is jól mutatják, hogy az érzelmi kimerültséget mindkét vizsgált célcsoport körülbelül háromnegyede alátámasztja. Ezen felül a válaszadók több mint háromnegyede rendkívül kimerültnek érzi magát fizikai értelemben egy munkanap végén. A vendéglátásban alkalmazottak gyakran már reggel fáradtnak érzik magukat, a tudat miatt, hogy egy újabb munkanappal kell szembenézniük. Erre a kérdésemre a válaszok aránya a pályamódosítók és a jelenleg is dolgozók között egy kissé megoszló, de a végeredmény nagyon hasonló. Mindkét vizsgált csoport válaszai alapján, körülbelül a háromnegyedük egyetért a korábban felállított kijelentéssel. Az előzőekben említett megoszló eredmény továbbra is jellemző, azzal kapcsolatban, hogy az alkalmazottaknak megterhelő-e emberekkel foglalkozni. Összességében az eredmények azt mutatják, hogy körülbelül a válaszadók fele többé-kevésbé megterhelőnek érzi az egész napos közvetlen kapcsolatokat a vendégekkel. A kiégés egy nagyon gyakori veszélyforrás a vendéglátás területén, és igen nagy szerepet tölt be a pálya módosítás tényében. A pályaváltók közel fele érezte magán a kiégés tüneteit, míg ezzel szemben körülbelül egyötödük egyáltalán nem fedezte fel ennek káros hatásait. A jelenleg is vendéglátásban dolgozók mindössze egyharmada vélte már felfedezni a belefáradást a szakmában, míg több mint a fele egyáltalán nem érezte a vendéglátásbeli burnout szindróma káros mellékhatásait. Ezek alapján elmondhatjuk, hogy a már pályát módosított volt kollégák, és a jelenleg vendéglátásban dolgozók teljesen más mértékben vélték, vélik felfedezni e szindróma mellékhatásait, szintúgy, ahogy a frusztráltságot a munkájuk kapcsán.

Mindezekkel szemben az világosan látható a kapott ábrák segítségével, hogy mindannyian úgy gondolják, hogy a múltban, vagy a jelenben, de túl keményen dolgoznak a

munkahelyükön. Ez a tény betudható a nagymértékű munkaerőhiánynak, a covid általi megszorításoknak, illetve a hosszú ledolgozott munkaóráknak, és a szokatlan időbeosztásnak. Nagy ellentét feszül a két megkérdezett csoport válaszai között, azon állításom során, hogy az alkalmazottak energiájuk fogytán vannak-e a munkájuk miatt. A volt kollégák közel háromnegyede érezte a fizikai kimerültséget a munkájuk kapcsán, míg ezzel szemben a jelenlegi kollégák alig fele vélekedik úgy, hogy energiájuk fogytán vannak. Ezáltal feltételezhető, hogy a pályaváltásban mind a korábban elmített burnout szindróma, az érzelmi, és fizikai kimerültség, illetve az egész napos közvetlen kapcsolatok szerepet játszottak. Érdekes felfedezés, hogy sem a pályaelhagyók, sem pedig a jelenlegi munkavállalók nem érzik stresszesnek a vendéglátói munkát a folyamatos interperszonális kapcsolatok miatt.

Az étterem, a vezetőség hozzáállása nagyon fontos tényező az alkalmazottak számára, mivel rengeteg órát töltenek munkahelyükön. Mind a múlt idejű, és mind a jelen idejű kérdőívekre hasonló arányú válaszok érkeztek a következőkben ismertetett állításokra. Ezek alapján a többség nem érzi úgy, hogy a vezetőség figyelembe venné a céljait, értékeit, foglalkozna jóllétükkel. Ezzel szemben világossá vált az is, hogy a vezetőség hozzáállása megfelelő az alkalmazottak jóhiszemű tévedése esetében. Fontos különbséget tenni a szándékos mulasztás és a nem szándékos jóhiszemű hibázás között. A témafelvetés, miszerint a vezetőség kihasználja-e az alkalmazottakat, egy kissé provokatív. Mindkét kérdőív válaszait figyelembe véve az derült ki, hogy az alkalmazottak háromnegyede úgy érzi, hogy a vállalkozás kisebb-nagyobb mértékben kihasználta, vagy kihasználja őket fizikai, anyagi, vagy érzelmi szinten. Azok az alkalmazottak, akik jelenleg a vendéglátásban dolgoznak, azt tapasztalják, hogy probléma, vagy különleges szívesség esetén számíthatnak a munkahelyük támogatására. Ezzel szemben a pályaelhagyók többsége vélte az ellenkezőjét vélték felfedezni a múltban.

A két kérdőív nem szerinti megoszlása szinte megegyezik. A munkahelyük helyszíne is kisebb-nagyobb különbséggel, de hasonlít. A válaszadók szakmájukat vizsgálva, a legtöbb kitöltés a szervíz részlegről, azaz a pincér és pultos szakmában dolgozóktól, de szép számban érkeztek válaszok a szakácsoktól, konyhai kisegítőktől, és az üzletvezetőktől egyaránt. Az utolsó kérdésem során választ kaptam arra, hogy az alkalmazottak milyen arányban töltenek be vezetői pozíciót. A pályaelhagyók körében mindössze a válaszadók egyharmada látott el vezetői feladatokat, szemben a jelenleg is alkalmazásban lévő személyek több mint fele dolgozik vezetői pozícióban.

7.4. Interjú

Az interjúk célja, hogy képet kapjunk a vendéglátás helyzetéről az étterem tulajdonosok, és üzemeltetők nézőpontjából. Elvárásaim alapján sok szempontból hasonló, de ugyanakkor több szempontból pedig különböző képet kaptunk a vezetőség részéről, mint az alkalmazottaktól. A város megválasztásának több oka is van, egyrészt magam is kőszegi vagyok, és ismerem az étterem tulajdonosokat, és üzemeltetőket, így több lehetőségem volt, az interjúk elkészítésére. A másik fő indok, hogy mivel Kőszeg egy határmenti város, nagyon sok kőszegi lakos Ausztriába jár napi szinten dolgozni, akik közül jelentős része a vendéglátásban helyezkedett el. A célom az volt, hogy mivel egy eleve veszélyeztetett iparágról van szó, mennyire befolyásolja ezt a ténytet akár a határ közelsége. Legfőképpen a munkaerőhiány, a pályaelhagyás veszélyeztetettsége, valamint a jövedelmezőségi lehetőségek érdekelték a határmenti városban. A következőkben ismertetem a két interjú eredményeit. Először a Kékfény Étterem és Pizzéria üzemeltetője általi, majd pedig az újonnan nyitott Zombies en los Tacos tulajdonosával folytatott válaszokat elemzem.

7.4.1. I. interjú

Az első interjút egy kőszegi étterem üzemeltetőjével, Giczi Tiborral bonyolítottam le. Az interjú kérdései a IV. számú mellékletben találhatóak. Tibor körülbelül öt éve üzemelteti Kőszeg egyre népszerűbb éttermét, a Kékfény Étterem és Pizzériát. Az üzemeltető az elmúlt évek folyamán felújította az éttermet, amely megfelel a mai modern igényeknek. Az étlap is folyamatosan megújul, a kedvencek maradnak, de kiegészülnek szezonális ajánlatokkal, természetesen gondolva a speciális étlapú vendégekre egyaránt. Az interjú alany fontosnak találja az alkalmazottak megfelelő összehangoltságát, ezáltal gyakran csapatépítő tréningeket szervez nekik, mivel tudja, hogy a munkalétkör, a munkatársak és a vezetőség nagyon fontos tényezők a megfelelő, harmonikus munka érdekében. A következőkben ismertetem az étterem üzemeltető véleményét a vendéglátás helyzetéről, az alkalmazottak kilátásairól, és a nehézségekről pandémia idején.

Tibor elmesélte, hogy egy nagyon nehéz időszakon vannak túl, amelyet próbáltak, és szerencsére sikerült túlélniük. Az étterem üzemeltetője betekintést nyújtott a nehézségekről a pandémia alatt, és elárulta véleményét a vendéglátás jelen helyzetével, valamint jövőjével kapcsolatban. A covid miatti intézkedések, szigorítások, és bezárások őt is, mint szinte minden éttermet nagyon nehéz helyzetbe hozott. A pandémia alatti bezárás során az éttermében a kiszállítási folyamat zavartalanul működött, mint korábban is. Ezáltal a szakácsok, és a futárok zavartalanul tovább dolgozhattak, a folyamatos bejelentéssel, és fizetéssel. A covid

általi bezárás az ő esetüket nem igazán érintette, azonban a felszolgálók életét nagyban nehezítette. Tibor elmondta, hogy sajnos a felszolgálók nagyrésztől bizonytalan ideig meg kellett válnia, mivel az állam által nyújtott bérköltség támogatás még az alkalmazottak járulékát sem fedezte. A felszolgálók többsége a lehetséges három hónapig munkanélküli támogatást kértek, azonban sokan közülük az újra nyitás után nem tértek vissza a korábbi munkahelyükhöz. Az étterem üzemeltetője elmondta, hogy jelenleg hat szakács, és két futár dolgozik nála, ők mind már régebb óta a csapat tagjai. A felszolgálók többsége nem tért vissza, és jelenleg Tibornak van két fix negyvenórás alkalmazottja, akik négy-négy napot dolgoznak, Tibor pedig az újra nyitás óta minden héten hat napot dolgozik. Állítása szerint, több mint két hónapja munkaerőt keres a szerviz részlegre, de azóta se jelentkezett senki hozzá. Ezután rögtön kifejtette a munkaerőhiánnyal kapcsolatos véleményét. Feltételezése szerint, akiket a covid alatt elbocsátottak munkahelyükről, kezdetben csak ideiglenesen helyezkedtek el egy biztos munkahelyen, például egy gyárban alkalmazottként. Az új gyári alkalmazottak felfedezték, hogy mi az a fix munkaidő, fix beosztás, szabad hétvége, és ünnepnapok. Ezek a korábban felsorolt tényezők a vendéglátásban nem igazán találhatók meg. A covid miatti bezárások alatt, csak a házhozszállítás, illetve az ételek elvitele volt lehetséges. Bár nyitva voltak ilyen szempontból, Tibor őszintén elmondta, hogy ezek a hónapok alatt az étterem mínuszos volt, mivel több kiadása volt, mint bevétele. Ez idő alatt a korábban megszerzett haszon, és félretett pénze került visszaforgatásra a vállalkozásba, hogy az étterem túlélhesse ezt a nehéz helyzetet.

Véleménye, és nézőpontja alapján sok reményt nem lát a vendéglátás jövőjében, a korábban említett munkaerőhiány, és a vendéglátásból származó nehézségek miatt. Tapasztalata alapján a korábban vendéglátásban dolgozók kényszerhelyzetből más iparágban kezdtek dolgozni, és nem vágnak vissza a vendéglátásba. Dolgoztak, és dolgoznak nála időnként tanulók, és meglátása szerint a későbbiekben ők nem a vendéglátásban fognak elhelyezkedni. Tapasztalata szerint, a munkaerőutánpótlás nem megfelelő minőségű és mennyiségű. Nézőpontja alapján a vendéglátás sok nehézséget, és veszélyt rejt, amelyet mind munkáltatói, mind pedig munkavállalói oldalról kifejtett. Az ő szemszögéből vizsgálva az említett tény, a folyamatos munkaerőhiány nagyon nagy nehézséget jelent számára is, valamint megemlítendő a magas járulékfizetés az alkalmazottak után. A munkavállalók számára is természetesen nagy nehézséget jelent a munkaerőhiány, ugyanis az említett helyzetben a munkavállalókra sokkal nagyobb teher nehezedik. Az alkalmazottak szempontjából meg kell említeni a munkahelyi stresszt, amely az egész napos interperszonális kapcsolatok, a vendégek gyakori türelmetlensége, és nem helyes viselkedése miatt lehetnek. A munkahelyi stressz

kialakulhat a szokatlan munkarend, a hosszú ledolgozott órák, illetve a gyakori hétfégi, és ünnepnapra munka miatt. Meglátása alapján a burnout szindróma nagyon is jelen van a vendéglátásban, több olyan volt munkavállalója is volt, akik állításuk szerint kiégték a munkájukat illetően, és többet nem akarnak a vendéglátásban dolgozni. A legutóbb egy-két hónapja mondott fel egy alkalmazottja ezzel az indokkal, és jelen kilátások alapján egy áruháza raktárosa lesz. Tibor megerősített abban, hogy a pályaelhagyás túlságosan gyakori tény a vendéglátásban, saját tapasztalata alapján is. Fontosnak találja az alkalmazottak motiválását, és a szakmában tartását, erre néhány általa hasznosnak vélt stratégiát mutatott be. Elengedhetetlennek találja a béremelést, de ugyanakkor a megfelelő minőségű, és mennyiségű munkaerőt, azaz kollégákat. Tibor állítása szerint a munkavállalók gyakran nem a több fizetést, hanem inkább a több szabadidőt választanák. Az interjúalany elárulta, hogy az ő éttermében az alkalmazottak, a korábban bemutatott Központi Statisztikai Hivatal által ismertetett havi nettó átlagbéreknél, magasabb jövedelmet kapnak. Véleménye szerint az ő által fizetett bérek versenyképesek, mindazok ellenére, hogy nem talál alkalmazottat. Továbbá a vendéglátásban elsősorban nem a bérezéssel van a probléma, hanem sokkal inkább azzal, hogy az emberek a könnyebb munkát választják, több szabadidővel.

Az étterem üzemeltetőjétől azt is megtudtam, hogy aggodalmi vannak a már jelenleg megjelenő fogyasztó árak óriási emelkedésének. Az alapvető élelmiszerek hétről hétre nagymértékben megemelkedtek már most is, és még nagyobb emelkedésre lehet számítani. Az aggodalmi jogosak, ugyanis ez az éttermi árak megemelését is jelenti. Az alapvető élelmiszerek mellett az alkoholos italok, és az üzemanyag ára is nagymértékben megnőtt, és még emelkedhet is. Tibor tart attól, hogy azok a vendégek, akik hetente érkeztek hozzá vacsorázni, ezek után talán csak kéthetente fognak az étterembe menni.

Az étterem üzemeltetője elárulta, hogy az állami intézkedések megszűnése után egy-két hónapig még kevesebb bevételre tudott szert tenni, de jelenleg a vendégek számát, és a bevételt tekintve visszatért a covid előtti állapot. A házhozszállítás ugyanúgy működik, a törzsvendégek újra járnak az étterembe, és megjelentek nagy számban a turisták, akik nyaranta a vendégforgalom körülbelül 60%-át teszik ki. Mindezek ellenére még sok időnek kell eltelnie ahhoz, hogy a korábban túlélés miatt visszaforgatott pénzüsszegek miatt a vállalkozás, és az üzemeltető is egyenesbe jöjjön anyagilag. A korábban felsorolt nehézségek ellenére, az étterem üzemeltetője optimistán néz a jövőbe, és bízik abban, hogy a vendéglátás újra fellendülhet, és az alkalmazottak is visszatérnek ebbe a szakmába.

7.4.2. II. interjú

A második interjút egy kőszegi étterem tulajdonosával, Bödey Gáborral készítettem. Gábor a Garabonciás Pizzériát tizennégy éven keresztül működtette Kőszegen, majd pedig a covid első hulláma alatt eladta, és közben egy új étteremmel voltak tervei, amely megnyitását a második hullámra időzítette. Az újonnan nyitott mexikói étterem neve Zombies en los Tacos. A covid alatt az étterem nyitva tartott, az ételek elvitele, és házhozszállítása már üzemelt, azonban a tervezett hivatalos nyitás még nem valósult meg. A pandémia miatti intézkedések eltörlése után hamarosan hivatalosan is kinyithatott az étterem, és fogadhatta első vendégeit. Gábor elmondta, hogy mivel az éttermét a járvány alatt nyitotta, csak egy szakácsot, és egy futárt kellett felvennie, és ő is szakácsként dolgozott, és dolgozik jelenleg is az éttermében. Amint az étterem fogadhatott vendégeket, két felszolgálóval bővült a csapat. Állítása szerint nagyon nehéz megfelelő, szakképzett munkaerőt találni, még akkor is, ha a kényszerhelyzet az alkalmazottakat munkanélkülivé tette. Az első pár hónap nagyon nehéz volt, ugyanis kevesen ismerték a helyet, kevesen tudták, hogy már kinyitott, és emiatt kevés forgalom volt. Jelenleg nem panaszkodhat a forgalomra, mivel a helyiek is megismerték az új mexikói éttermet, és turisták is nagy számban megfordulnak az éttermében. Az interjúalany őszintén elmondta, hogy nagyon nehezen vészelte át az első hónapokat, mivel a helyiség megvásárlása, komplett felújítása, és beépítése nagyon nagy költségekkel járt, és az első jó pár hónapban köszönhetően a bezárásoknak is a vállalkozás deficitese volt. Tapasztalata alapján a vendéglátásban uralkodó stressz elég gyakori a már említett hosszú ledolgozott munkaórák, és a nem szokványos munkabeosztás miatt. Gábor szerint a munkahelyi stressz csökkenthető egy barátságos, és harmonikus munkakörök által. Mindig is támogatta a jó munkaköröt, és a munkavállalóit is azáltal választotta ki, hogy jól illeszkedjenek a meglévő csapatba. Jelenleg egy kisebb éttermet, kisebb személyzettel működtet, de a korábbi pizzériában egy relatív nagyszámú személyzettel dolgozott együtt. Bár tudja, hogy létezik, nem gyakran találkozott kimondottan olyan alkalmazottal, aki a burnout szindrómára hivatkozott a felmondása során, de több olyan munkavállalója is volt, aki minden gond nélkül, de nem akart többet a vendéglátásban dolgozni.

Gábor bár nem mindig teljesen optimista, hinni akar abban, hogy van a vendéglátásnak jövője, és hogy a pandémia okozta károk a vendéglátásban rendbe jöhetnek, természetesen ő is tudja, hogy ehhez idő kell. A bérezést említve, az étterem tulajdonos elmondta, hogy nem a legjobb bérezésű iparágról van szó, de próbál a határmentén egy versenyképes fizetést adni az alkalmazottainak, így próbálva megtartani őket. A pályaelhagyásról az a véleménye, hogy tapasztalata alapján e téren a vendéglátás az egyik legveszélyeztetett iparág. Ennek több oka is

van, a vendégek körülményessége, nem megfelelő viselkedése, esetlegesen a felszolgálók lenézése, és a korábban említett nem szokványos munkaidő. Hasonlóan vélekedik az előző interjúalanyomhoz, a könnyebb munka, és több szabadidő kapcsolatában. Egyre többször hallani, hogy nem több fizetést akarnak az alkalmazottak, hanem sokkal inkább egy kicsit több szabadidőt a családjukkal, vagy a barátokkal. Fontosnak találja a meglévő munkaerő megtartását, ehhez próbál versenyképes fizetést, jó munkalétkört, és megfelelő mennyiségű szabadidőt adni az alkalmazottainak. Gábor nagyon hisz az újnak minősíthető, rendkívül modern mexikói éttermének jövőjében. Egyelőre a létszámot egy szakáccsal bővítené, de egyelőre még várja a leendő alkalmazott jelentkezését. A nyári hónapokra már most keres beugrós felszolgálót és pultost is a nagyméretű terasz lehetősége miatt. Tervei alapján erős nyári hónapokra számít, amelyhez plusz beugrós személyzetre lesz szüksége. Reményei szerint innentől újra már gondmentesen működhet a vendéglátás, és mind a munkaadók és mind a munkavállalók anyagilag és pszichésen is rendbe jöhetnek a pandémia okozta nehézségek után.

8. Összegzés

A saját kutatásom összegzése során ismertetem a legfontosabb tényeket a vendéglátásban, valamint a korábban felállított kutatási kérdésekre válaszolok a kérdőív, és az interjú által kapott eredmények alapján. Azt már előzetesen kijelenthetem, hogy a kérdőív bizonyos kérdéseire nem várt eredményeket kaptam. Feltételezéseim során, megterhelő a mindennapos közvetlen kapcsolat a vendégekkel, valamint véleményem szerint a vendéglátás stresszes munka, talán legfőképpen a felszolgálók számára. Meglepetten ért a bérezéssel kapcsolatos eredmény, miszerint az alkalmazottak többé-kevésbé elégedettek a munkahelyük jövedelmezési rendszerével. De véleményem, és elvárásaim ellenére a kutatási eredmények valóságosak, és a dolgozat folyamán a kapott eredményeket veszem alapul. A kérdőívemre kapott válaszok véleményem szerint relatív jól tükrözik a kőszegi vendéglátás helyzetét. A határ közelsége miatt, az említett kisvárosban, a korábban bemutatott havi nettó átlagbéreknél, jelentősen magasabb a bérezési rendszer, ebből kiindulva a kőszegi válaszadók többé-kevésbé elégedettek lehetnek a bérezési és jutalmazási rendszerrel. A kőszegi étterem tulajdonosok és üzemeltetők tisztában vannak a hatalmas munkaerőhiánnyal, amelyet a meglévő alkalmazottak megbecsülésével próbálnak orvosolni. Az alkalmazottak számára fontos tényező a munkahelyi légkör, amelyet a vezetőség támogatása, és megfelelő hozzáállása, valamint a kollégák viselkedése alkot.

A korábban általam felállított kutatási kérdéseket újból ismertetem, és a kapott eredmények által megválaszolom őket.

K1: Növekszik-e a burnout szindróma a vendéglátásban dolgozók körében?

A jelenleg a vendéglátásban dolgozó megkérdezettek válaszai alapján, kijelenthetjük, hogy a burnout szindróma nincs jelen számottevőleg. Azonban azt is látjuk, hogy a pályaelhagyók ugyanerre a kérdésre már azt válaszolták, hogy az ő vendéglátási tapasztalataik azt mutatják, hogy ez egy létező probléma. A kérdőív eredményeivel szemben, a jelenleg érvényes kutatások szerint, világszerte megfigyelhető a burnout szindróma súlyosbodása az iparágban. A kutatók arra figyelmeztetnek, hogy szükség lesz a probléma kezelésére a munkahelyek, a menedzsment által. A három különböző eredmény alapján megállapíthatjuk, hogy habár még nem érezhető szignifikánsan a jelenlegi helyzetben a burnout szindróma negatív hatása, mégis egyre fokozottabban jelenik meg, és előrevetíti, hogy súlyos nehézségeket okozhat a későbbiekben.

K2: Mennyire veszélyeztetett a vendéglátás a pályaelhagyás szempontjából?

A kérdőívekből kapott válaszok, és az interjúk is megerősítették a feltételezést, hogy a vendéglátás veszélyeztetett a pályaelhagyás szempontjából. Ennek a legfőbb okai a növekvő munkaerőhiány, a nem megfelelő bérezés, a nem szokványos munkarend, megterhelő időbeosztás, fizikai-, és érzelmi kimerültség, és a kiégés. Ez a típusú munka gyakran konfliktust okoz a család és munkahely között, a magánéleti okok is hatással lehetnek a pályaelhagyásra, az alkalmazott gyakran hazaviszi a munkahelyi stresszt, és a munkahelyi problémákat. Az interjú alanyom megerősítette, hogy több olyan alkalmazottja is volt, akik teljesen más szakmában helyezkedtek el a covid után.

K3: Mennyire elégedettek a vendéglátásban dolgozók a jövedelmeikkel, és egyéb juttatásaikkal?

A pályaelhagyóknál tisztán megfigyelhető, hogy a bérezést egyáltalán nem találták kielégítőnek munkahelyükön, a jelenleg is szakmában dolgozók viszont kevésbé találják tragikusnak a helyzetet. Lehetséges, hogy van összefüggés a pályaelhagyás és a bérrel való elégedetlenség között. A vendéglátásban megszokott jövedelmezőségi szisztéma eltér az általánosan megszokottól, fontos részét képezi a bérnek a borralaló jelensége, azonban emiatt nehezebb is a pontos kép megalkotása, ha az iparágra jellemző bérezésről szeretnénk beszélni.

K4: Hogyan befolyásolta a covid a pályaelhagyási jelenségét?

A covid járvány 2019 óta nagyon súlyos külső tényezővé vált a pályaelhagyást tekintve. A vírus megfékezése érdekében tett állami intézkedések: a vendéglátás szinte teljes bezárása katasztrófális következményekkel járt a vendéglátás egészére. A covid miatt munkanélkülivé vált alkalmazottak pályaelhagyásra kényszerültek. Az esetleg nyitva tartható helyek dolgát az országhatárok lezárása, és a turizmus drasztikus visszaesése is nehezítette. A járványból következő gazdasági krízis is ezt fokozta. A járvány előtti szint eléréséhez, regenerációjához valószínűleg még időnek kell eltelnie, így még jelenleg is hatással van a pályamódosításra. A pályaelhagyók kérdőíve, valamint az interjúk is megerősítették a feltételezést, hogy a covid nagy hatással volt a pályaelhagyásra. Ha figyelembe vesszük Tibor interjú válaszait, pontosan erre is kitért, hogy a munkanélkülivé vált alkalmazottak más munka után kerestek, és nem tértek már később sem vissza a vendéglátásban.

K5: Mennyire van jelen a munkaerőhiány a vendéglátásban (az elmúlt évek történéseinek figyelembevételével)?

Általánosan megfigyelhető a munkaerőhiány a legtöbb szakmai ágazatban, egyre jobban felértékelődik a képzett szakmunkás. A helyzet annyira kritikus, hogy sok helyen már nemcsak a szakképzett, hanem a szakképzetlen munkakörök betöltése is problémás. Ez fokozza a munkahelyi stresszt, hatással lehet a pályaelhagyásra, növeli a terheket a jelenleg is

alkalmazásban állókon. Mindkét interjú alanyom megerősítette a tényt, mi szerint a vendéglátásban nézőpontjuk alapján nagy munkaerőhiány figyelhető meg. Az étterem üzemeltető, és tulajdonos már hónapok óta keresnek alkalmazottakat az éttermükbe, azonban még csak jelentkező sincsen.

K6: Milyen segítséget tud nyújtani a munkahely krízis esetén?

Az állami intézkedések, a korlátozások, a kijárási tilalom, a turizmus leállása mind-mind komoly nehézségeket okoztak, és okoznak a munkavállalóknak. A munkaadók érdeke is, hogy az alkalmazottaikat átsegítsék a krízisen, erre több lehetőségük is volt. Bizonyos helyek behozták a kényszerszabadság intézményét, így nem kellett elküldeniük az alkalmazottaikat. Sok helyen a munkarend rugalmas, folyamatos alakításával próbáltak segíteni, rész munkaidőben alkalmazták a korábban teljes munkaidősöket, ezzel segítve, hogy ne kelljen elbocsátani őket. Mindezek ellenére a Kékfény Étterem és Pizzéria üzemeltetője elárulta, hogy az állam által nyújtott bérköltség támogatás ellenére meg kellett válnia a felszolgálók nagyrésztől, ugyanis a támogatás még az alkalmazottak járulékát sem fedezte. Feltételezhetjük, hogy sok másik étterem is így járt, és külső okok miatt nem tudták az alkalmazottaikat átsegíteni ezen a krízisen.

Mind a szekunder, mind a saját kutatásom sok értékes eredménnyel szolgált számomra. Pár egyértelműnek tűnő kérdés meglepő választ hozott, látható, hogy alkalmazotti szemszögből a vendéglátás egy különlegesen megterhelő, és sok kihívást igénylő munkaterület. Néhány kérdésre a feltételezett válasszal, teljesen ellentétes eredményre jutottunk. A kutatásom eredményeit jelentősen befolyásolta egy különleges körülmény, a 2019-es covid járvány, ez jelentősen módosította a megjelenése előtti mutatókat. Összegezhetjük azt, hogy a vendéglátóiparnak szakképzett munkaerőre van szüksége, folyamatos utánpótlásra, igény van az alkalmazottak mentális, és pszichés támogatására, és valószínűleg a bérezési rendszeren is lenne mit javítani. Mindezek a nehézségek sajnos komoly nyomot hagynak a munkaerőpiacon, sokan hagyják el a szakmájukat, szembesülve a jelenlegi nehéz körülményekkel.

9. Irodalomjegyzék

Bordás A. (2010) A kiégés szindróma a külföldi és a hazai szakirodalomban, 2010./4. szám, Budapest, Educatio Kiadó

Bufoquin, D. –Park, J. Y.- Back, R. M. – De Souza Meira, J. V. – Hight, S. K. (2021): Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions: An examination of restaurant employees during COVID-19, International Journal of Hospitality Management. 93 (February)

Chen, C.-C.- Zou, S. –Chen, M.-H. (2022): The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19, International Journal of Hospitality Management 102. (March)

Cleveland, J. –O’neill, W. J.-Harrison, M. M.-Crouter, C. A.- Drago R. (2006): Work and Family Issues in the Hospitality industry, Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol.31, No.3. (August)

Csatlós Cs. (2018): Filézés stressz ellen, Budapest, Vendéglátás szaklap, szeptember

Csatlós Cs. (2018): Kiegészés: lehetőség a változásra, Budapest, Vendéglátás szaklap, július-augusztus

[file:///C:/Users/Home/Downloads/MK_20_286%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/MK_20_286%20(2).pdf)

Letöltve: 2022.02.04.

Gordon, S. E. – Shi, X. C. (2021): The well-being and subjective career success of workaholics: An examination of hospitality managers’ recovery experience, International Journal of Hospitality Management 93. (February)

<https://mtu.gov.hu/cikkek/január-1-t-l-el-az-uj-tipus-szerinti-besorolas-a-vendeglatohelyeknel-2134>

Letöltve: 2022.02.12.

<https://www.nemzeticegtar.hu/interaktiv-grafikon>

Letöltve: 2022.02.04.

Magyar Turisztikai Ügynökség (2021): Január 1-jétől él az új típus szerinti besorolás a vendéglátóhelyeknél

Nemzeti Cégtár (2022): összes megye-I ágazat- szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás

Ónody S. (2001): Kiegészi tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei, Budapest, Új Pedagógiai Szemle, május

Salgó L. (2020): Magyar Közlöny, 286. szám, december

Zerényi K. (2020): Statisztikai helyzetjelentés a vendéglátásról (2019), június

Zerényi K. (2021): Statisztikai helyzetjelentés a vendéglátásról (2020), június

10. Mellékletek

I. számú melléklet: üzlettípusok tevékenységkör alapján

ÜZLETTÍPUS	FŐ TERMÉKTÍPUS	TEVÉKENYSÉGI TEÁORKÓDJA TEÁOR'...	ÜZEMELTETÉSTÍPUSA	KISZOLGÁLÁS JELLEGE, FELHASZNÁLT ESZKÖZÖK, FOGYASZTÁS HELYE	KONYHA JELLEGE, ÉTELKÉSZÍTÉS HELYE
ÉTTEREM	melegétel	08:5610	egész éves/ időszakos	hagyományos, vagy önkiszolgáló, többször használatos edények, rendelkezik vendégtérrel, helyszíni fogyasztás	ételeket helyben készítik, rendelkezik főzőkonyhával
BÜFÉ	melegétel/hidegétel	5610	egész éves/ időszakos	önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények, nem kötelező biztosítani a helyszíni fogyasztást	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik
CUKRÁSZDA	cukrászati készítmények, édesipari termékek	5610	egész éves/ időszakos	lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények, nem kötelező biztosítani a helyszíni fogyasztást	nem feltétlenül a helyszínen készítik el a cukrászati termékeket
KÁVÉZÓ	kávé, alkoholmentes ital	5630	egész éves/ időszakos	lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények, nem kötelező biztosítani a helyszíni fogyasztást	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik el
ITALÜZLET, BÁR	szeszes ital	5630	egész éves/ időszakos	lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények, nem kötelező biztosítani a helyszíni fogyasztást	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik el
ZENÉS-TÁNCOS SZÓRAKÓZÓHELY	szeszes ital	5630	egész éves/ időszakos	zenés szolgáltatást nyújt, táncterrel rendelkezik, lehet hagyományos vagy önkiszolgáló, egyszer vagy	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik

				többször használatos edényekben	
MUNKAHELYI/KÖZÉTKÉZTETÉST VÉGZŐ VENDÉGLÁTÓHELY	melegétel/ hidegétel	5629	egész éves/ időszakos	lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, többször használatos edények, vendégtérrel rendelkezik, a helyszíni fogyasztást kötelező biztosítani	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik, legalább tálalóval vagy melegítőkonyhával rendelkeznie kell
GYORSÉTTEREM	melegétel/ hidegétel	5610	egész éves/ időszakos	lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények, nem kötelező biztosítani a helyszíni fogyasztást	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik, minimum egy befejező konyhával kell rendelkeznie
RENDEZVÉNYI ÉTKÉZTETÉS	melegétel/ hidegétel	5621	alkalmi	a kiszolgálás helye a rendezvény, lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények, nem kötelező biztosítani a helyszíni fogyasztást	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik
ALKALMI VENDÉGLÁTÓHELY	melegétel/ hidegétel, kávé, alkoholmentes és szeszes ital	5610	alkalmi	meghatározott helyen üzemel, lehet hagyományos, vagy önkiszolgáló, egyszer vagy többször használatos edények	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik
MOZGÓ VENDÉGLÁTÓHELY	melegétel/ hidegétel, kávé, alkoholmentes és szeszes ital	5610	alkalmi	folyamatosan változtatja helyét, nem tartózkodik hosszabb ideig egy helyen, önkiszolgáló, nem biztosít ülőhelyet, egyszer vagy többször használatos edényekben	az ételeket nem feltétlenül a helyszínen készítik

II. számú melléklet: A vendéglátásban dolgozókhoz szóló kérdőív

Kérlek értékelj, mennyire értesz egyet az alábbi állításokkal?

1=egyáltalán nem értek egyet; 5=teljes mértékben egyetértek

A képességeim lemaradásban vannak a munkahely által megköveteltektől.

Úgy érzem, bizonyos szakmai készségeim elavultak, elavulnak.

Úgy érzem, hogy a bérezésem méltányos.

Összességében méltányosnak tartom munkahelyem jutalmazási rendszerét.

Olyan, egyszerű feladatokat is el kell végezni, amik gátolnak a fontosabbak elvégzésében.

Olyan munkát is el kell végezni, amihez nincsenek biztosítva megfelelő erőforrások.

Nincs elegendő időm elvégezni a munkámat.

Előfordul, hogy nem tudok megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek.

Büszke vagyok, hogy a jelenlegi szervezet tagja lehetek.

Nagyon örülök annak, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett.

A személyes értékrendem megegyezik a szervezet értékrendszerével.

Ez a jelenlegi szervezet nem ösztönöz a legjobb teljesítményre.

Valószínűleg jövőre is itt fogok dolgozni.

Valószínűleg 5 év múlva is itt fogok dolgozni.

Mennyire értesz egyet az alábbi állításokkal?

Félek a koronavírustól.

Nagy a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám.

Attól tartok, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat.

Bizonytalannak érzem magam, a munkám jövőjét illetően.

Azt hiszem, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat.

Érzelmileg kimerültnek érzem magam a munkámtól.

Kimerültnek érzem magam a munkanap végén.

Fáradtnak érzem magam, mikor reggel felkelek, és egy újabb munkanappal kell szembenéznem.

Egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő számomra.

Úgy érzem, kiégtem a munkámat illetően.

Frusztráltak érzem magam a munkám miatt.

Úgy érzem, túl keményen dolgozom.

Úgy érzem energiám/ erőm fogytán vagyok.

Az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelent számomra.

Az étterem, ahol dolgozom figyelembe veszi a céljaimat, és az értékeimet.

Az étterem, ahol dolgozom tényleg, igazán törődik a jólétemmel.

Az étterem, ahol dolgozom nagy figyelmet fordít rám.

Az étterem, ahol dolgozom megbocsátja a jóhiszemű tévedéseimet.

Az étterem, ahol dolgozom érdeklődik a véleményem.

Az étterem, ahol dolgozom soha nem használna ki.

Ha problémám van, számíthatok az étteremre, ahol dolgozom.

Az étterem, ahol dolgozom, készségesen segít, ha különleges szívességre van szükségem.

Már csak néhány kérdés.

Mi a nemed?

Nő

Férfi

Add meg annak a településnek az irányítószámát, ahol dolgozol.

Milyen pozícióban dolgozol az alábbiak közül?

pincér

pultos

szakács

konyhai kisegítő

mosogató

ételfutár

üzletvezető

konyhafőnök

Ellátsz-e vezetői feladatokat a jelenlegi munkahelyeden?

igen

nem

Köszönöm, hogy válaszoltál!

III. számú melléklet: A vendéglátást elhagyó kollégákhoz szóló kérdőív

Kérlek értékelj, mennyire értesz egyet az alábbi állításokkal?

1=egyáltalán nem értek egyet; 5=teljes mértékben egyetértek

A képességeim lemaradásban voltak a munkahely által megköveteltéktől.

Úgy éreztem, bizonyos szakmai készségeim elavultak voltak.

Úgy éreztem, hogy a bérezésem méltányos volt.

Összességében méltányosnak tartottam munkahelyem jutalmazási rendszerét.

Olyan, egyszerű feladatokat is el kellett végezniem, amik gátoltak a fontosabbak elvégzésében.

Olyan munkát is el kellett végezniem, amihez nem voltak biztosítva megfelelő erőforrások.

Nem volt elegendő időm elvégezni a munkámat.

Előfordult, hogy nem tudtam megfelelni a szűkös munkaidőmmel szemben támasztott összes ellentmondó követelménynek.

Büszke voltam, hogy a korábbi szervezet tagja lehettem.

Nagyon örültem, hogy ezt a munkahelyet választottam más lehetőség helyett.

A személyes értékrendem megegyezett a szervezet értékrendszerével.

Ez a korábbi szervezet nem ösztönzött a legjobb teljesítményre.

Mennyire értesz egyet az alábbi állításokkal?

Féltem a koronavírusustól.

Nagy volt a valószínűsége, hogy hamarosan elveszítem a munkám.
Attól tartottam, hogy nem fogom tudni megtartani a munkámat.
Bizonytalannak éreztem magam, a munkám jövőjét illetően.
Úgy gondoltam, a közeljövőben elveszíthetem a munkámat.
Érzelmileg kimerültnek éreztem magam a munkámtól.
Kimerültnek éreztem magam a munkanap végén.
Fáradtnak éreztem magam, mikor reggel felkeltem, és egy újabb munkanappal kellett szembenéznem.
Egész nap emberekkel foglalkozni nagyon megterhelő volt számomra.
Úgy éreztem, kiégtem a munkámat illetően.
Frusztráltnak éreztem magam a munkám miatt.
Úgy érzem, túl keményen dolgoztam.
Úgy érzem energiám/ erőm fogytán voltam.
Az emberekkel való közvetlen munka túl sok stresszt jelentett számomra.
Az étterem, ahol dolgoztam figyelembe vette a céljaimat, és az értékeimet.
Az étterem, ahol dolgoztam tényleg, igazán törődött a jólétemmel.
Az étterem, ahol dolgoztam nagy figyelmet fordított rám.
Az étterem, ahol dolgoztam megbocsátotta a jóhiszemű tévedéseimet.
Az éttermet, ahol dolgoztam érdekelte a véleményem.
Az étterem, ahol dolgoztam soha nem használt ki.
Ha problémám volt, számíthatta, az étteremre, ahol dolgozta,.
Az étterem, ahol dolgoztam, készségesen segített, ha különleges szívességre volt szükségem.

Már csak néhány kérdés.

Mi a nemed?

Nő

Férfi

Add meg annak a településnek az irányítószámát, ahol dolgozol.

Milyen pozícióban dolgoztál az alábbiak közül?

pincér

pultos

szakács

konyhai kisegítő

mosogató

ételfutár

üzletvezető

konyhafőnök

Elláttál-e vezetői feladatokat a jelenlegi munkahelyeden?

igen

nem

Köszönöm, hogy válaszoltál!

IV. számú melléklet: Interjúkérdések egy étterem üzemeltetőjéhez/ tulajdonosához

1. Bemutatkozás
 - 1.1. neve
 - 1.2. étterem neve, helyszíne
 - 1.3. étterem minősítése
 - 1.4. nyitás/ átvétel éve
 - 1.5. vállalkozás típusa (egyéni, családi)
 - 1.6. legmagasabb iskolai végzettség
2. Milyen hatással volt az étterem működésére a koronavírus járvány?
3. Mi történt az alkalmazottakkal a covid alatt?
4. Milyen segítséget, támogatást tudott adni az étterem az alkalmazottaknak a krízis alatt?
5. Hogyan vészelte át az étterem a karantén intézkedéseket/ bezárást?
6. Hogyan látja a vendéglátás jövőjét?
7. Miket tart a legnagyobb veszélynek, nehézségnek a mindennapi vendéglátásban?
8. Érzékel-e munkaerőhiányt? (Ha igen, milyen megküzdési stratégiája van? Véleménye szerint, mivel lehet megtartani, és motiválni a munkaerőt?)
9. Hogyan látja az ágazatban mennyire van jelen a stressz, illetve a kiégés jelensége?
10. Mennyire látja versenyképesnek az ágazatban a bérezést, és a jutalmazási rendszert?
11. Mit gondol a nagymértékű pályaelhagyásról? Mik lehetnek a főbb okai?
12. Milyen intézkedéseket tesz a pályaelhagyás megakadályozására?