

Diósi Pál

## LEGYEN-E EGY NAGY CSODA, NEVE WELLNESS ISKOLA?

### A kutatásról

A DIÓDATA Szociológiai Kutató és Tanácsadó Iroda az OKTORG System Bt. megbízásából 2004. március 25 és április 14. közötti terepmunkára alapozva szociológiai célvizsgálatot végzett, amelyben alföldi településeken működő fürdők és szállók kompetens dolgozóinak álláspontját kellett feltárni a wellness asszisztens munkakörben foglalkoztatott, vagy így foglalkoztatható dolgozókkal kapcsolatos elvárásaikról.

A kutatás háttérkutatásként szorosan kapcsolódott egy dél-alföldi szakiskola fejlesztési programjához. A reménybeli programtól a wellness asszisztensek szakiskolai, ill. szakközépiskolai képzésének megteremtését várták. Feladatunk elsősorban az volt, hogy képet adjon azokról az elvárásokról, amelyeket a Csongrád és Békés megyékben, ill. a Bács-Kiskun megye déli részében felkeresett gyakorló szakemberek megfogalmazzanak a vendégeikkel kapcsolatba kerülő wellness asszisztensnek nevezett kollégáik kapcsán. Azt kellett feltárnunk, hogy mit tekintenek fontosnak ismereteik, készségeik, fellépésük és kommunikációs gyakorlatuk kapcsán, ill. nyelvtudásukra vonatkozóan. A wellness asszisztens elnevezést kutatásunk során munkadefinícióként használtuk és feltételeztük, hogy ahol alkalmaznak ilyen vagy ehhez közeli munkakörben dolgozó beosztotta(ka)t, ott munka-helyenként más-más elnevezést használnak a munkakör megjelölésére, és esetenként az ilyen feladatok mellett más feladatokat is ellátnak a munkatársak.

A terepmunka során 19 település 22 intézményében 24 célzott szociológiai interjút készítettünk, amelyekről minden esetben hangfelvételt készítettünk. Előfordult, hogy egyetlen intézményben két, különböző beosztású szakemberrel beszélünk, és volt olyan hely, ahol két intézményt is felkerestünk. Egy esetben nem idegenforgalmi vállalkozás szakemberét kérdeztük, hanem egy civil szervezet (Regionális Wellness Egyesület) képviselője volt a partnerünk. Néhány előkészített interjúról kénytelenek voltunk lemondani, mert felkért partnereink előre nem látható (részben munkájukkal, részben családi gondokkal összefüggő) akadályok miatt lemondták a beszélgetést. Ezek között egy olyan eset volt, amelynek jellemzését fontosnak tartom. Erre

a fürdők működés módjával kapcsolatos fejezetben kell majd kitérniem.

Néhány kiválasztott intézmény elérhetetlennek bizonyult, és volt olyan intézmény, amelynek vezetője körülményeikre hivatkozva úgy vélte, nem lenne képes érdemi információkkal segíteni a kutatást. A sikertelen interjúkísérletek egy része is informatívnak bizonyult, részben a kereslet hiányában nem létező wellness szolgáltatásokról, részben a fürdők önkormányzati gazdáltságának kirívó esetei miatt. Ezek is olyan információk, amelyeket a dolgozatban felhasználtam. Az így szerzett tapasztalatokat telefoninterjúknak tekintettem, néhány mondatos feljegyzéseket ezekről is készítettem.

Az interjúk bevezetésében minden esetben arról kérdeztem partnereimet, hogy milyen feladatok hárulnak rájuk munkakörükből (vagy bérlő, tulajdonosi pozíciójukból) adódóan. Az interjúkban megfogalmazott elvárások egy része a nézőpontok eltérései miatt eltérő volt, más esetekben pedig nagyfokú konszenzust találtunk. Voltak olyan eltérések is, amelyek abból adódtak, hogy szállodai vagy fürdős szakemberrel beszélgettem. A dolgozatban ezeket az eltéréseket természetesen érzékeltetem.

### A legfontosabb ismeretek, készségek, viselkedési mozzanatok, személyes tulajdonságok

Ezt a témát az interjúban két irányból közelítettük. Előbb azokat a mozzanatokot kérdeztük, amelyeknek a *hiánya* kizáró oka lehet egy jelölt alkalmazásának. Amikor partnereink már kiegészítő kérdésekre sem tudtak új elemeket elmondani, akkor nézőpontot váltottunk, és azt kérdeztük, melyek lehetnek azok a tényezők, amelyeknek *meglétét* tekintik kizáró oknak. Ezzel a technikával olyan mederbe tereltük az interjút, amelyben feltárhattuk a legfontosabb elvárásokat, egyben azt is áttekinthetővé tettük, hogy közülük melyekben van konszenzus a megkérdezettek körében, ill. melyek azok a mozzanatok, amelyeket sajátos nézőpontú partnereink tartanak fontosnak.

Szinte minden esetben a *kapcsolatteremtő készséget* említették elsőként. A kevés kivételes esetben sem maradt ki a megemlített elvárások sorából, leg-

feljebb egy-egy eltérő mozzanat után második-harmadik elemként hozták szóba. Egyetlen alkalommal sem kellett külön rákérdeznem, inkább az jellemezte partnereimet, hogy részletesen kifejtették, mit is tekintenek idetartozónak.

Magyarázataikat arra alapozták, hogy az idegenforgalomban (néhányszor a vendéglátásban) mindenkinek úgy kell viselkednie, hogy a vendéggel éreztetni kell, ő a „király”. Jellegzetes közelítés volt a következő gondolatmenet: „A szolgáltatóiparban, ahol a dolgozó emberekkel áll kapcsolatban (esetleg ő találkozik elsőként a vendéggel) nagyon kell tudnia az emberekkel bánni. Ezért a személyisége legyen megnyerő. A létszámihiány miatt valószínűleg sok egyéb dolgot is rábíznék, ahol ez nem olyan fontos, de ez a legfontosabb, mert ennek hiányában nem engedhetem a vendég közelébe. Az első interjúban 5-10 perc alatt kideríthetem, miképp kezel egy nehéz vendéget – mert lássuk be: ők nem mindig aranyosak –, nem kell sok hozzá. Direkt szimulálom a nagyképű, a lekezelő, a flegma vendéget, és aki erre ingerült lesz, azzal nem tudok mit kezdeni.”

Ez a vonulat annyira erős az interjúkban, hogy partnereim esetenként nem csak az ismeretek elé sorolták, hanem szinte szembeállították azokkal. Jól érzékelteti ezt a következő interjúrészlet: „Nem a tudás oldalát emelem ki, hanem a hozzáállást a vendéghez. Ha én elmegyek egy wellness kúrára, akkor az külön-külön csodálatos dolgokat tartalmazó csomagból áll, különböző fürdőkezelésekből, szórakozásokból. De ha eközben az a munkatárs velem nem olyan kedves, akkor az egészsnek más lesz a kicsengése.”

A szakmai tudásanyag szerepét viszonylag kevesen említették azoknak az elvárásoknak a sorában, amelyeknek a hiányát kizáró oknak látják. Ez feltehetően abból adódik, hogy igen gyakran műszaki alapképzésű vezetők irányítják a fürdőket. A gyógytornász, testnevelő tanár, orvos szakmájú, előzményű interjúpartnerek viszont külön rákérdezés nélkül is hozták az emberi testre, ritkábban a pszichés mozzanatokra vonatkozó elvárásokat. Előszörban anatómiai, élettani, táplálkozás-élettani tudásról szóltak, elváltva előfordult hogy a pszichoszomatikus látásmód szükségességét is megemlítették.

Partnereimnek többnyire szükségük volt az interjújuk arra a fordulatra, amikor azt kérdeztem, mit kell készen hoznia egy reménybeli wellness asszisztensnek, amit semmiképpen sem bízhatunk a praxisra, amely sok mindent képes megoldani.

Még ezen belül is gyakran rá kellett kérdeznem az *emberi test felépítésére, működésmódjára* vonatkozó ismeretek elvárására, sokszor csak az anatómia, élettan szavak hallatán kezdtek ilyen tudáselemekről beszélni. Akkor azonban legtöbbször úgy fogalmaztak, hogy ezeket a tudásokat nem nélkülözheti egy wellness asszisztens. Gyakran hozzátették, hogy ez nem jelenti az orvosoknál szükséges alaposságot, néhányszor azzal az indoklással, hogy a wellness szolgáltatás háttérében valamilyen orvosi felügyelet feltételezhető.

Mindössze egyetlen esetben fordult elő hogy alapvetőnek tekintett elsősegély nyújtási ismereteket spontán az elvárásokhoz sorolt valaki. Számára magától értetődő volt, hogy a wellness asszisztens értsen a vízből mentéshez, a szívmasszázsához, a lélegeztetéshez. Hozzá kell tennem, nem testnevelő, gyógytornász vagy orvos, hanem mentőbúvár háttérű fiatalemberről van szó, aki szinte amatőrként dolgozik egy szálloda wellness részlegében.

A *pszichoszomatikus látásmód* fehér hollóként fordult elő az elvárások sorában. Partnerem egy jó megfigyelésre hivatkozott, elmondta, hogy a lelki feszültség, a stresszes állapot idején a vállöv izmai spasztikusak, ha ezt tapasztalja egy felkészült asszisztens, akkor célszerű azon gondolkoznia, hogy a vendégnek előbb egy célzott beszélgetésre lenne szüksége és csak ezt követően érdemes az izomcsomókra alkalmazott masszázsról gondolkodni.

Ez eddig rendben is lenne, viszont a folytatás alaposan megkérdőjelezte beszélgetőtársam mondandójának háttérét. Megjegyzésével felkeltette az érdeklődésem, és kissé belekérdeztem a pszichoszomatika alapvető tanításába, a pszichés és szomatikus tünetek közötti „váltógazdálkodásba”. Ekkor derült ki, hogy partnerem úgy gondolja, egy pszichés állapot magával hoz egy testi tünetet, még hozzá szükségszerűen egy azonos következményt. Márpedig ez a mechanikus ok-okozat összefüggés korántsem igaz. A pszichés eredetű testi következmények nem a „ha lelki a, akkor testi b módon következnek, mint a fizikai törvények, hanem a lehetőség módján. Mindezen túl abban is különböznek a fizikai törvényektől, hogy az ok megszűnésével az okozat változatlanul fennmaradhat, így a jól megválasztott pszichoterápia elvezethet a lelki gyógyuláshoz, de ettől a testi tünetekkel még számolni kell, és azokat is kezelni szükséges.

Ez az egyetlen mozzanat önmagáért nem érdemelne ekkora kitérőt, de az interjúsorozat egésze olyan szöveggörnyezetet jelent, amely más olva-

satot ad, mintha elszigetelt eset lenne. Több partnerem utalt az alternatív gyógymódokra, a holisztikus szemléletre, a jóga és a taichi megjelenésére a wellness csomagokban. Ezek ismeretét többen is a wellness asszisztentstől elvárható tudás-elemeknek írták le: „Fontos a jóga és a taichi alkalmazása, ezért ez is szükséges tudás. A segítő beszélgetés, például a talpreflexológiával gyakran szerephez jut.”

Ebben a környezetben minden a hagyományos egészséghelyeztető, egészségmegőrző eljárásokkal szembeállított alternatív eljárás igen könnyen veszélyes kuruzslássá válhat. Különösen akkor, ha a wellness szolgáltatásokat, minden deklaráció ellenére, alárendelik a profitszerzés szempontjainak. Az interjúsorozat alapján úgy látom, hogy a kis fürdőkben és szállodákban gyakran csak a kíváncságműsor szintjén gondolkodnak a wellness szolgáltatásokra, vagy csak annak néhány elemét képesek megvalósítani. Mindkét esetben a meglévő gyakorlat felől szemlélik a szolgáltatást és a wellness asszisztens kapcsán megfogalmazható elvárásokat. Inkább az általános vendéglátó, idegen-forgalmi szemléletből következhetnek a lehetséges követelményekre, míg a nagyüzemekben hajlanak a személytelen, tárgyiasult látásmódra.

A követelmények sorában gyakoriak a bizalomkeltő vagy a fittséget, egészséget tükröző *külső megjelenéshez* kapcsolt elvárások. „Ha itt 140 kilóval, hurkákkal flangál a vendégek előtt, akkor alig lehet foganatja annak, amit tanácsol.” „Arra van szükség, hogy egész megjelenésével az egészséges életmódot sugározza, mint ahogyan a kiegyensúlyozottságot is. Mosolyogjon, hagyja kapun kívül a problémáit, mert a komorság első ránézésre riasztja a vendéget.”

Többször spontán megemlítették, hogy *nők és férfiak* egyaránt lehetnek wellness asszisztensek. „Tulajdonképpen első hallásra egy fiatal nőt képzeltem el ebben a pozícióban, de aztán rájöttem, hogy ebben tévedek. Itt férfiak és nők egyaránt számításba jöhetnek, csak ránézésre derüljön ki, hogy bizonyára egészségesen élnek.”

Mindössze ketten említették, de nagyon hangsúlyosan, hogy „*éretlen emberre nem bíznanak* ilyen feladatokat. Egyikük azzal példálózott, hogy az életmód-terapeuta képzésben fiatalok is részt vehetnek, de bizonyítványukat csak 28 évesen kaphatják meg. Mint mondta: „A kellő empátiás szemléletet azok tudhatják a magukénak, akik már túljutottak a saját krízis problémáikon.” Más megközelítésben: „Az érettségi utáni két éves képzés talán szerencsésebb, mert 18 évesen még igen fiatalok, ezeket a felada-

tokat nehéz ifjakra rábízni, hiszen emberekkel kell bántaniuk, és erre csak az érettebbek alkalmasak.”

Ritkábban, de elhangzottak az *etikus viselkedést* elváró megjegyzések. Ezeket kivétel nélkül a készen hozott magatartáselemek sorában említették, és annyira fontosnak, hogy hiányát az alkalmazást kizáró oknak tartották. Két irányban is etikus viselkedést várnak egy wellness asszisztentstől.

Egyrészt a titoktartást. „A vendégekről sok mindent megtudnak, és azt semmiképpen sem fecségetik tovább.” Ugyancsak az etikus eljárásmódhoz kapcsolódik a vendég személyéhez illeszkedő, a kockázatokat maximálisan kizáró szolgáltatások ajánlása.

Egy másik interjúban pedig az etikának egy olyan vetületét hozta szóba partnerem, amely a munkáltatóhoz köti. „Nem verheti át a tisztelt munkáltatót. Erre akkor van módja, ha elteszi a szolgáltatás árát, vagy drágábban adja a szolgáltatást, és az árkülönbözetet vágja zsebre.”

Az egyes *szolgáltatások, más szóhasználatul „kezelések” ismeretét* majdnem mindenki a praxisban elsajátítható elvárásokhoz sorolta. Legtöbbször azal összefüggésben, hogy a szolgáltatások leg többje gépi berendezést feltételez, és azok gyártótól függően eltérő működtetést kívánnak.

Másféle közelítést jelentett, amikor a gyakorlatban megszerezhető képességeket az *egészség-helyreállító szolgáltatások* felől értelmezték. „Hosszú éveket kell eltölteniük egy jó mester mellett, mire igazi szakemberré válhatnak. A termelésben nehéz a szaktudást átadni, a mi munkánkban erre inkább van lehetőség.” Nem véletlen, hogy ebben az interjúban kivételesen a hozott ismeretekről is a szakosztól eltérően beszélt partnerem: „A wellness asszisztens felkészültsége legyen közeli a fizioterápiás szakasszisztens ismereteihez. Ismerje a víz javallott és ellenjavallott használatát. Anatómiai, élettani, kórélettani ismeretek kellenek.” Hozzá kell tennem, hogy számára három év elégséges volt, hogy pályázaton elnyert mostani munkájával azonosuljon, annak ellenére, hogy előtte 27 évig dolgozott egy téglagyárban, különböző termelésirányító beosztásokban, és végzettsége elektromos szaktechnikus.

Az *ellenjavallatok szerepéről* és az ilyen helyzetek felismeréséről, a vendégek ekkor szükséges meggyőzéséről minden interjúpartneremet külön részben kérdeztem. A megkérdezettek két irányból is szemlélték ezt a témát. Gyakrabban a többi vendég szemszögéből, amikor a ránézésre is felismerhető gyulladáások, bőrbetegségek kapcsán arról beszéltek,

hogyan a wellness asszisztensek tudnia kell, az ilyen vendégeket nem szabad a többiek közé engedni: „Időnként a többiek érdekében, mert például egy bőrbetegségben szenvedő vendég igen riasztó lehet a medencében lévő összes további vendég számára. Ezen kívül akad itt vendég is, akinek azt kell megmagyarázni, hogy itt a sarkon, átellenben sokkal olcsóbban kapja meg a következő italát.” Azokat a helyzeteket spontán módon ritkábban hozták szóba, amikor a vendégre nézve kockázatos szolgáltatás kapcsán indokolt a „piros lap” felmutatása. Rákérdezésre egyetlen kivétellel megértették, hogy mire gondolok és elmondták a leggyakoribb ellenjavallatokat.

A helyzetek megoldását nehéz feladatként jellemezték: „Ezt megmondani a legnehezebb a mi munkánkban.” Ezután szinte minden partnerem úgy vélekedett, hogy a határozott, de nem bántó fellépés lehet célravezető. Ezt az általánosságban mozgó fordulatot mindössze ketten tudták kikerülni. Egyikük úgy vélte: „Legtöbbször elég a jó szó is, de ha ez nem használ, akkor veszem elő a rugalmasságot. A szaunában kintről is alacsonyabbra tudom venni a hőmérsékletet és szerintem észre sem veszik. Ha nagyon kiélezett a helyzet, akkor csinállok egy áramszünetet, ami mindent felülír.”

Sokkal nehezebb helyzet vendégközpontú megoldását hallhattam egy másik interjúban: „Előfordult, hogy egy pszoriázisos vendég éppen akut fázisban volt, amikor a csomagjában szereplő masszázsszóra került sor. A kollega figyelmeztette, hogy ebből biztosan baja lesz, felizgatja a sebeit, és ezért nem kezelheti. Elment és még aznap visszajött a lánya, aki azzal kezdte feldúlva, hogy ki felel ezért, hiszen a mamája fizetett a szolgáltatásért. Elmondtam neki, hogy érdemes lenne megvárni az akut szakasz végét, amikor megnyugszanak a sebei, és akkor szívesen elvégezzük a kiesett kezeléseket. Ekkor felfogta, hogy nem akartuk megrövidíteni a mamáját, sőt csakis az ő érdekében tartózkodtunk a masszázstól.”

Egy nagyüzem értékesítési vezetője sokáig ellenállt annak a gondolatnak, hogy előfordulhat olyan vendég, aki nem tudja, mi a kockázatos a számára. Ezt az esetet – más összefüggései miatt – elkülönítve fogom felidézni.

A *szükséges nyelvismeretről* elvételre szóltak spontán módon. A kizáró okok sorában két alkalommal említették a nyelvtudás hiányát, és a készen hozott készlet áttekintésekor is ritkán hozták szóba. Viszont önálló témaként kérdezve, szinte minden partnerem szükségesnek tartott valamilyen nyelv-

tudást. Még olyankor is, ha a fürdő, vagy szálloda pillanatnyi helyzete alapján úgy látták, vendégkörük kevésbé teszi indokolttá a nyelvismeret megkövetelését. Egy fejlesztési pénz hiányában évek óta kínló intézmény vezetője arról beszélt, hogy „...a német újraegyesítésig a forgalom 30 százaléka németekből adódott, most viszont csak 2 %. Ha magasabb lenne, akkor sem vizsgaszintre lenne szükség, hanem gyakorlatias, beszédképes nyelvismeret. Ebből én sajnos már végleg kimaradtam, de mindig akad olyan kollega, aki ismeri azt a néhány szót, amire feltétlenül szükség van.”

A legtöbben viszont jobb helyzetről, és ebből adódóan a nyelvismeret feltétlen szükségéről beszéltek. A nyelvterületek közül – a vendégek összetétele alapján – a német nyelvet emelték ki, és közvetítőnyelv szerepe miatt az angolt. „Ezek valamelyikét mindenképpen beszélje, de lehetőleg mind a kettőt.”

A terepmunka helyéből adódóan többen szóba hozták a határ közeli helyzetet. „A politikai változások miatt ritkábban fordulnak elő szerbek, de azért jönnek onnan is vendégeink. Ha másra nem, de magamra biztosan támaszkodhatok, hiszen 8 évig tanultam szerb-horvátot.” Máshol a gyakori román vendégeket említették, és hozzáfűzték: „Van itt egy pénztárosunk, aki odaátról települt át, kiválóan beszél románul, és ha valamelyik román vendégünk egyáltalán nem ért magyarul, akkor ő szívesen kiegészíti a kollegákat.”

A településen élő, jelentős számú szlovák nemzetiségűek családi kapcsolatai miatt egy alkalommal a szlovák nyelvtudás elvárhatóságát említették, de azzal kiegészítve, hogy „...ezek a vendégek többnyire itt élő rokonaikkal jönnek hozzánk, és emiatt mindig, minden nyelvi problémát áthidalnak. Ennek ellenére nem árt, hogy az alkalmazottak egy része – éppen a családi meghatározottság miatt – képes beszélni velük.”

Az angol nyelvismeretet sajátos követelményként jellemezték: „Angolul még a németek is értenek, de bárhol is érkezzen egy vendég, az angol mindig alkalmas közvetítő nyelv lehet. Igazi angolt, pláne amerikaiat csak elvétve láttam itt, de angolul már gyakran kellett megszólalnom. Volt, hogy lengyelekkel, de még franciákkal is. Úgy gondolom, hogy ezt joggal elvárhatom az alkalmazottaktól is, hát még egy wellness asszisztentstől, aki biztosan személyes kapcsolatba kerül a vendégekkel.”

A nyelvismeret elvárható karakteréről maguktól ritkán mondtak bármit is partnereim. Direkt

kérdésre egybehangzóan állították, hogy ők nem nyelvvizsgában, hanem kommunikációképes beszédkészségben gondolkodnak. Esetenként összekapcsolták a két közelítésmódot: „A szükséges nyelvtudás szintje erősen függ a munkakörtől, de elsősorban olyan praktikus nyelvismeret kell, ami nagyjából a középfoknak felel meg.”

A legtöbb esetben viszont azt hangsúlyozták, hogy a vendégek nem a hibátlan nyelvhasználatra figyelnek, hanem arra, hogy kérdéseikre érthető módon kapjanak választ: „Ha nincs is nyelvvizsgálója, de jól beszél, akkor nem érdekel, hogy ezt nyelvvizsga nélkül teszi. A vendég nem arra figyel, hogy minden kis végződés jól hangzik el, hanem arra, hogy információhoz jusson.”

Ritkábban, de szóba hozták a szaknyelv szükségességét is: „Beszélheti felőlem az úgynevezett piaci nyelvet is, csak értesse meg magát a vendéggel. Legyen annyira jártas a szakmai fordulatokban, hogy folyamatosan beszélhessen. Annál kínosabb nincs, mint amikor ajánlani szeretne egy szolgáltatást, de kutatnia kell az agyában a szavak után, és Istennek sem tudja elmagyarázni, hogy mitől lenne jót az a vendégnek. Abból szinte biztosan nem lesz üzlet. Tudom, a vendégért vagyunk, de ha nem keresünk rajta, akkor rövidesen nem leszünk. Sem érte, sem egyáltalán.”

Szinte mindenki megemlítette, hogy ingerlékeny, nagyképű, vagy a vendéget lekezelő ember szóba sem jöhet. Többen példálózta azzal, hogy aki fütyörészik, miközben a vendég beszél hozzá, annak nincs sok esélye. Egy partnerem ebben megengedőbb volt: „Ha úgy fütyül, hogy az tetszik a vendégnek, akkor ám tegye, csak vegye észre, amikor valakinek nem tetszik.”

A *kereskedelmi látásmódot*, esetleg a *marketing szemléletet* viszonylag kevesen említették. Ahol szóba jött, ott inkább az idegenforgalomban általában szükséges közvetlen stílus, kedves, barátságos fellépés egyik alkalmazási területeként. Olyan eszköznek jellemezték, amely segíthet egy-egy szolgáltatás eladásában. Ennél részletesebben két alkalommal beszéltek arról, hogy a wellness asszisztensnek szerepe lehet az értékesítés folyamatában. Egyaránt úgy gondolták, hogy ebben a pozícióban dolgozó kollégájuk akkor teszi jól a dolgát, ha folyamatosan figyelemmel kíséri az igényeket, a vendégek érdeklődéséből levonható tanulságokra figyelmezteti a menedzsment hozzá legközelebbi tagját, javaslatokat tesz a célszerűnek látszó fejlesztésekre, egyszóval kissé sajátjának tekinti a fürdőt vagy a szállodát: „Ha nem csak gépiesen ellátja a napi rutinfeladatokat,

hanem ötletekkel próbálja segíteni a munkámat, az nekem az egyik legjobb visszajelzés a rátermettségről. Az ilyen alkalmazotról pontosan tudhatom, hogy együtt lélegzik a céggel, szívén viseli a sorsunkat, és nem szalad el egyik-pillanatról a másikra egy kicsivel több pénz reményében.”

De ezzel már közel kerültünk a vállalkozásként működő fürdők, szállodák és az önkormányzati intézmények nézőpont differenciáló szerepéhez, ami egy önálló fejezetet igényel dolgozatunkban.

### **A wellness szolgáltatások esélyei a működésmód változatai mentén**

A terepmunka során szerzett tapasztalatok arról győzték meg, hogy az *önkormányzatok csak elvétve képesek a jó gazda gondosságával kezelni intézményeiket*. Pontosabban, csak ott képesek, ahol – leginkább a Széchenyi terv, elvétve más külső források révén – alkalom adódott jelentősebb felújításra, fejlesztésre. Ellenkező esetben viszont igencsak gazdátlanok találtam az intézményeket. A Dél-alföldi kőolaj és földgázvagyon feltárása során igen gyakran fellelt termálvíz készletek hasznosítására kialakított fürdők egy részét az önkormányzatok vízmű társulások, vízművek gondjaira bízták, alkalmanként e célra szerveződött gazdasági vállalkozásoknak adták bérbe üzemeltetésre.

A *vízmű kezeléssel rendelkező fürdők* esetében már az interjúkat előkészítő telefonbeszélgetések során többször előfordult, hogy egy-egy helyen azért nem találtam beszélgetésre alkalmas partnert, mert március végén még nem tudták, kit bíznak meg a május elejétől nyitva tartó fürdő vezetésével. Az előző vezető element, visszavonták a megbízását, az újról még nem született döntés.

Ennél cifrábbnak csak azt tartom, hogy beszéltem olyan vezetővel is, aki egy társas vállalkozásban arról számolt be, hogy a fürdő viharos előtörténetre tekint vissza, és újabb viharoknak néz elébe. „Előbb egy vállalkozónak adták bérbe, aki kivette belőle azt, amit lehetett, utána az önkormányzat visszavette. Utána mi vettük bérbe, kis lépésekkel elindult a fejlesztés. Campinget csináltunk az úttörőtáborból. A szomszédságában levő medence lett a gyógy-medence, amikor elértük a gyógyvízzé minősítést. Arra gondoltunk, hogy ezt téliestjük, elbontható folyosóval kötjük a campinghez. Eddig jutottunk, amikor kiderült, hogy az önkormányzat vissza akarja venni, és az *üzlettársaim megálljt intettek minden fejlesztésre*. Egy fillért se, mondták. Az önkormány-

zat viszont külföldi beruházót vár messiásként, így most mindenki áll. Mi is, ők is.” Ettől kezdve csak elképzelt elvárásokról tudtam kérdezni, így beszélgetésünk Déry után szabadon „képzelt riport” lett a magyarországi wellness asszisztensekről.

Ez persze máshol is előfordult, mert volt olyan szálloda, amelynek társtulajdonos igazgatója maga szögezte le, hogy csak a fantáziájára támaszkodik, mert meg sem fordult olyan helyen, ahol wellness szolgáltatásokkal találkozhatott volna. A szaunájukat nem tekinti ilyennek.

Vállalkozásban is módomban volt alapvetően eltérő magatartások megismerésére. Egyik partnerem elmagyarázta, hogy: „Ez itt egy vállalkozásba adott fürdő, a Kft. tíz éve alakult édesapám vezetésével. Most a vezetés, a gépészet, a takarítás, minden hozzám tartozik. Egészen más, mint a többi fürdő. A kollegák a rokonságból, a barátokból adódnak, mert ez egy szezonális dolog, senkit sem vehetek fel egész évre. Szó sem lehet arról, hogy felveszek egy wellness asszisztent, majd várom, hogy jön a vendég, aki ezt igényli. Ha megteremtettem azt a kört, akinek kell a wellness, akkor esetleg felveszek egy embert. *Ez a vállalkozói szemlélet egészen más, mint a nagy strandoknál, ahol beleöltekt milliárdokat, és panaszkodnak, hogy ráfizetnek, mert konganak az ürességtől. Ez itt jobban tükrözi a valóságot. – Mikor érdemes wellness szolgáltatásra gondolnia? – Most mennek a pályázatok, és ha bejönnek, akkor 2-3 év múlva lehet wellness is csinálni, de embereket felvenni majd csak a vendégszámtól függően. Addig polihisztor módon kell csinálni. Legfeljebb akkora létszámmal, hogy az ÁNTSZ előírásainak megfeleljünk minden előírt végzettségben.”*

Egy másik településen a tulajdonos-fürdővezető így jellemezte helyzetét és távlataikat: „Ez családi vállalkozás, édesanyámmal és a testvéremmel közösen. A szüleim előbb máshol voltak fürdősök, én ott kezdetem a nyári szünetben dolgozni, így tulajdonképpen fürdőben nőttem fel. 1994-ben ide jöttünk, előbb béreltük, majd megvettük. A fagyaltozás után már önálló pultos voltam, mire felnőttem, addigra beletanultam. Ma már az egész fürdő irányításával foglalkozom. Két éve jött hozzá a camping, és úgy képzelje, hogy a vízkezeléstől a takarításig mindenre figyelni kell. – Minden a maguk kezelésében van? – Nem, a pedikűr, a manikűr, a masszázsztólunk bérelt helyen önálló vállalkozók végzik. Ott csak a helyet adjuk, a berendezés, az eszközök az a sajátjuk. A további szolgáltatásokat az alkalmazottaink végzik, azoknak a felszereléseit is mi vettük. Később lesz egy orvos, és szakképzett asszisztencia

a tangenterokhoz, az elektroterápiához. Ezek két év múlva működnek. *Fontos a komplex szolgáltatás, mert akkor hosszabban marad a vendég, mondjuk, két hétig. Ezért akarunk egy szállodát is építeni, már tudjuk, melyik telekrészre lehetne. Azt meg kell venni az önkormányzattól, ha végre rászánja magát. Ott egész évben elhelyezhetjük a vendégeinket.*

– Hogyan lehet ezeket a fejlesztéseket megoldani?

– Csak akkor, ha nem akarjuk azonnal az összes pénzt kivenni. Ez egy *dinasztikus vállalkozás*, édesapámék eljutottak addig, hogy megvehették, most már egy csomó hitelt tudunk felvenni a fejlesztésekhez. Itt egy életen át lehet becsületesen dolgozni, és becsületesen megélni belőle. Ne úgy képzelje, hogy ez egy aranybánya, de jó egzisztencia. *Aki gyorsan milliómoss akar lenni, annak a kezén lerohad a fürdő.”*

E két utóbbi vállalkozó látásmódjának és gyakorlatának eltérései szinte nem is kívánnak értelmezést. Megjegyzésként is csak annyit érdemes hozzáfűznöm, hogy az első interjúnál fel sem merült a szezonális működtetés kiterjesztése, a másodikat pedig egy feszített vizes medence csarnokának előterében készítettem, amelyet további nyitott medencék vettek körül, kettőben olyan hőfokú vízzel, hogy a vendégek egy része áprilisban már azokat használta. A még nem üzemelő medencék előkészítése itt még el sem kezdődött, mégis jobb állapotban láttam őket, mint azokat, amelyeket az első esetben éppen a szezonra készítettek elő.

A tulajdonosi, üzemeltetői helyzet eltérései érthető módon jelentősen befolyásolták, miképp tekintenek a wellness szolgáltatásokra a megkérdezettek. A szolgáltatások eladásában többen szerepet szánnak a wellness asszisztenseknek, ezért *kereskedelmi szemléletet, kereskedői vénát feltétlenül elvárhatónak tartanak*. Ezt annak ellenére megteszik, hogy a wellness programokat több interjúban is olyan üzletágként írták le, amely nálunk még gyerekcipőben jár. Akik ezt hangsúlyozták, azok elsősorban a készen hozott mozzanatok sorában említették előkelő helyen a kereskedelmi tudáselemeket.

Egy alkalommal még annak ellenére is, hogy a beszélgetésből egyértelművé vált, partnerem nehezen helyezi el a wellness asszisztens tevékenységét a számára megszokott munkaköri szerkezetben. Ebből az interjúból célszerű a szokásosnál hosszabb részletet idéznem, mert nyilvánvaló idegenkedése mellett az is átláthatóvá vált, hogy a munkahelyén kialakult nagyüzemi szolgáltatásokon belül a profit-szerzésben fontos helyet tölt be a wellness csomagok értékesítése:

„Értékesítési tudás, marketing alapképzettség mindenképpen szükséges. Ismerje a nálunk lévő wellness szolgáltatásokat, például a különféle masszázstípusokat. Nekem a wellness az, amikor egy csúcssláger szolgáltatást adunk egy feldobott környezetben, jó hangulatban, amikor megfedkezhetnek a hétköznapi gondokról, satöbbi, satöbbi. Egy hosszú hétvége vagy akár egy egész hét, ezt hívják mostanában wellnessnek. Az ilyen csomagban szolgáltatások vannak. Fürdő, élményelemek, szauna, gőz. A vendég kimozdul a hétköznapi rutinból, teljesen más feltöltődés, mint egyéb helyzetekben. Ezért is nehéz elképzelnem, hogy mi lehet a wellness asszisztens. Mert itt kell recepciós, akkor képezzünk recepciósokat. Ha kell személyi tréner, akkor képezzünk személyi trénereket.”

Később – legalább is a szavak szintjén – ugyanő megértett valamit: „Mi kell ahhoz, hogy egy vendégnek, sportnyelven szólva, felmutathassák a piros lapot, lebeszéljék egy szolgáltatásról, mert az kockázatos lehet a számára? – Más az a vendég, akinek egy wellness hétvégét, és más az, akinek egyhetes gyógykúrát ajánlottunk ki. Az utóbbi célcsoportban nem is kapnák amiből a wellness áll, mert azt sem tudják, hogy mi az. – Ha megérkezett a wellness célcsoportból a vendég, kinek kell észrevennie, hogy ennek az embernek valami nem jó, ha ő maga nem tudja? – Hogy neki nem jó????!! – Például nem tudja azt, hogy Isten ments, hogy bemenjen x hőfoknál magasabba, de nem tud róla, mert az ember gyakran önmagát ismeri a legkevésbé. – Most kezdem érteni, hogy mi lehet a wellness asszisztens dolga, hiszen ez semmiképpen nem a recepciósé. Ez személyes kapcsolatot igényel, és a recepciós erre nem jó, a személyi trénernél már késő, itt tényleg kell valaki, aki például orvosi vizsgálatot javasolhat. De azt gondolom, hogy akinek magas a vérnyomása az nem fog bemenni a szaunába. – Akkor sem, ha még egyetlen tünet miatt sem ismerte fel, hogy neki magas a vérnyomása? – Akkor majd az ott dolgozó úszómester segít neki, ha bajba kerül a szaunában. – Én azt kérdeztem... - Tudom, ki emeli fel a piros lapot. Senki, legfeljebb a vendég emeli fel. Nálunk senki. – A vendégek ilyen tudatosak? – Ha nem is, akkor is, senki sem olyan bolond, hogy bemenjen másodjára is.”

Azt gondolom, hogy ennek a partneremnek a gondolkodásmódjában a vendégek, ha más jellemzőkkel is, de szintén papírfigurák, mint ahogyan a beszélgetés későbbi szakaszában a mások gyakorlatát kritizálva leírta. „Ez a wellness dolog még gyerekipőben jár. Vannak szolgáltatásaink, de azt

látom, hogy a vendégek 90 százaléka ül a medencében és mást fel sem vesz a csomagjából. Esetleg a tanácsadást, és vásárol életmódhoz szükséges készítményeket.

Mi nem tudjuk azt szolgáltatni, mint egy négycsillagos wellness farm, ahol felméri a fizikai állapotát, találhat kozmetikust, pedikűröst, tanácsadót, satöbbi. Kínálnak barlangterápiát, és olyanokat kiagyalnak, hogy én megdöbbenek. És ennek bedőlnek, nem értem, hogy miért. – Elképzelhető, hogy éppen arra vágnak, hogy bedőlhessenek valami hangzatosnak? – Talán így van, de ha egy kicsit foglalkoznak vele, akkor elégedett, és erről szól az egész. Hagyjon érte sok pénzt, menjen Isten hírével, és lehetőleg térjen vissza. Menedzser csomagok vannak, ugye rohanó világ, feszes élet-mód, rengeteg a felelősség, és ha eljön egy hétvégére, akkor kikapcsolja a mobilját, és már attól elégedett. Erre nekünk nincs megfelelő háttérünk.”

Feltehetően arra nem is gondol, hogy szűkebb csomagokkal, de hasonló módon működik a nagyüzem náluk is. A vendég a „célcsoport” tagja, „személyes hangvétell” kijárló levelet kap. Ha megvette a csomagot és megérkezett, akkor felveszi a szolgáltatásokat, de személyesség helyett csupán jól begyakorlott kommunikációs készségüket próbálgatják rajta az ott dolgozók. Arra senkinek nincs esélye ebben a fürdőben, hogy a vendégben meglássa a hús-vér embert és észrevegye, hogy esetenként fel kell mutatnia az a bizonyos piros lapot.

Hozzá kell tennem, az interjúk többségét inkább az jellemezte, hogy az üzemméret nem vitte ilyen messzire partnereimet a vendégektől, és helyel-közzel maguk is kapcsolatba kerültek velük. Ennek ellenére szükségesnek tartottam az utóbbi részletek felidézését, mert így a wellness szolgáltatásokról megismert látásmód teljes terjedelmét jellemezhettem.

Ezt a fejezetet egy adósságom törlesztésével kell lezárnom. Április 8-ikán a Szegeden működő fürdők igazgatója titkárnője közvetítésével választott interjúkérésre, és a következő hét keddjét választotta ki időpont javaslataim közül. Negyed órával a megadott időpont előtt megérkeztem bajai interjúmról a szegedi Termál Fürdőbe, ahol felvilágosítottak, hogy az igazgatót a Széchenyi téren található központban kellene keresnem. Készséggel segítettek a telefonkapcsolathoz, és a vonal másik végén a titkárnő már ismerős hangját hallhattam. Tájékoztattam, hogy mintegy 5-10 perc alatt tudok átjutni központjukba, kérjen elnézést nevemben a főnö-

kétől. Ekkor következett a meglepetés: „Az igazgató úr pozíciója megrendült, nem tudja fogadni.” Gondoltam, áthidaló megoldást kell javasolnom, és megkérdeztem, a wellness kérdésekben járatos igazgatóhelyettes idejébe bele-férhetek-e, így, váratlanul. „Csak nem képzeli, hogy ebben a helyzetben bármelyik igazgatóhelyettes vállalja, akár a magánvéleményének az elmondását?” A tények makacs dolgok, akár az álláspontok, de még mindig nem tettem le az interjúról. A fürdőben segítő férfit kérdeztem, megtalálhatom-e itt, azt a kollegáját, akinek köze van a wellness szolgáltatásokhoz. Kérdéssel válaszolt. „Látta a pénztárnál azt a vonalat, amely a szőnyeg kezdeténél található? – Hogyne, ott jöttem be. – Na látja, mi egy önkormányzati intézmény vagyunk. Amíg az igazgató úr nem telefonál ide, addig egy újságíró, egy rádiós vagy egy televíziós át sem lépheti azt a vonalat. Maga kivételes helyzetben van, mert belülről is megnézhet. De ennél többet ma, itt nem érhet el.”

A tények annál is makacsabbak, mint amilyenek eredetileg gondoltam. Az önkormányzati tulajdonlás pedig arra is alkalmas, hogy egyetlen nagypénteki munkanap alatt egy tennivalóit kompetens módon tervező vezető pozíciójáról kiderülhessen, hogy „megrendült”, és ennek fényében át kell értékelnie, vállalhatja-e szakmai álláspontjának elmondását. *Ahol a tulajdonos így gyakorolhatja pallosját, ott nehezen várhatjuk, hogy a pozíciójában stabilan ülő vezető távlatokban gondolkodjon, akár wellnesről, akár más szolgáltatásról.* Ezért azt kell megismételnem, amit e fejezet kezdő mondatában leírtam: az önkormányzatok csak elvétele képesek a jó gazda gondosságával kezelni intézményeiket.

Dolgozatom következő fejezetében azt kell áttekintennem, hogy partnereim mit gondoltak a wellness asszisztensek alkalmazhatóságáról.

### **A wellness asszisztensek alkalmazásáról, képzéséről**

A beszélgetések során egyszer sem fordult elő, hogy létező wellness asszisztensi munkakörrel hallottam volna. Ha eltekintünk a munkakör megnevezésétől, akkor is mindössze egyetlen szállodát találtam, amelyben egy ember kizárólag a wellness szolgáltatásokkal foglalkozott. A további intézményekben – ha voltak wellness szolgáltatásaik –, akkor azokkal olyan alkalmazottak foglalkoztak, akiket vagy a fürdőkben, vagy a szállodákban ha-

gyományosan kialakult munkakörök valamelyikére vettek fel: „Nálunk a wellness asszisztens közeli beosztás elnevezése egészségügyi koordinátor. Fogadják a vendéget, felvilágosítják, és minimális adminisztrációt is ellátnak. Ha viszont felépül a saját szállónk, akkor már itt kell egy ilyen wellness asszisztens feladatkörű kollegának dolgoznia. Késő lenne, ha akkor kezdenénk el a megkeresését.”

Ugyancsak egyetlen alkalommal, egy közel múltban felújított fürdő vezetője állította, hogy egy wellness asszisztent már most is alkalmazni tudna főleg akkor, „ha képes lenne személyi tanácsadó feladatra is a vendégek számára. Két évig elég is lenne egy ilyen dolgozó, négy év múlva már két kollegát is foglalkoztathatnánk. Persze, ha lesz szállodánk, akkor annyi vendéggel kell számolnom, hogy akár tíz ember is jó lehetne.”

Átmeneti helyzetűnek tekinthetjük azt a szállodát, amelyben a most foglalkoztatott masszört már beiskolázták egy wellness tanfolyamra. Náluk feltehetően az ő munkakörét alakítják át valamilyen általánosabb wellness funkcióvá, de valószínűleg úgy, hogy jelenlegi szakfeladatát, legalább részben továbbra is ellátja.

Gyakori, hogy a wellness vagy a tervekben, vagy még azokban sem szerepelt. Ahol a reménybeli fejlesztések kapcsán felmerült a wellness lehetősége, ott mindenütt legalább 2-3 éves vagy ennél is távolabbi célként beszéltek ilyen feladatkörű munkatársak alkalmazásáról. Egy határozottan fejlesztésekre törekvő, és eddig is terjeszkedő üzletpolitikájú vállalkozó így fogalmazott: „A mai vállalkozásban nem tudnék mit kezdeni egy wellness asszisztens kollegával, de amikor már működik a szálloda, és csomagban fogjuk árulni, akkor abszolút szükségem lesz rá. Főleg, ha kialakul a családi fürdőkultúra, bár ez inkább a 4-5 csillagos színvonalú helyeken lehetséges. Én nem ilyet akarok, hanem a kevésbé módos, de szélesebb réteget céloz meg. Nálunk a wellness abszolút bejöhethet, és akkor meg sem lehetek ilyen kollega nélkül.”

Máshol kevésbé határozottan írják le a fejlesztésekhez kötött esélyeket: „Ha bejönnek azok a fejlesztések, amelyekről szándéknyilatkozatot írt alá a polgármester, akkor ezek megvalósulásával lehet, hogy kell 2-3 kollega. De tudnia kell, hogy nálunk a fürdőkultúra alacsony, a forgalom 70 százaléka gyerek. Ez a fürdő inkább gyermekmegőrző a felnőttek más irányú programjainak idejére. A város egyébként is öregszik, a munkanélküliség miatt elmennek a fiatalok, így romlik az itt élők fizetőképessége.”



Beszéltem borúlátóbb vezetővel is, aki egy tavaly átadott új intézményben így látta a lehetőségeket: „A mostani feltételek mellett 8 év múlva sem lesz szükség 2 wellness felkészültségű emberre. Ha csoda folytán bejönnek a távlati tervek, akkor viszont már tanulniuk kellene a leendő kollegáknak.”

A lehetséges alkalmazás kapcsán partnereim gyakran elmondták, hogy náluk szó sem lehetne főállású wellness asszisztens felvételéről. Pontosabban, olyan munkatárs felvételéről, akinek kizárólag ilyen feladatokat adhatnak: „A mi cégünk egy ideig alkalmazatlan lesz főállású wellness asszisztens alkalmazására, ezért egy ilyen iskolában a wellness képzést csak a szakok egyikeként tudom elképzelni. Olyan végzősei legyenek, akiket betehetek a recepcióra, de akár pincérnek is.”

A feladatkör megosztása más partnereimnél is felmerült. Volt, aki elmondta, a találkozásra készülve átgondolta intézményük működés módját és abban nehezen találta meg egy wellness asszisztens helyét: „Gondolkodtam, hogy egy ilyen szakembert hogyan illesztenék az itteni munkába, és elakadtam. A munkaidejének 30 százaléka lenne szaktevékenység, a többi más feladat. Szerintem feszültséget okozna, ha mondjuk, küldöncnek használnám. Ha októbertől a 15 személyes nappali szanatórium is működni fog, akkor már egyszerűbb a dolog, mert ott már kell recepció is, és a wellness asszisztens ideje egy részében ezzel foglalkozhatna.”

A wellness asszisztens megnevezés gyakran okozott gondot a megkeresett szakemberek számára. Többen úgy találták, hogy a fürdőkben ismert, műszakvezetői munkakörnek felelhet meg.

Mások nem azzal kísérleteztek, hogy az általuk ismert munkaköri szerkezetbe illesszék, hanem az elnevezés szerintük feltételezett tartalmához közelebb álló fogalmat kerestek. Több olyan javaslatot is elmondtak, amely szerintük találóbb lenne. A már hivatkozott, *egészségügyi koordinátor* beosztáshoz hasonlóan előfordult, hogy a *wellness koordinátor* megnevezést elfogadhatóbbnak, az elképzelhető feladatokhoz jobban illeszkedőnek tartotta egy gyógyászati vezető. Mások a *tanácsadó* szerepkört hangsúlyoznák, de a legtöbben úgy látták, hogy munkakategóriaként elfogadható a wellness asszisztens megnevezés, mondván ezt a gyakorlatban a munkahelytől függően úgyszólván szabadon alakítják.

Két alkalommal esett szó olyan képzésről, amelyet a tervezett képzéshez közelinek tekintettek. Egy partnerem a nemrégiben befejezett életmód terapeuta képzést említette közeli, esetleg példaértékű

szakképzési modellként, egy másik beszélgetőtársam pedig nemrég kezdett a Testnevelési Egyetem wellness tanácsadó alaptanfolyamára járni a margitszigeti Termál Hotelban.

Egy alkalommal interjúpartnerem úgy készült a beszélgetésre, hogy magával hozta az általa megtervezett egészségturizmus asszisztens képzés téma és időbontásos programját. Ennek egy példányát beszélgetésünk befejezéseként átadta, kópiáját mellékelem a dolgozathoz.

## Összegzés

Elsőként azt kell kiemelnem, hogy a wellness asszisztensek felkészültségére vonatkozó elvárások legnagyobb nyomatékkal elmondott elemei nem specifikusan a wellness szolgáltatásokkal foglalkozó kollegákról szóltak. Egy sokkal szélesebben értelmezett idegenforgalmi, vendéglátói látásmódot és ennek megfelelő magatartást tartottak a legfontosabbnak. A sajátos tudáselemek, és kiváltképpen az egészségturizmusban elengedhetetlen ismeretek: az emberi test ismerete, anatómiai, élettani tudnivalók lényegesen kisebb súllyal fordultak elő az elvárásokban. A szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenjavallatok ismerete pedig ennél is ritkábban, szélsőséges esetben még az ellenjavallatok létéről is nekem kellett meggyőzőnöm partneremet. Elsősegély nyújtási ismereteket mindössze egyszer tartottak elvárhatónak.

Az interjúsorozat alapján csak azt tarthatom valószínűnek, hogy főállásban elvélve kívánnak wellness asszisztenseket alkalmazni. Ahol vannak vagy belátható időn belül lehetnek wellness szolgáltatások, ott legtöbbször szélesebb felkészültségű alkalmazottakat látnának szívesen, akiknek ismereteit más feladatoknál is használni tudják. Ebből adódóan olyan végzősök, akiknek képzése csakis a wellness szolgáltatásokra irányult elvélve számíthatnak munkahelyre az egészségturizmus, szűkebben a gyógyturizmus intézményeiben.

Míndezek alapján elhibázott döntésnek tartanám, ha a fejlesztési programot megrendelő szakiskola, vagy bármely más középfokú iskola a wellness asszisztens képzés megteremtésére korlátozná törekvéseit. Úgy látom, hogy erre a képzési irányra kizárólag egy szélesebb körű képzési program részeként szabad készülni. Az egészségturizmus, az idegenforgalom általánosabb tudásszerkezetű szakembereit érdemes szakközépiskolai szerkezetben képezni, amelynek egyik lehetséges belső szakosodása lehet a wellness. Hangsúlyozom, hogy ez a lehetőségek

egyike, és legalább két ilyen belső szakosodási lehetőséget célszerű minden hallgató számára biztosítani. A minden diákra kiterjedő, többszálú belső tagolás lehetővé teheti, hogy a végzősök – a lehetséges munkahelyek elvárása-inak megfelelően – többféle feladatra is felkészülten hagyhassák el az iskolát. Ez lehet a munkaerő piac várható igényeivel összhangban álló képzés, a szűkebb képzési program igen nehéz helyzetű végzősöket indítana újtjukra.

Végül fontosnak tartom, hogy a képzéshez szervesen kapcsolódó szakmai gyakorlat, ne csak a választott belső tagolódás praxisát ismertesse meg a diákokkal. Meg kell találni annak lehetőségét is, hogy a majdani munkahelyek igen változatos tulajdonszerkezetéről képet alkothassanak. Ismerjék a működtetés változatait, és azt, hogy ezek miképpen befolyásolják már a kapun belül is eltérő kilátásait. Ezt semmiképpen sem a riogatás szándékával, hanem a tisztánlátás igényével kell számukra biztosítani.

## Összefoglalás

A szociológiai interjúkra, és helyszíni megfigyelésekre alapozott tanulmány feltárja, hogy a wellness szolgáltatásokkal is foglalkozó fürdőikben, szállodákban elsősorban nem specifikusan ezekhez értő szakembereket kívánnak alkalmazni. Ennél szélesebb körű, általános idegenforgalmi és vendéglátó-ipari látásmód kialakítására irányuló képzést tartanak indokoltnak. Az így képzett végzősöket többféle feladat elvégzésére tudják használni, míg a kizárólag wellness szolgáltatásokhoz értő fiatalokat csak elvétve tudnák foglalkoztatni. A kialakítani kívánt szakközépiskola képzési terveihez a szerző azt javasolja, hogy a wellness irányú képzést az iskola belső szakosodás keretében, legalább két párhuzamos fakultáció egyikeként tervezze.

## Abstract

The study based upon sociological interviews and participant observations reveals that spas and hotels, which also offer wellness services, do not tend to employ professionals specializing in this field. In their opinion trainings establishing a more comprehensive general touristic and catering-industry approach is more appropriate. Graduates, therefore, may be assigned various tasks, while those specialized only in wellness services could scarcely be offered a job. Regarding the curriculum of the technical school to be established, the author proposes to offer training in wellness services as a further specialization option, alongside with at least another one.

## Melléklet

### A terepmunka helyszínei

