

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	5
1. BEVEZETÉS	7
1.1. A GLOBALIZÁCIÓ HATÁSA A SZÉPSÉGSZAKMÁKRA	7
1.2. A SZAKDOLGOZAT CÉLJA.....	9
2. ELMÉLETI ÁTTEKINTÉS	10
2.1. A FODRÁSZ, KÉZ- ÉS LÁBÁPOLÓ, MŰKÖRÖM ÉPÍTŐ SZAKMA, MINT SZÉPSÉGSZAKMA RÖVID TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE	10
2.2. LUXUSTÓL A TÖMEGCIKKIG	12
2.3. KITEKINTÉS A MAGYARORSZÁGI SZAKKÉPZÉSI STRUKTÚRA ÁTALAKULÁSÁNAK FOLYAMATÁRA....	13
2.3.1. Új célok a szakképzésben.....	15
2.3.2. Az új szakképzési szerkezetéről (Az NSZFI 2007-ben kiadott kézikönyve nyomán).....	17
3. A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA	19
3.1. AZ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓKRÓL ÁLTALÁBAN	19
3.1.1. Vevői megelégedettségéről általában	19
3.1.2. Dolgozói megelégedettségéről általában.....	20
3.2. A KÉRDŐÍVES MÓDSZERRŐL	20
3.3. A KUTATÁS MEGSZERVEZÉSE.....	21
3.4. A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓI	22
3.4.1. Megkérdezettek kiválasztása, statisztikája	22
3.4.2. Kérdőív felépítése, szerkezete	24
3.4.3. A kérdőív adatainak részletes kiértékelése az iskolai végzettség alapján	24
3.4.4. A kérdőív adatainak részletes kiértékelése a szépségápolásra szánt idő alapján	28
3.4.5. Összesített kiértékelés	30
3.5. A SZOLGÁLTATÁSOKAT VÉGZŐK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓI	32
3.5.1. Megkérdezettek kiválasztása, statisztikája	32
3.5.2. Kérdőív felépítése, szerkezete	34
3.5.3. A kérdőív adatainak részletes kiértékelése.....	34
3.5.4. Összesített kiértékelés	38
4. MÓDOSÍTÁSI, FEJLESZTÉSI JAVASLATOK	42
4.1. A SZAKMAI TUDÁS – KULTÚRA FEJLESZTÉSE	42
4.2. PÁLYAELHAGYÁS HELYETT PÁLYAMÓDOSÍTÁS	43
4.3. AKTÍV KÖZÖSSÉGI ÉLET MŰKÖDTETÉSE.....	43
4.4. AZ 5 - ÉVENKÉNTI KÖTELEZŐ JELLEGŰ TOVÁBBKÉPZÉSEK	44
ÖSSZEFOGLALÁS	46
IRODALOMJEGYZÉK	47
REZÜMÉ	48
ILLUSZTRÁCIÓK JEGYZÉKE	50
MELLÉKLETEK	51

*„... gyakorlatokat állandóan kell folytatnunk,
amíg csak állandó mesteri készségekre
nem vezetnek.”*

(Comenius)

Előszó

A szépségszakmákkal, azon belül is közelebről a fodrász, kozmetikus, kéz-, és lábápoló, műköröm építő szakmával a gimnázium befejezése után kerültem kapcsolatba. Olyannyira, hogy a fentebb említett három szakma közül, az egészségügyi és gyógyászati vonatkozása miatt a lábápolás, más néven a pedikűrös szakmát hivatásomul választottam. Az akkor még az Egészségügyi Minisztérium hatáskörébe tartozó szakma oktatását, igen magas elvárásokkal a Kisiparosok Országos Szövetségének Szakmafejlesztési Központja végezte. Az első szakmai oklevelemet itt szereztem meg. Ettől kezdve folyamatos tanulással építettem tudásomat és hivatásszerűen ma már a lábápolás prevenciós, rehabilitációs és podológiai gyógyászati kezeléseivel foglalkozom szakorvosi háttérrel. Tanulók továbbképzését, oktatását, vizsgáztatását végzem, önálló iskolát működtetek, melyben a mai napig az Országos Ipartestülettel együtt tevékenykedem.

2005-ben az a megtiszteltetés ért, hogy az akkor még Nemzeti Szakképzési Intézet (ma Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet) megbízásából részt vehettem a Nemzeti Fejlesztési Terv részeként szervezett foglalkozás- és munkakörelemző Operatív Programjának műhelymunkájában, mint munkaszakértő. Így ismerkedtem meg a szakképzés tartalmi, módszertani és szervezeti fejlesztésével, illetve az új szakképzési szerkezet kialakításának folyamatával.

Ez a műhelymunka adott lehetőséget az eddigi szakmai tapasztalataim összegyűjtésére, analizálására, átgondolására. Kirajzolódtak előttem az új kompetencia-alapú képzés, a modularizáció, az új szakmai és vizsgakövetelmények körvonalai.

A későbbiekben a pedagógiai főiskolai tanulmányaim tovább bővítették ismereteimet, felkeltették érdeklődésemet a téma további tanulmányozására.

Napjaink világában a globalizáció hatását az élet minden területén megtapasztalhatjuk, így ez a saját szakterületemen is megfigyelhető.

Az Európát és hazánkat is érintő változások megfigyelhetők a mindennapi életben a munkavégzésben és az érdeklődésem középpontjába kerülő oktatás és szakképzés területén is.

Ezek a fent említett körülmények arra késztettek, hogy dolgozatom témájául is olyan területet jelöljek meg, mely lehetőséget ad további kutatások elvégzésére, illetve bővíti ismereteimet a témához kapcsolódóan.

Szándékom az, hogy a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma elégedettségi mutatóinak vizsgálatával, a témához kapcsolódó szakirodalom feldolgozásával, illetve a szakképzés fejlesztési folyamatainak vizsgálatával megtalálom az utóbbi évek minőségromlásának lehetséges okait, a szolgáltatások minőségének és az oktatás színvonal csökkenésének okait, valamint a fodrász, és különösen a kéz-, és lábápoló, műköröm építő szakmát elhagyók igen magas számát illetően.

Célom, hogy rámutassak a lehetséges okokra, és olyan megoldások keresése, mely hasznosítja az eddigi tapasztalatokat, ötvözi a hagyományokat az újszerű, innovatív megoldásokkal, hogy a szakmák hivatások maradhassanak.

Köszönetet mondok mindazoknak, kik ebben a számomra fontos és nehéz feladatban a segítségemre voltak és vannak.

1. Bevezetés

1.1. A globalizáció hatása a szépségszakmákra

Napjainkban széles körben látom az emberek valódi értékek utáni igényét, a minőség keresését az élet valamennyi területén. A globalizáció életünk minden részében érezhető és megoldandó problémákat okoz, naponta új kihívásokkal szembesít bennünket. Komoly társadalmi feszültségek háttérben meghúzódo hatása nehéz átláthatóságot teremt. A világ és benne többek között a pszichológia, az informatika, a kommunikáció rohamos léptekben fejlődik, megadva a határtudományaiknak és más tudományágaknak is a lehetőséget erre a dinamikus fejlődésre.

Hatással van a gyors fejlődés és napjaink pénzorientált világa az általam vizsgált szépségszakmákra is.

Vizsgálódásaim a szépségszakmák azon területére korlátozódnak, melyben fodrászok, kéz- és lábápolók dolgoznak.

Megközelítésem kiindulópontja a vendégek elégedettsége a szolgáltatások színvonalával, a szakmát gyakorlók felkészültségével illetve a szépségszakmák ezen területein tevékenykedők elégedettsége pályájuk sikerességével, a szakmatanulás függvényében.

Tapasztalom a minőségromlást úgy, mint a különböző szolgáltatásokat igénybevevő, és úgy is, mint az ezen a szakterületen tevékenykedő, valamint a szolgáltatások alacsony színvonalát illetően, az oktatás tömegessé és értéktelenné válását illetően is.

Tény az is, hogy mind inkább tömegcikké váltak a különböző szépségipari területek, mely szintén a minőségromláshoz vezetett.

Jelenség a tömeges képzés, igen magas a képzőintézmények száma, illetve közismert a túlképzés (jóval több fodrászt és kéz és lábápolót, műköröm építőt képeznek, mint, amennyit és ahogyan a magyarországi piacgazdaság be tud fogadni) ezekben a szakmákban, mely az oktatás minőségének a romlásához és a pályaelhagyók számának növekedéséhez vezetett.

Hatással van erre a minőségromlásra a hazai szakképzés átalakulásának folyamata is.

Az Európai Unió célkitűzése az életen át tartó tanulás, mely megvalósítandó feladatként áll előttünk a szépségszakmák szakképzésben is.

Vizsgálódásaimat aktuálisnak látom a hazai szakképzés megújulásának folyamatában illetve keresem a kapcsolódásokat az általános szakképzési tapasztalatokkal, feladatokkal.

Tények:

- A szépségszakmákban megfigyelhető a minőségromlás, a szolgáltatások színvonalát tekintve.
- A tömeges képzés – túlképzés – általános jelenség.
- Megfigyelhető az oktatás minőségének romlása.
- A pályájukat elhagyók magas száma.

Megítélésem szerint szoros összefüggés van a hazai szakképzési átalakulási folyamat körüli bizonytalanság, az ezen szakmák bemenetét adó iskolai végzettség mögött lévő tudás alacsony színvonala és a szépségszakmák oktatásának alacsony színvonala, valamint a pályaelhagyók magas száma között.

A szakdolgozatom konkrét témájaként választott területén, a szépségszakmák, azon belül is az általam vizsgált fodrász, kéz- és lábápoló, műkörmök építő szakmák minőségromlását, elégedettségi mutatóinak vizsgálatát feldolgozó, számomra megfelelő szakirodalmat nem találtam. A személyes tapasztalataim alapján dolgozatomban vizsgálom, hogy az általam megfogalmazott problémák és azok lehetséges okai mennyiben általánosíthatók a mai magyarországi szakképzést illetően.

Mivel a kettő között szoros összefüggést látok, így az előzetes vizsgálódásaim és a magyarországi szakképzéssel foglalkozó szakirodalom felkutatása és tanulmányozása alapjául szolgáltak a szakdolgozatom területének problémamegfogalmazásában, hipotéziseinek felállításában, a lehetséges okok és megoldások keresésében.

Ennek alapján úgy ítélem meg, hogy az általam vizsgált szakmák problémájának megoldásában a magyarországi szakképzés átalakulási folyamatának, háttértényezőinek vizsgálata segítséget nyújthat.

Kutatásaim során számos olyan szakirodalomra találtam a szakképzéssel kapcsolatban, mely nemzetközi összehasonlításokon alapul, vizsgálja a nemzetközi tapasztalatok hazai adaptációinak lehetőségeit a hazai fejlesztés érdekében, így a szépségszakmák oktatásában is új lehetőségeket adhatnak.

A mintavétel helye az igénybevevők és a szakmában dolgozók esetében is Dunaújváros és vonzáskörzete volt, az iskolai végzettség függvényében.

Mindkét esetben az iskolai végzettséget figyelembe véve szerveztem meg a vizsgálatot:

- felsőfokú végzettségűek (főiskolát, egyetemet végzetek),
- középfokú végzettségűek (szakmunkások, érettségivel rendelkezők)
- alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők (8-10. osztályt végzetek)

Empirikus vizsgálatom a kérdőíves vizsgálat, mely rámutat majd arra, hogy a szépségszakmák szolgáltatásainak minőségével, színvonalával az azt igénybe vevők (vevők) mennyire elégedettek, valamint a dolgozók mennyire elégedettek pályájuk sikerességével.

Előzetes megítélésem szerint szoros összefüggés van a globalizációs folyamat, a hazai szakképzési struktúra átalakulásának folyamata, és szolgáltatások minőségével való elégedetlenség, a szakképzés tömegessé válása, illetve az oktatás minőségének romlása és a pályaelhagyók számának növekedése között.

1.2. A szakdolgozat célja

Szeretnék rámutatni, hogy mint minden egyéb munkaterületen, így az ezekben a szakmákban tevékenykedőknek is be kell kapcsolódniuk az életen át tartó tanulás folyamatába, továbbképzéseken való részvételbe, tudásuk tervszerű felépítésébe.

2. Elméleti áttekintés

2.1. A fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma, mint szépségszakma rövid történeti áttekintése

A szépség szubjektív fogalma és értelmezése koronként és kultúránként igen változatos. Mást jelentett az őskor emberének és mást a barokk korában élőnek.

A régi időktől napjainkig gondolkoznak róla és más-más módon határozzák meg fogalmát, juttatják kifejezésre a test külsőségeiben, zenében, festészetben, szobrászatban, építészetben és így tovább.

A tény, hogy az embert ősidőktől fogva foglalkoztatja a kitűnni vágyás valamilyen formában. Úgy tűnik, ösztönös, bevésődött vágy az esztétikus, szép, vagy egyáltalán a másiktól eltérő külső megjelenés kifejezésre juttatása.

Az embernél például a párválasztást is befolyásolja a külső megjelenés, melynek az illat az egyik fontos eleme, illetve a törzsi élet során pl. a másik hím elijesztése, a fennmaradás egyik lényeges eleme volt. A rituális, ősi, vallási szimbolizálás fontos momentuma, a hagyományok átörökítése a külső megjelenés befolyásolása.

A szépség, szépségápolás, köröm- és hajápolás legrégebbi nyomait már i.e. 300-ban Egyiptomban, illetve Kínában is fellelhetjük. A fáraók testüket, hajukat, körmüket már az ókori Egyiptomban is ápolták, színezték, leginkább aranszínűre, aranyból pótkörömöt viseltek, a Napistenhez való hasonlatosság és származás igazolására. Legismertebb mindegyik közül Kleopátra volt, kinek ápoló receptjei a mai napig fenn maradtak.

Az előkelő keleti kultúrák császárai gazdagságuk kifejezésre juttatására használták saját testük, hajuk, körmük ápolását. Az ókori Kína császárainak volt előjoga körmük végtelen hosszúra való növesztése és festése.

Az arisztokrácia a különböző kasztokba való tartozását fejezte ki körmének arany, ezüst, piros, narancs, fekete színre való festésével és valódi drágakövekkel való díszítésével, rizsporr, selyemszállal, méhviasszal erősítették körmeiket. Ezekre a feladatokra rabszolgákat tartottak, és naphosszat töltöttek szépségápolással.

A római-török kultúra terjedésével a fürdők és a fürdőkultúra is ismertebbé vált Európában, az ehhez kapcsolódó ókori szolgáltatásaival. A lábápolásra ők is rabszolgákat tartottak, de kezdetben csak a férfiak manikűröztettek-pedikűröztettek, körmeiket például a csaták előtt ajkukkal azonos színre festették.

A középkorban említésre méltó nyomok, leletek nincsenek a kéz- és lábápolást illetően, a testet, haját is inkább palástolták. A középkor szellemiségével a testnek nem ápolása, hanem inkább sanyargatása volt kapcsolatba hozható.

A XV-XVI. században ismét előtérbe került a test és annak ápolása.

Az újkor már változást hozott ezen a téren is, a barokk korban kifejezetten a hajszobrászat kiteljesedése volt a jellemző a parókákat illetően.

Az igazi változást az iparosodás hozta meg a maga városiasodó, kezdeti emancipálódó női igényeivel.

A valamikor kizárólag a gazdag nemesi, arisztokrata rétegnek hozzáférhető szépségápolási hóbortok, testkultúra, ápoltság mind szélesebb társadalmi rétegekbe jutott el, sőt kezdett virágozni az ehhez kapcsolódó szolgáltatások és a hozzájuk tartozó alapanyag forgalmazók kínálata.

Az 1830-as évektől kezdődően a Párizsban már kíméletes, ún. francia manikűrrel szépítettek, addigra már inkább a nők.

A körömlakk feltalálása forradalmasította az addigi manikűrözési-pedikűrözési eljárásokat.

Igazán nagy lendületet a mozi, a filmipar kialakulása és elterjedése hozott ezen a területen. Megteremtette azt az iparágat, mely mára, mint szépségipar van jelen hétköznapijainkban, hozzáférhető valamely formája a legegyszerűbb anyagi körülmények között élő társadalmi rétegnek is.

A második világháború után indult el a műköröm térhódító útjára. Ezzel együtt növekedett az ebből az iparágból élők száma is, megbolygatva egy egyensúlyt a valóságos igény és annak kielégítése között.

2.2. Luxustól a tömegcikkig

Napjainkra a szépségápolás, a szépségipar virágzó üzletággá fejlődött. Részeséivé válnak más piaci szereplők úgy, mint alapanyaggyártók és forgalmazók, más szakterületen dolgozók, mint pl. orvosok, tanárok, pszichológusok, informatikusok, könyvelők, jogászok, ügyvédek, biztosítók és sorolhatnám.

A különböző szakterületen dolgozók megtalálhatják helyüket valamely szépségipari területen, például bőrgyógyászokból lesznek kozmetikusok, orvosokból podológusok, akik lábgyógyászattal foglalkoznak, ügyvédek, akik kozmetikai, pedikűrösi műhibaperekben vesznek részt.

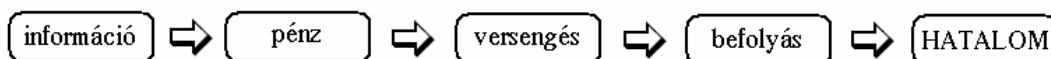
A szépségipar produkciói az emberek életének részévé váltak.

A legelterjedtebb a fodrászat, a lakosság teljes egészét érintő szolgáltatás. Oly mértékben iparággá vált, ahol már régen nem a valóságos igények kielégítése a fő kérdés, hanem a fokozódó piaci versenyben a piaci részesedés, az abban való szereplés és annak hányada. Az igényeket nem kielégítik, hanem inkább generálják a média befolyásával, a fogyasztói társadalom kialakulása úgyszólván elkerülhetetlen. A szépséget mára meghamisítják, olyan ideálokat teremtve a nők számára, amely sokszor valójában megvalósíthatatlan.

A luxus valamikori hozzáférhetetlensége mára eltűnt, kizárólag pénz kérdése valamely szolgáltatás drágább vagy olcsóbb megvásárlása. A legegyszerűbb hétköznapi nő számára sem elérhetetlen álom egy kövekkel kirakott hosszú, csillogó, mutató köröm, természetesen olcsóbb alapanyagokkal, nem valódi kövekkel, olcsó munkaerővel. Bármely hajkorona fél nap alatt elkészíthető, könnyen megvásárolható. Ugyanazon alapanyaggyártó és forgalmazó cégek kínálatát kaphatjuk meg bármely nagyobb városban.

2.3. Kitekintés a magyarországi szakképzési struktúra átalakulásának folyamatára

A globalizáció a szépségipar és annak oktatása területén is érezteti a hatását.



Az információ, a tudás mára a legértékesebb árucikké vált. Széles körben vált hozzáférhetővé. Több tudást hordunk ma a zsebeinkben vagy a táskánkban egy mobiltelefon vagy egy hordozható számítógép segítségével, mint valamikor egy tudós a fejében.

A tudás jelentésének és megítélésének megváltozása az oktatási célt és az oktatási stratégiát is meg kell, hogy változtassa, hiszen ma a hagyományos értelemben a tudás kevésbé tűnik fontosnak. A használható tudás válik egyre értékesebbé, ami nem tűnik hasznosnak, azt kevesen tartják lényegesnek megtanulni vagy megtanítani, illetve kevés az idő a megszerzett tudás mélyítésére. Ahogyan az Európai Unióban, úgy a magyarországi szakképzésben is új célok kerültek megfogalmazásra, és ez a folyamat nem kerüli el a fodrászt és a kéz- és lábápoló, műköröm építőt sem. Ezekben a szakmákban megfigyelhető a tömeges képzés.

A munkaerőpiacon túl sok a szakképzetlen munkaerő, ugyanakkor a szükségesnél kevesebb az igényeknek megfelelő szakember. Ez a magyarországi szakképzésben ma általános és rendkívül összetett probléma. Ennek a problémakörnek a megismeréséhez nélkülözhetetlen volt számomra Benedek András írásainak áttanulmányozása, különös tekintettel a Változó szakképzés című írásának olvasására és felhasználására a szakdolgozatom elkészítéséhez. Az általam vizsgált fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakmákban és oktatásukban megfigyelhető minőségromlás jelenségeit így összevettem a magyarországi szakképzés problémakörével, struktúrájának változásaival.

Az elmúlt években megváltozott a munkaerőpiac, a végzetetteknek korszerű ismeretre és mobilitásra van szükségük az elhelyezkedéshez és a pályán maradáshoz.

A szakképzési szerkezet változásairól 1970 és 2000 között így írtak: „Történelmileg igazolható, hogy az intézményes oktatás tömeges méretűvé vált és közvetlenül kapcsolódott a társadalmi újratermelés folyamatához, úgy vált lényegi funkciójává a szakképzés...” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 23. oldal)

„..... a világpiacon és a technológiai fejlődéshez való felzárkózás, a gazdaság és az oktatás modernizálása hatással van a szakképzésre.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 30. oldal)

„..... a magyar szakképzés szerkezetének változása szempontjából a legutóbbi 30 évben alapvetően megváltoztak a foglalkozási trendek, amelyek, ha késéssel is, de hatással voltak a szakmai képzés struktúrájára.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 64. oldal)

„A 80-as évek végén megkezdődött ipari szerkezetváltási folyamathoz kapcsolódó fejlesztés távlati céljai a szakmaváltási igények kielégítése volt, azonban a létrehozatal időszakában a munkaerő-piaci képzések alapvetően a munkanélküliek első szakára való felkészítésére irányultak.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 78. oldal)

Így a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma esetében is kialakult a tömeges képzés, a munkaügyi hivatalok által illetve az állami támogatottság által, mint az első szakma megszerzésére irányuló képzés.

„ A legnagyobb mértékű strukturális változás a szakmunkásképzésben következett be.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 90. oldal)

„A képzési formák a 90-es években jelentős változásokon mentek át, s a különböző szakképesítések megszerzésének két alapvető formája alakult ki és intézményesült: az iskolarendszerű és az iskolai rendszeren kívüli szakképzés.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 91. oldal)

„A magyar iskolarendszer további szerkezeti és működési sajátossága a történelmi hagyományokhoz és a német nyelvű országok szakképzési rendszeréhez részlegesen kapcsolódó duális jellegű képzés...” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 95. oldal)

„.... ennek lényege: hogy állam csak a szakmai elméleti oktatási kötelezettséget, feltételeinek biztosítását vállalja. A gyakorlati oktatás a gazdálkodó szervezetek (vállalatok, magánmunkáltatók, vállalkozók, költségvetési szervek, szövetkezetek, kisiparosok, kereskedők, stb.) feladata.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 95. oldal)

Az iskolarendszeren kívüli képzésben, így a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma ilyen jellegű oktatása során ez nem valósul meg. Igen magas a száma a képző, különösen a felnőttképzést folytató intézményeknek, az oktatás szétaprózódott. Pl. Dunaújvárosban négy képzőintézmény folytat ilyen jellegű képzést.

Sok esetben az ilyen intézmények nem tudják biztosítani a képzéshez a kvalifikált oktatókat, a gyakorlati képzéshez a megfelelő felszereltséget. Ezt tapasztalom a szakmunkásvizsgákon, mint az Iparkamara szakértője.

„A szakképzettségi és az általános képzettségi szint alacsony, a szakképzésben egyszerre van jelen a pénzhiány és a pazarlás, igen alacsony a gyakorlati órák száma, így a tanulók kevésbé tudnak megfelelni a munkaerőpiacon.” (Gyülingné Schindler Nóra – Szakképzési Szemle 2006. XIII. évfolyam)

2.3.1. Új célok a szakképzésben

„Az oktatási rendszerbe ágyazott szakképzést napjainkban elsősorban az elméletorientált, túlspecializált tananyag jellemzi. A rugalmasabb piaci érzékenységgel jellemezhető oktatási szakképzési szervezet, mely kooperálni szándékozik a gazdasággal, és vállalja a változó szakmastruktúra közvetítését, természetesen integrált tananyagot kíván közvetíteni a képzés első szakaszában.

Ez a törekvés központilag tervezett programok mellett a helyi fejlesztésű tantervek, programok kidolgozását igényli, valamint a szakmai nyilvánosság oly mértékű kiszélesítését, mely feltételezi a gazdaság közvetlen szereplőinek szakértői közreműködését a tananyagfejlesztésben.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 113. oldal)

Fontos momentuma ez a felnőttképzés területének, illetve az iskolai rendszeren kívüli szakképzést és a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakmát tanulók esetében is. Ezekben a képzésekben szintén igen alacsony a gyakorlati órák száma.

„..... a hazai szakképzési modellt pedagógiai szempontból is jelentős kihívások érték a gazdaság részéről, egyfelől a tömeges létszámleépítések a szakképzettek körét számottevően érintették, s különösen a szakmunkásvégzettséggel rendelkezők iránt csökkent a foglalkoztatási igény, másfelől a munkaerő minőségével szemben új követelmények jelentkeztek.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 116. oldal)

„... Ez a folyamat az eddiginél jóval nagyobb arányban igényli a másik, rugalmasan alkalmazkodó, valamint önálló vállalkozásra és innovációra, jó munkahelyi együttműködésre képes munkaerőt.”

Ez az általam vizsgált szépségszakmák esetében is jelentősen befolyásolja a képzési célok újrafogalmazását.

„A kimenet szabályozási rendszer egy konkrét szakmai követelményrendszerhez kapcsolódik. Ez a szakmai ismeretek, kompetenciák taxatív leírását tartalmazó rendszer képezi a kvalifikáció odaítélésének, a vizsgafolyamat értékelő szakaszának bázisát. A szakmai képzés számára a fejlett országokban szakmai követelmények olyan rendszere áll rendelkezésre, amely alapján a képzés tervezése, a célállapot elérése megszervezhető.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 116-117. oldal)

„A szakképzési törvény hatálya alá vont minden iskolai rendszerű és iskolarendszeren kívüli szakképzést. Állami garanciát azonban csak az állam által elismert szakképesítések esetében nyújt. E szakképesítések meghatározására a törvény a többféle szakképzési jegyzék helyett az Országos Képzési Jegyzék kialakítását rendelte el, függetlenül attól, hogy a képzés milyen formában illetőleg iskolatípusban történik. A szakképesítésben a megkívánt országos egységet a törvény a szakmai követelmények központi meghatározásával és a szakmai vizsgáztatás központi szabályozásával kívánta elérni.” (Benedek András – Változó szakképzés c. művéből, 133. oldal)

Ez a fentebb említett szépségszakmák esetében is nagyon fontos lépés az új képzési struktúra kialakításában.

2.3.2. Az új szakképzési szerkezetről (Az NSZFI 2007-ben kiadott kézikönyve nyomán)

2004-ben Magyarország csatlakozott az Európai Unióhoz, így a pedagógiai szakképzési célok újrafogalmazása vált szükségessé.

Az Európai Unióban elsődleges cél, hogy csökkentsék a tagállamok között a fejlettségben mutatkozó különbségeket.

A tagállamoknak Nemzeti Fejlesztési Terv keretében kellett kidolgozniuk a fejlesztési célkitűzéseket és stratégiájukat, melyet az Európai Bizottság elé kellett terjeszteniük. Magyarország az EU Strukturális Alapjainak támogatásait e nélkül nem veheti igénybe.

2001 februárjában a Magyar Nemzeti Fejlesztési Terv kidolgozása elkezdődött, öt Operatív Program valósult meg. Ezen belül a Humánerőforrás Fejlesztési Operatív Program (továbbiakban: HEFOP) részesedik az EU Strukturális Alapok forrásaiból a legnagyobb mértékben.

A HEFOP négy prioritása között szerepel az egész életen át tartó tanulás és az alkalmazkodóképesség előmozdítása. Ezen belül kap helyet többek között a szakképzést és a felnőttképzést (ami leginkább az iskolarendszeren kívüli képzésben valósul meg) érintő fejlesztések támogatása.

Az alapvető kompetenciák kifejlesztését, módszertani és pedagógiai alapok megteremtését, a szakképzés tökéletesítését célzó, a gazdaság igényeinek, a tudásalapú társadalomnak, a változó gazdasági követelményeknek megfelelő képzések támogatása valósulhat meg a felnőttképzés, ezen belül a munkahelyi képzés és a vállalkozói készségfejlesztés előmozdításainak támogatásával.

Sor került a szakmastruktúra irányelveinek meghatározására, az új OKJ kidolgozására, a szakképzés tartalmi, módszertani és szerkezeti fejlesztésére.

2004-ben a szakképesítésekért felelős minisztériumok, szakképző intézmények, kamarák, szociális partnerek, szakértők és a Nemzeti Szakképzési Intézet főigazgatója létrehozta egy 30 fős tanácsadó testületet a fejlesztés teljes időtartamára.

Létrehozta egy programot, amelyben a résztvevő szakértők pályázat alapján zsűriztek. Ebben a programban vehettem részt munkaszakértőként egy 5 fős csoport foglalkozás illetve munkakör elemzési munkájában. Ezen munka során kerültem kapcsolatba a szakképzést, illetve struktúrájának átalakítását érintő kérdésekkel és ismeretekkel.

Az új szakképzési szerkezet kifejlesztésének esetében 480 munkacsoport végzett ilyen feladatot, mely alapja volt az ún. modulterkép és az új OKJ struktúra elkészítésének, az új szakmaszeretet kialakításának illetve a dokumentumok fejlesztésének.

2006. májusától megvalósult a pedagógusok továbbképzése a moduláris képzési programok bevezetésére.

A kompetenciaprofilok, modulterképek, képzési programok a vizsgakövetelmények áttekintése és véglegesítése az összes szakképzésre megtörtént.

A záró konferenciára 2006-ban került sor.

Rendkívüli széles lehetőségeket ad meg az új képzési struktúra új oktatási célok megfogalmazására, stratégiák, tervek kidolgozására, differenciáltabb, hatékonyabb és gazdaságosabb képzés megvalósítására, a szépségszakmáknak ezen két területén (fodrász, illetve kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma) a tanulók felkészítésére az egy életen át történő tanulásra és mobilitásra.

Alapot nyújt további célok kitűzésére, mint például a fent említett szakmákban a kötelező jellegű, legalább 5- évenkénti továbbképzés bevezetésére.

3. A szolgáltatásokat igénybevevők (vevők) és az azokat nyújtók (dolgozók) elégedettségi mutatóinak vizsgálata

3.1. Az elégedettségi mutatókról általában

Az elégedettségi mutatók alapja a megelégedettségi vizsgálatok lefolytatása. Igen fontos információgyűjtési módszer, amely rendszeresen végezve nélkülözhetetlen alapot ad arra, hogy mérni tudjuk termékekről, szolgáltatásokról kialakult képet.

A sikeres tevékenységek alapja a vizsgálatok elemzésével, értékelésével kapott mutatók, elégedettségi indexek megállapítása.

Fontos a helyzetelemzések elvégzéséhez, korrekciókhoz, a célok kitűzéséhez, feladatok megállapításához, tervek kidolgozásához, ellenőrzési, értékelési, mérési rendszerek kidolgozásához. Fokozható a hatékonyság, a tevékenységek, a szolgáltatások minősége felett egyfajta folyamatos kontroll.

A minőségfejlesztés egyik legfontosabb eszköze, a minőségpolitika kialakításának alapja.

3.1.1. Vevői megelégedettségről általában

Egy üzleti vállalkozás, tevékenység, szolgáltatás nem nélkülözheti a folyamatos vevői elégedettségi méréseket, a működésük egyik feltételei is ez.

Egyfajta visszacsatolás, önellenőrzés is a korrekciók elvégzéséhez, a minőség folyamatos biztosításához, a piaci részesedés megtartásához, illetve esetleges növeléséhez.

A minőségbiztosítási rendszerek ezt hivatottak szolgálni.

3.1.2. Dolgozói megelégedettségéről általában

Egy üzleti tevékenység legnagyobb erőssége az emberi erőforrás.

A dolgozók elégedettsége munkájukat, sikerességüket, elkötelezettségüket, motivációjukat növeli.

Az elégedett dolgozók motiváltabbak, termelékenyebbek, hasznosabb javaslataik lehetnek, hozzájárulhatnak az üzleti jó hírnévhez, csökkenthetik a marketingköltségeket. Jobban érzik magukat munkájukban, fontosabb lesz számukra vevőik elégedettsége is, adott esetben többet is tesznek ügyfeleik, vevőik igényeinek kielégítésére. Ezáltal úgy az üzleti vállalkozás, mint a dolgozó illetve a vevő elégedettségét növelik.

Az elégedettségi felmérések tehát célszerű intézkedések, hiszen fejlődést, hasznot hoznak.

3.2. A kérdőíves módszerről

A szépségszakmák, azon belül a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma szolgáltatásait igénybevevők és a szolgáltatásokat nyújtó dolgozók elégedettségének felméréséhez kérdőívet készítettem, amely mellékletként szerepel a szakdolgozat végén.

A kérdőív elkészítésekor igyekeztem egyértelmű, érthető kérdéseket és válaszlehetőségeket megfogalmazni.

A megkérdezettek szempontjait figyelembe véve gyorsan kitölthető kérdőívet állítottam elő, hogy a kitöltéssel a válaszadónak ne kelljen túl sok időt eltöltenie.

Ez azért is fontos, mert az első benyomás utáni azonnali véleményre van szükség, a kérdőívek kiértékelésekor így realisabb kép alakul ki.

3.3. A kutatás megszervezése

Kutatásaim alapját a szépségszakmák és azok oktatásának több területén eltöltött szakmai évek tapasztalatai és az oktatásban, a szakképzés átalakulásának folyamataiban történt változások megfigyelése, illetve az előzőekben említett munkaszakértői feladat elvégzése adta.

A magyarországi szakképzés piaci igényekhez való igazítása, a képzési rendszer modernizálása, a háttérfolyamatok megfigyelése, a struktúra megváltoztatásának reformfolyamata illetve az ezzel foglalkozó szakirodalom felkutatása és tanulmányozása volt számomra a legfontosabb lépés. Ennek alapján már tudtam összefüggéseket keresni a szakképzést érintő általános tényezők és a vizsgálatom tárgyát képező fodrász, illetve kéz- és lábápoló, műköröm építő szakmák vonatkozásában.

Bár az alap problémák megkereséséhez és megfogalmazásához és az általam objektívnek megítélt hipotézisek felállításához az előbbieken leírtak adták az alapot, nem nélkülözhettem az általam objektívnek tartott tények igazolásához vizsgálat és kutatás lefolytatását, konkrét statisztikai adatok gyűjtését, kérdőívek kiértékelését.

A kérdőívek Dunaújvárosban és vonzáskörzetében kerültek kiosztásra, véletlenszerűen, különböző iskolai végzettséggel rendelkezőket képviselve a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szolgáltatásokat igénybe vevő nők és a szolgáltatásokban dolgozó nők tekintetében is.

A mintavételnél az iskolai végzettségen kívül a vevői kérdőíveknél a napi szépségápolással eltöltött időt is figyelembe vettem.

A dolgozói kérdőíveknél a szakmai érdekképviseleti szervben való tagság függvényében vizsgáltam a megelégedettséget.

Kutatási munkám során számos – a témában kompetens – személlyel folytatott beszélgetés, illetve az eddigi főiskolai tanulmányaim nyújtottak igen nagy segítséget.

3.4. A szolgáltatásokat igénybevevők (vevők) elégedettségi mutatói

3.4.1. Megkérdezettek kiválasztása, statisztikája

A megkérdezett 100 főt az alábbiak szerint választottam, osztottam csoportokra:

- Dunaújvárosi illetve annak vonzáskörzetében élők nők
- iskolai végzettség szerint
- napi szépségápolásra szánt idő szerint

Dunaújvárosi illetve annak vonzáskörzetében élő nők kiválasztás:

Szépségápolással manapság a nők még mindig sokkal több időt töltenek, mint általában a férfiak, így vizsgálódásaimat csak és kizárólag a nők körében végeztem. Befolyásolta ezt az a tény is, hogy a műköröm építést, mint szolgáltatást, kizárólag a nők veszik igénybe. A dolgozók körében is ritkaság a férfi munkaerő, mondhatni, ez a területe a szépségszakmának jellemzően elnőiesedett.

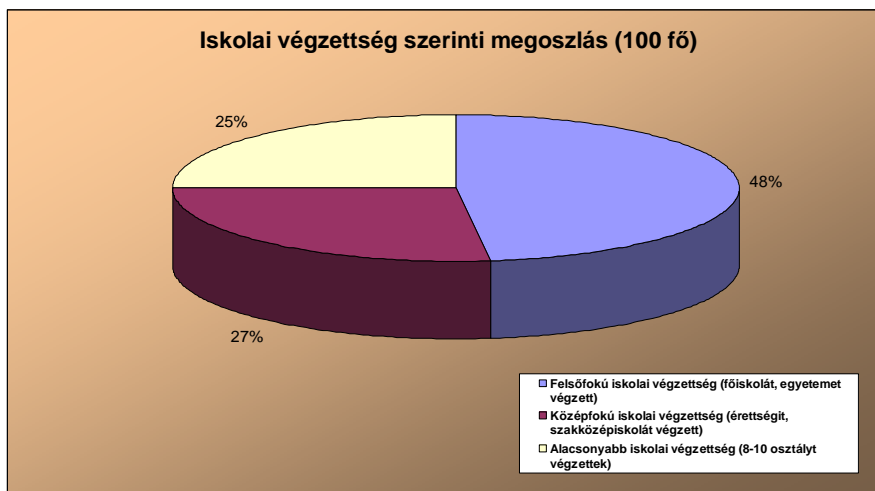
A kérdőívek véletlenszerűen kerültek a Dunaújvárosban és vonzáskörzetében élő nők között kiosztásra, mivel igen sok nő aki Dunaújváros környékén él, a dunaújvárosi szalonokat látogatja.

Iskolai végzettség szerint:

Igyekeztem széles körben, véletlenszerű kiválasztással különböző egzisztenciális háttérrel rendelkezők közül mintát venni. Mivel az általam vizsgált szolgáltatásokat ritkábban veszik igénybe szerény anyagi lehetőséggel rendelkezők, illetve igényeiket valószínűsíthető, hogy az ár jelentősen befolyásolja, így kisebb számban szerepelnek a megkérdezettek között. A magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők igényeit, ahol magasabb jövedelmet feltételezek, vélhetően kevésbé befolyásolják csupán az anyagiak, így ők magasabb számban szerepelnek a megkérdezettek között, illetve valószínűsíthető, hogy szélesebb szolgáltatási vertikumból tudnak véleményt formálni.

Megkérdezettek száma	100
Felsőfokú iskolai végzettség (főiskolát, egyetemet végzett)	48
Középfokú iskolai végzettség (érettségit, szakközépiskolát végzett)	27
Alacsonyabb iskolai végzettség (8-10 osztályt végzetek)	25

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

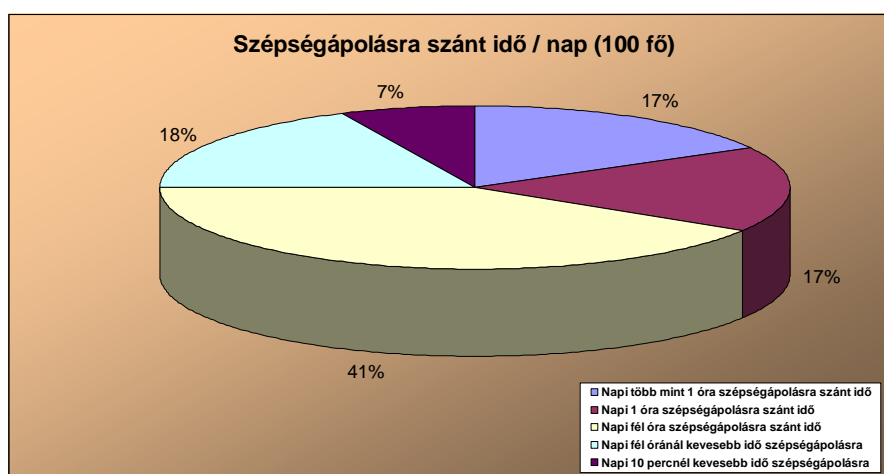


I. ábra: Iskolai végzettség szerinti megoszlás

Napi szépségápolásra szánt idő szerint:

Fontos befolyásoló tényező, hiszen nyilván kompetensebb a kérdések megválaszolásában az a személy, aki több időt tölt el, többféle igényt is tud támasztani a szolgáltatásokkal szemben, mint , akit az idő szűk volta befolyásol.

Megkérdezettek száma	100
Napi több mint 1 óra szépségápolásra szánt idő	17
Napi 1 óra szépségápolásra szánt idő	17
Napi fél óra szépségápolásra szánt idő	41
Napi fél óránál kevesebb idő szépségápolásra	18
Napi 10 percnél kevesebb idő szépségápolásra	7



II. ábra: Szépségápolásra szánt idő szerinti megoszlás

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

3.4.2. Kérdőív felépítése, szerkezete

A kérdőív 11 kérdésből állt. A kérdések vizsgálták, hogy mennyire elégedettek a vevők saját hajukkal, körmük minőségével (I-II. kérdések), mennyire elégedettek a megkérdezettek a fodrászokkal, manikűrösökkel/pedikűrösökkel, műkörmösökkel (III-V. kérdések). A kérdőív tartalmaz a szolgáltatásokra, azok időtartamára, árára vonatkozó kérdéseket (VI-VIII. kérdések), a szolgáltatások igénybevételének gyakoriságát illetve a szolgáltatást végző személyiségére, képzettségére, annak fontosságára utaló kérdéseket (IX-X. kérdések). Végül a vevői igényesség határait kutató kérdés az anyagiak függvényében az utolsó fontos elem (XI. kérdés).

A válaszlehetőségeket 5-fokozatú skálára osztottam.

3.4.3. A kérdőív adatainak részletes kiértékelése az iskolai végzettség alapján

A fenti szempontok, eredmények alapján, sorrendben a kérdések összes pontszámainak megoszlása szerint, a iskolai végzettség szerint és a napi szépségápolásra szánt idő szerint külön-külön kell kiértékelni a kérdőívet a kapott válaszok alapján.

Ebben a részben az egyes kérdésekre adott válaszokat fogom értékelni az iskolai végzettség szerint, figyelmen kívül hagyva a szépségápolásra fordított időt.

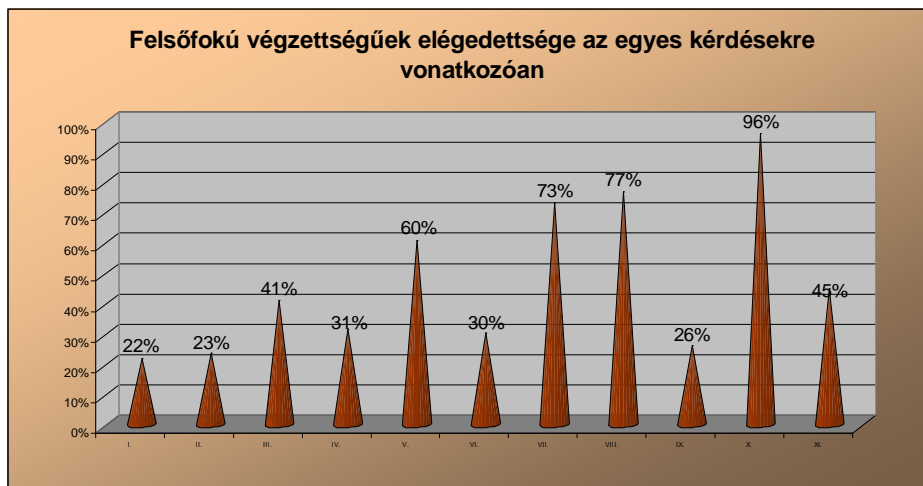
Az eredmény a következőképpen alakult:

		Felsőfokú végzettségűek	Középfokú végzettségűek	Alacsonyabb (8-10 átl.) végzettségűek
I.	I. Elégedett a hajával?	22%	36%	60%
II.	II. Elégedett a körmével?	23%	32%	52%
III.	III. Elégedett fodrászával?	41%	59%	96%
IV.	IV. Elégedett manikűrösével/pedikűrösével?	31%	33%	37%
V.	V. Elégedett műkörmösével?	60%	84%	34%
VI.	VI. Fontos Önnek az állandó, új szolgáltatás?	30%	29%	43%
VII.	VII. Fontos egy szolgáltatás időtartama?	73%	91%	100%
VIII.	VIII. Fontos egy szolgáltatás ára?	77%	96%	100%
IX.	IX. Milyen gyakran jár szépségszalonokba?	26%	21%	11%
X.	X. Fontos Önnek a szolgáltatást végző személyisége, képzettsége?	96%	84%	95%
XI.	XI. Fizetne-e többet egy szolgáltatásért egy képzettebb szakembernél, természetesebb, jobb minőségű anyagok felhasználásával, még akkor is, ha többbe kerülne?	45%	51%	28%

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Diagrammon ábrázolva látványosabb, jobban elemezhető az egyes kérdésekre adott egyetértések/elégedettségi mutatók.

Felsőfokú végzettségűek elégedettségi mutatói:



III. ábra: Felsőfokú végzettséggel rendelkezők elégedettségi mutatói

A megkérdezettek nem túl magas számban elégedettek hajuk minőségével (I.), fodrászokkal (III.). Manikűrösükkel/pedikűrösükkel már valamennyivel elégedettebbek (IV.), de legfőképpen műkörmösükkel (V.). Ez a kirívó elégedettségi arány visszavezethető arra, hogy az anyagiak nem befolyásolják ennek a rétegnek a választását műkörmösüket illetően, ami már feltételez a magasabb ár függvényében egy jobb minőséget is.

A leggyakrabban ők járnak szépségszalonokba, ezt mutatja az elégedettségi mutató is (IX.).

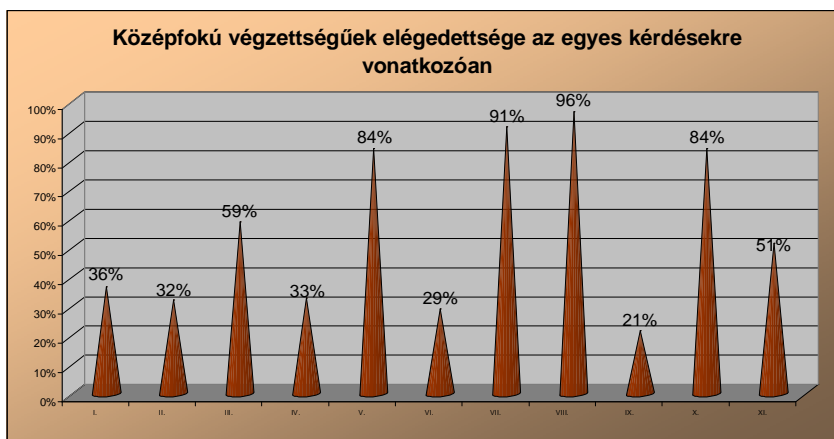
A szolgáltatás időtartalma és ára (VII. és VIII.) fontossági mutatói elfogadhatóan magasak, de nem a legfontosabb tényezők.

Nagyon lényeges számukra a szolgáltatást végző személyisége, képzettsége (X.).

Mivel az anyagiak, a pénz nagy általánosságban nem befolyásolja a szolgáltatások igénybevételét, esetükben így magas számban lennének hajlandók többet fizetni egy képzetesebb szakembernek, jobb minőségű, természetesebb anyagok felhasználásával végzett szolgáltatásért (XI.)

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Középfokú végzettségűek rendelkezők elégedettségi mutatói:



IV. ábra: Középfokú végzettségűek rendelkezők elégedettségi mutatói

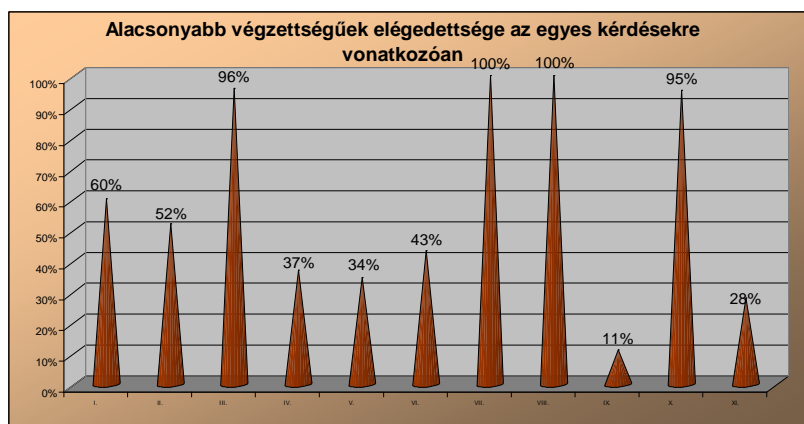
A középfokú végzettségűek kiválasztott megkérdezettek elégedettebbek hajjukkal, körmükkel, fodrászukkal, manikűrösükkel, illetve főként műkörmösükkel.

Új szolgáltatások iránti igényük alacsonynak mondható (VI.) viszont magasabb százalékuk fizetne többet egy szolgáltatásért (XI.), valószínűleg a jobb illetve természetesebb hatóanyagok miatt. A szolgáltatások ára és időtartama rendkívül fontos számukra (VII-VIII.).

Sokkal ritkábban járnak szépségszalonokba, mint a felsőfokú végzettségűek képviselői, ez nyilvánvalóan a munkájukkal töltött idő és a pénz függvénye. (IX.)

Rendkívül fontos számukra is a szolgáltatást végző személye, képzettsége. (X-XI.)

Alacsonyabb iskolai végzettségűek (8-10 osztályt végzettek) elégedettségi mutatói:



V. ábra: Alacsonyabb iskolai végzettségűek (8-10 osztályt végzettek) elégedettségi mutatói

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Igen magas számban elégedettek hajuk, körmük minőségével, fodrászokkal. (I-III.)

Magyarázható ez azzal, hogy a szépségszakmák szolgáltatási közül a fodrászat, amit leginkább igénybe vesznek, így véleményt is erről tudnak mondani.

A pedikűrös/manikűrös és műkörmös szakemberekkel való elégedettségi mutatók alacsony szintje két dologra utalhat: ezt a fajta szolgáltatást igen kevesen igénylik, ez a pénzhiánnyal magyarázható, illetve akár arra is, hogy ha el is végeztetik ezt a fajta szolgáltatást, csak egy kevésbé jó minőségű alapanyaggal végezteshetik el. (IV.-V.)

Mivel szinte egyáltalán nem járnak szépségszalonokba (IX.), ezért nem is ismerik igazán az igényesebb szolgáltatásokat, újításokat, más lehetőséget a hajápolásra, nincs összehasonlítási alapjuk ebben a tekintetben.

A szolgáltatás ára és időtartama mondhatni a legfontosabb számukra, minden megkérdezett maximális pontot adott rá. (VII-VIII.) Bizonyára esetükben ez az arány a munkával töltött idő miatt, a szabadidő és a pénz hiánya miatt van.

Szintén fontos a szolgáltatást végző személyisége, képzettsége, még az ő esetükben is. (X.)

Nem tartják fontosnak egy jobb szolgáltatásért többet fizetni, jobb, természetesebb anyagokkal vagy képzetesebb szakember szolgáltatásait igénybe venni. (XI.)

Összességében elmondható, hogy az felsőfokú iskolai végzettségű megkérdezettek megelégedettsége közepesnek mondható, válaszaikból kiolvasható, hogy a minőségileg jobb szolgáltatásokat hajlandóak megfizetni, bár csak 45%-ban. Így a szakembereknek képzetesebbeknek, felkészültebbeknek kell lenniük, az ő igénynek a kielégítésében.

A középosztálybeli vevőkör számára a szolgáltatás ára és időtartama igen fontos, a pénz jobban befolyásolja igényeiket, igénylik az újításokat, valószínűsíthető, hogy a jobb minőségű és természetesebb alapanyagok okán. Ritkábban látogatják ugyan a szépségszalonokat, a szolgáltató személyisége igen fontos számukra.

Az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők számára az ár és szolgáltatás időtartama a leginkább fontos és inkább a fodrászat szolgáltatásait van lehetőségük igénybe venni

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

A potenciálisan fizetőképesebb réteget felsőfokú iskolai végzettségű réteg teszi ki, hiszen az ár legkevésbé befolyásolja szolgáltatási igényeiket. Az megkérdezettek számára fontos a minőség, az új szolgáltatások, a képzett szakember (ez teljes mértékben igaz minden megkérdezett vevő esetében), amelyért több esetben hajlandóak többet is fizetni. Vendégként való megtartásuk igen nehéz feladat, komoly szakmai felkészültséget igényel és újabb befektetéseket.

3.4.4. A kérdőív adatainak részletes kiértékelése a szépségápolásra szánt idő alapján

Ebben a részben nem törődtem a részletes kiértékeléssel mind az öt időtényező esetében, kizárólag a kiugró eredményeket vettem össze a napi szépségápolásra fordított idővel.

Az adatok inkább csak érdekességképpen szolgálnak, nem mérvadóak.

A leginkább a napi fél órát szépségápolással töltő megkérdezettek elégedettek hajuk, körmük minőségével. Nyilván a rendszeres ápolás célravezetőbb, illetve kiegészíti a fodrász, manikűrös/pedikűrös, műkörmös elvégzett munkáját. Ők tehát elégedettebbek is a szolgáltatást végzők munkájával.

A szolgáltatások ára őket is nagy mértékben befolyásolja.

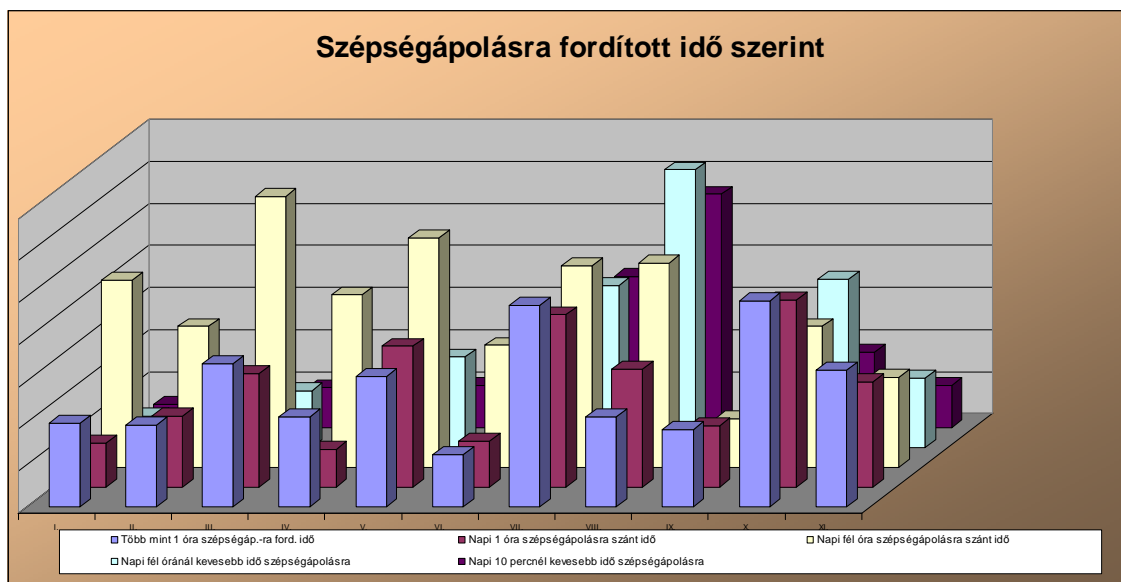
Számukra is fontos az állandó, új szolgáltatás, potenciális vevőkörnek tekinthetők ilyen értelemben.

A szolgáltatások időtartama számukra is fontos és azok számára is, akik látszólag sok szabadidővel rendelkeznek, hiszen napi több, mint egy órát szánnak szépségápolásra. Ennek a rétegnek a legfontosabb a szolgáltatást végző személyisége.

A legkevésbé elégedettek azok a megkérdezettek, akik nagyon kevés, napi fél óránál is kevesebb időt töltenek a szépítkezéssel. Igen ritkán járhatnak szépségszalomba, fodrászhoz, pedikűröshöz, stb. Ami érdekesség, hogy fontos számukra az új szolgáltatás, magyarázható ez azzal, hogy ha néha időt és energiát szakítanak rá, hogy magukkal törődjenek, akkor igényeik is lesznek).

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Nem fizetnének azonban sokat egy-egy új termékért, szolgáltatásért, természetesebb, jobb minőségű alapanyag felhasználásáért. Nyilvánvaló elégedetlenségük, közönyük saját hajjukkal, körmükkel, a szolgáltatásokkal kapcsolatban.



VI. ábra: Szépségápolásra fordított idő / elégedettség

Összességében elmondható, hogy a elégedettségi mutatók tekintetében kompetensebbek azok a megkérdezettek, akik több időt töltenek el szépségszalonokban, és naponta több időt fordítanak szépségápolásra.

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

3.4.5. Összesített kiértékelés

A részletes kiértékelést követően egy összesített eredményt szeretnék végezni a megkérdezettek válaszáinak alapján.

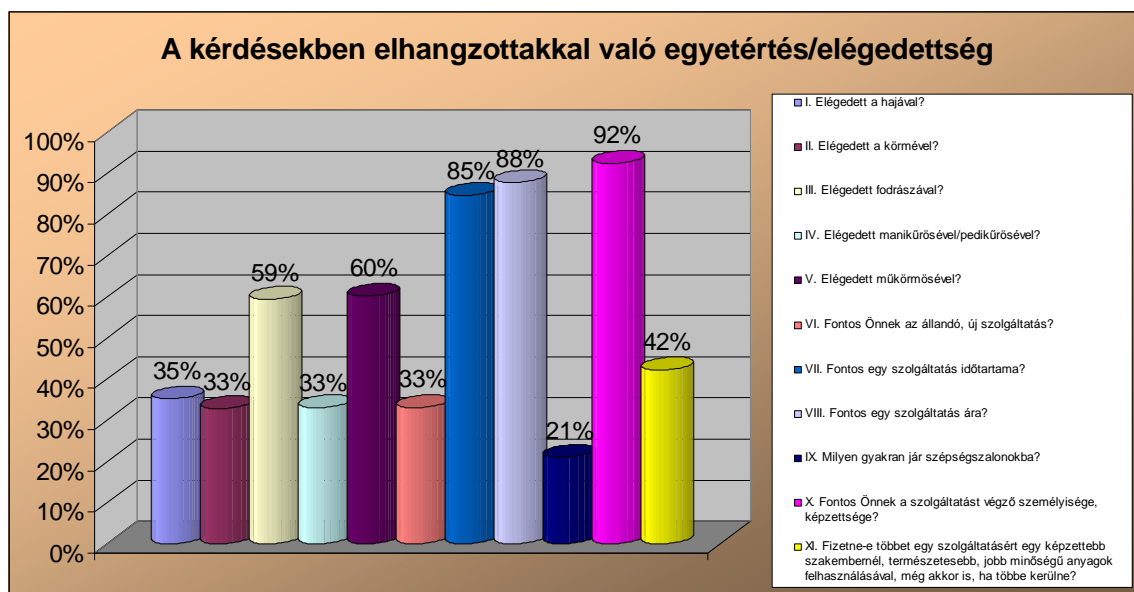
A 100 megkérdezett személy után a lehetséges 11 válaszra, az 5 fokozatú skálán kapott pontszámok, és az abból számolt elégedettségi mutatók, illetve az összesített elégedettségi ráta a következőképpen alakult:

Az összes kérdőívre adható maximális pontszám	5500
Egy-egy kérdés maximális pontszáma	500
A kérdések során elért pontszám a megkérdezések után	
I. Elégedett a hajával?	176
II. Elégedett a körmével?	164
III. Elégedett fodrászával?	297
IV. Elégedett manikűrösével/pedikűrösével?	165
V. Elégedett műkörmösével?	301
VI. Fontos Önnek az állandó, új szolgáltatás?	165
VII. Fontos egy szolgáltatás időtartama?	423
VIII. Fontos egy szolgáltatás ára?	439
IX. Milyen gyakran jár szépségszalonokba?	105
X. Fontos Önnek a szolgáltatást végző személyisége, képzettsége?	462
XI. Fizetne-e többet egy szolgáltatásért egy képzettebb szakembernél, természetesebb, jobb minőségű anyagok felhasználásával, még akkor is, ha többbe kerülne?	211
Az összes kérdőívre adott összes pontszám a fentiek alapján	2908

MEGELÉGEDETTSÉGI SZINT: (kapott pontszám/összpontszám)	53%
Adott témában elért pontszám a megkérdezések után	
I. Elégedett a hajával?	35%
II. Elégedett a körmével?	33%
III. Elégedett fodrászával?	59%
IV. Elégedett manikűrösével/pedikűrösével?	33%
V. Elégedett műkörmösével?	60%
VI. Fontos Önnek az állandó, új szolgáltatás?	33%
VII. Fontos egy szolgáltatás időtartama?	85%
VIII. Fontos egy szolgáltatás ára?	88%
IX. Milyen gyakran jár szépségszalonokba?	21%
X. Fontos Önnek a szolgáltatást végző személyisége, képzettsége?	92%
XI. Fizetne-e többet egy szolgáltatásért egy képzettebb szakembernél, természetesebb, jobb minőségű anyagok felhasználásával, még akkor is, ha többbe kerülne?	42%

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Diagrammon ábrázolva:



VII. ábra: A vevői megelégedettségi mutatók alakulása kérdésenként

A táblázatokból illetve a diagrammból tehát az alábbi általános vélemény olvasható ki:

A megkérdezettek igen alacsony száma elégedett hajának, körmének minőségével. Mindezek mellett többnyire fodrászokkal és műkörmösökkel elégedettek, azonban látványos az az arány, ahol látszik, hogy a pedikűrös/manikűrös munkával mennyire elégedetlenek.

A szolgáltatások időtartama nagyon fontos befolyásoló tényező a vevői megelégedettséget tekintve, az ár, mint befolyásoló tényező azonban még ennél is fontosabb, mondhatni elsődleges szempont az összes megkérdezettet figyelembe véve.

A szolgáltatást végző személyiségének, képzettségének fontosságára utaló kérdésre a megkérdezettek majdnem háromnegyede (74%) azt válaszolta, hogy számára ez igen fontos tényező.

Összességében elmondható, hogy a vevők hajuk, körmük minőségét tekintve és a szépségápolás szolgáltatásait, valamint a szolgáltatást nyújtókkal 53%-os megelégedettségi szinten vannak.

Az eredményt figyelembe véve elmondható tehát, hogy a minőségjavításnak és a vevők megelégedettségének javítása érdekében érdemes új célokat kitűzni a szolgáltatásokat nyújtók, az ezen a területen dolgozók számára.

3.5. A szolgáltatásokat végzők (dolgozók) elégedettségi mutatói

3.5.1. Megkérdezettek kiválasztása, statisztikája

A megkérdezett 100 főt az alábbiak szerint választottam, osztottam csoportokra:

- szépségszakma területe szerint (fodrász és kéz-, lábápoló, műköröm építő) nők
- munkahely szerint a foglalkoztatottság arányában (Dunaújvárosban, illetve annak vonzáskörzetében dolgozik)
- szakmai érdekképviselői szervhez való tagság szerint (tag illetve nem tag)

Szépségszakma területe szerint:

A kérdőív kiadásakor megkülönböztettem fodrászokat, illetve a kéz- és lábápolás, műköröm építés területén dolgozókat.

Megkérdezettek száma	100
Fodrász	50
Kéz- és lábápoló, műkörömépítő	50

Nők kiválasztása:

Mint már korábban is leírtam, a dolgozók körében ritkaság a férfi munkaerő, mondhatni, ez a területe a szépségszakmának jellemzően elnőiesedett. Visszavezethető ez a potenciális keresetre .

A vendégek többsége is nő, csak az utóbbi években célozták meg jobban a férfiakat, mint potenciális vendégek ezekben a szakmákban. A kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma pedig különösen a műköröm népszerűsége miatt szintén inkább női vendégközönséget szolgál ki, ritkább a férfi dolgozó.

Talán a fodrászat és a lábápolás igazán olyan jellegű szakma, ahol férfi vendégek is nagyobb számban megfordulnak. Azonban ezekben a szakmákban dolgozó férfiak aránya sem számottevő, illetve egy esetleges következő kutatás tárgyát képezheti.

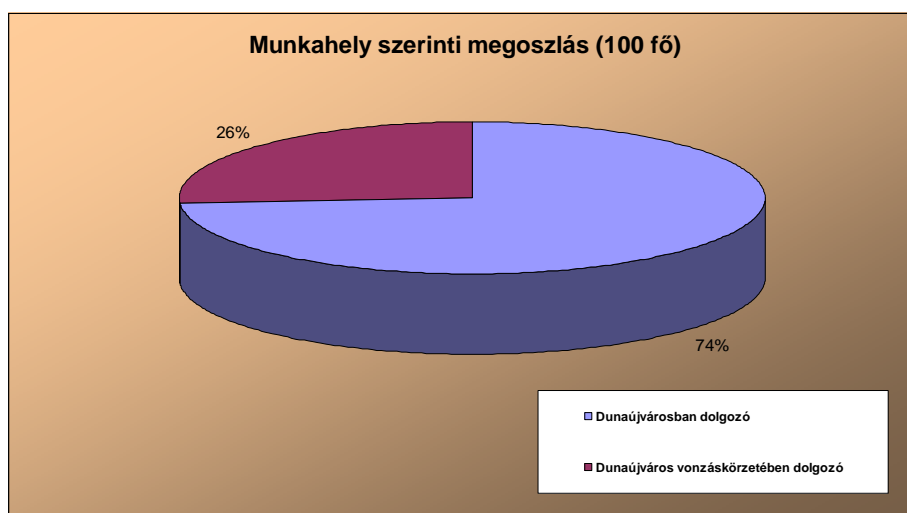
A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Munkahely szerint:

A városban, illetve annak vonzáskörzetében lévő kisebb településen élők életmódja, felfogása, szokásai, lehetőségei, ebből adódó igény szintje, értékítélete között különbség megfigyelhető és jellemző.

Fenti okok indokolták, hogy mintát vegyek a városi és a nem városi szépségszakmában dolgozók között is. Dunaújvárosban több kérdőív került kiosztásra a foglalkoztatottság arányában.

Megkérdezettek száma	100
Dunaújvárosban dolgozó	74
Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozó	26



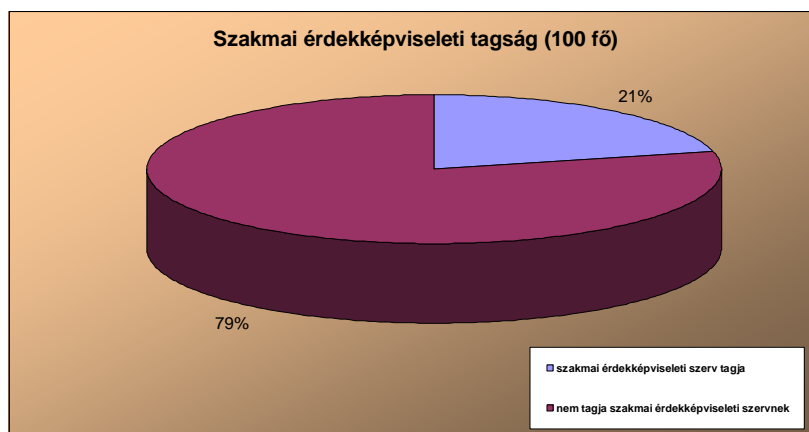
VIII. ábra: Munkahely szerinti megoszlás

Szakmai érdekképviseleti szervhez való tagság szerint:

Azt az általános alapot vettem figyelembe, hogy az érdekképviseleti szervek (Iparkamara, Országos Ipartestület) aktív részesei a szakmai fejlesztések folyamatainak. Nyilvánvaló a kompetenciájuk szakmai kérdésekben, amelyet a dolgozóknak is fontos megismerniük. Az érdekképviseleti szervezetekben dolgozók aktív szakmai munkát folytatnak, meghatározók a piaci versenyben, illetve a szakmai pályák alakulásában.

Megkérdezettek száma	100
szakmai érdekképviseleti szerv tagja	21
nem tagja szakmai érdekképviseleti szervnek	79

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA



IX. ábra: Szakmai érdekképviseleti tagság szerinti megoszlás

3.5.2. Kérdőív felépítése, szerkezete

A kérdőív 19 kérdésből állt. Az első témakör a szakma választásának indokaira és a szakmatanulás körülményeire, jellemzőire utal (I-IV. kérdések). A további kérdések V. kérdéstől a VII. kérdésig a szakmával, a keresettel, a pályájuk sikerességével való elégedettségre kérdez rá, illetve a szakmában a dolgozó saját megítélése szerinti helyzetére utal.

A VIII-X. kérdések témaköre a dolgozó véleménye szerinti prioritásokat veszi sorra, mit tart ebben a szakmában a legfontosabbnak illetve milyen a kapcsolata a kollégákkal.

A következő kérdéssorozat (XI.-XVII. kérdések) a dolgozó szakmai tudás és kultúra építésével, fejlesztésével, illetve ápolásával, szolgáltatás bővítési szokásaival foglalkozik.

Az utolsó két kérdés (XVIII. és XIX. kérdések) vizsgálják a dolgozóknak a jövőről alkotott elképzeléseit, illetve, hogy mennyiben formálhat igényt a továbbképzésekre.

3.5.3. A kérdőív adatainak részletes kiértékelése

A fenti szempontok, eredmények alapján, sorrendben a munkahely holléte szerint, illetve a szakmai érdekképviseleti tagság szerint külön kell értékelni a fodrász majd a kéz- és lábápoló, műkörmök építő szakmában dolgozókat a kapott válaszok alapján.

Megkérdezettek száma (fodrász)	50
szakmai érdekképviseleti szerv tagja	19
nem tagja szakmai érdekképviseleti szervnek	31

Megkérdezettek száma (fodrász)	50
Dunaújvárosban dolgozó	42
Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozó	8

Megkérdezettek száma (KLM szakember)	50
szakmai érdekképviseleti szerv tagja	2
nem tagja szakmai érdekképviseleti szervnek	48

Megkérdezettek száma (KLM szakember)	50
Dunaújvárosban dolgozó	32
Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozó	18

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Fodrász szakmában dolgozó szakemberek

- **Dunaújvárosban dolgozók, érdekképviseleti tagsággal**

Megelégedettségi szintjük egyes kérdésekben magasnak volt mondható. Nem térek ki a kérdésekre adott pontszámokra részletesen, összefoglalva elmondható, hogy többnyire elégedettek pályájuk alakulásával, amely valószínűsíthető, hogy motivációjuknak, aktivitásuknak, illetve a magasabb iskolai végzettségüknek, valamint a mögöttes tudásnak köszönhető.

Tény ugyanis, hogy Dunaújvárosban működik illetve működött (az utolsó ilyen évfolyamot indíthatták) műszaki szakoktató képzés fodrászat szakirányon a Dunaújvárosi Főiskolán, illetve létezik egy nagyobb képzőintézmény, ahol fodrász tanulókat képeznek. Itt valamelyest nyomon követhető aktívabb közösségi élet, szakmai napok és szakmai tanuló versenyek, országos szakmai rendezvényeken való részvétel.

- **Dunaújvárosban dolgozók, nem érdekképviseleti tagok**

Az ő elégedettségi szintjük már nem mondható olyan magasnak. Ez köszönhető a szalonok magas számának, az ő magas létszámuknak. Néhányuk elégedett csak pályájának alakulásával, ők minden esetben részt is vesznek szakmai továbbképzéseken, versenyeken, országos bemutatókon, szakmai irodalmat olvasnak.

- **Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozók, érdekképviseleti tagsággal**

Nem találtam a kiválasztásnak megfelelő szakembert, olyat, aki a környékbeli települések egyikén dolgozik és akár az Iparkamara, akár a Ipartestület tagja lenne, így az elégedettségi mutatók nem mérhetők.

- **Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozók, nem érdekképviseleti tag**

Meglehetősen magas számban található szakemberek ebben a kategóriában. Az ő elégedettségi szintjük a legalacsonyabb a Dunaújvárosi fodrászokhoz viszonyítva. Nem jellemző, hogy szakmai ismeretük bővítése fontos volna számukra, nem is látogatják a rendezvényeket, igény szintjük szolgáltatásaik megújításával kapcsolatban szintén elhanyagolható.

Iskolai végzettségük is alacsonyabb.

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Kéz- és lábápolás, műköröm építés szakmában dolgozó szakemberek

- **Dunaújvárosban dolgozók, érdekképviseleti tagsággal**

A kérdőív kiértékelésekor két ilyen szakembert találtam, közöttük egy kozmetikus, aki emellett kéz- és lábápoló, műköröm építő szakember. Mindkettő képzőintézményt működtet. Az ő elégedettségi szintjük jóval magasabb az átlagnál, köszönhető ez pályájuk sikerességével.

Keresetükkel az átlagtól elégedettebbek.

Magasabb iskolai végzettséggel rendelkeznek.

Gyakran olvasnak szakmai lapokat, irodalmat, látogatják a továbbképzéseket, illetve az országos szakmai rendezvényeket, részt vesznek szakmai vizsgákon képviselőként.

A jövőt optimistán ítélik meg.

Rendkívül fontosnak tartják az 5 évenkénti kötelező jellegű továbbképzéseket.

- **Dunaújvárosban dolgozók, nem érdekképviseleti tagok**

A dunaújvárosi szakemberek túlnyomó többsége, elégedettségi szintjük közepes.

Nem tartják szakmájukat hiányszakmának, sőt, állításuk szerint túl sokan is vannak a szakmának ezen területén.

Többségük nem elégedett a szakmai képzésekkel, az elvárásuknak nem felelt meg a képzés, több gyakorlati órát igényeltek volna. A képzésen tanító tanárokat nem tartották elég felkészültnek.

Mostani helyzetüket nem értékelték túl pozitívnak.

Szakmai rendezvényeket leginkább csak évente látogatnak, nem túl magas létszámban. Szakmai versenyeken nem vesznek részt.

Nagyrészüik úgy tartja, hogy a tömeges képzés elnyomja a minőséget, kevés ezen a területen az igazi szakember.

Iskolai végzettségüket tekintve többen közülük érettségizett, illetve diplomával rendelkező. Köszönhető ez annak, hogy a főiskolán végzett tanulók sokat a képzés mellett a gyors anyagi jövedelmezőség miatt választják ezt a szakmát.

A kötelező jellegű továbbképzéseket azonban fontosnak tartják.

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

- **Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozók, érdekképviseleti tagsággal**
Mint a fodrász szakmánál, szintén nem találtam a kiválasztásnak megfelelő szakembert. Sokan dolgoznak a környékbeli településeken, de nem tagjai egyik szakmai érdekképviseleti szervezetnek sem.
- **Dunaújváros vonzáskörzetében dolgozók, nem érdekképviseleti tag**
Ezekből a kérdőívekből kiderült, hogy igen alacsony összóraszámú tanfolyamon szerezték meg szakmai ismereteiket, a tanárok felkészültségével azonban elégedettek voltak.
Keresetükkel, pályájuk sikerességével nem elégedettek.
Iskolai végzettségük igen alacsony, 8-10. általános vagy szakmunkás-bizonyítvány a legmagasabb végzettség. A tudásuk az iskolai végzettségüknek sok esetben nem felel meg, hiányoznak az alapok, az ismeretek igen hiányosak.
Többségük nem tartja hiányszakmának ezt a szakmát.
Nem igazán olvasnak szakmai irodalmat, nem vesznek részt csak igen alacsony számban országos szakmai rendezvényeken. A továbbképzéseket sem tartják fontosnak.
A jövőt illetően nem jellemző optimizmusuk.

A témakörönkénti kiértékelés alapján a következők mondhatók el nagy általánosságban:

Bár mindkét szakmával való elégedettségi mutató csak közepesnek mondható, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők körében gyakoribb a pályával való elégedettség.

Jellemző a szakmánál a képzőintézmények magas száma, a szalonokban sok a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakember.

A nagy többség sajnos nem vesz részt szakmai közösségi programokon, nem tartja a kapcsolatot más szakmabelivel.

A továbbképzések szükségességét sem tartják fontosnak megfelelően magas számban, csak a pályájukkal elégedettebb szakemberek ismerik el ennek szükségességét.

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Fentiekből következően úgy gondolom, hogy a szakmai tudás és kultúra fejlesztésének területén igen fontos a szakemberek személyiségének fejlesztése, hosszú távon a motiválásukat és aktivizálásukat, közösségi életük elősegítését, működtetését, a továbbképzés szükségességét pedig elengedhetetlennek tartom.

3.5.4. Összesített kiértékelés

Ahhoz, hogy összesített eredményt érjünk el, hogy megkapjuk az általános képet a dolgozók pályájukkal való elégedettségére vonatkozóan, az adott kérdésekre külön-külön meg kell határozni az elégedettségi szinteket.

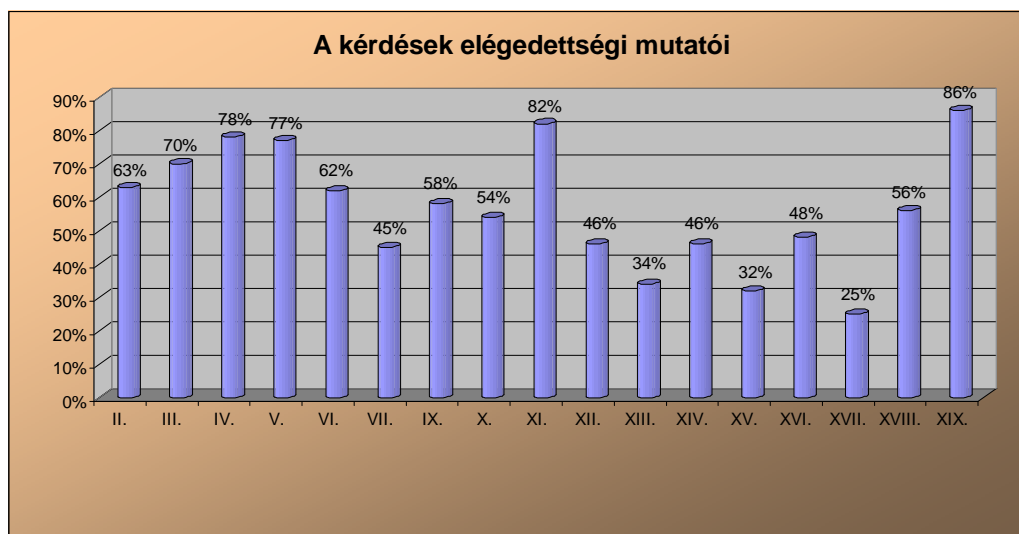
Az eredmény a következőképpen alakult:

Az összes kérdőívre adható maximális pontszám	9500
Egy-egy kérdés maximális pontszáma	500
A kérdések során elért pontszám a megkérdezések után	
II. Mennyi ideig tartott a képzés?	315
III. Mennyi volt a tanfolyam összóraszáma?	350
IV. Mennyire kapta meg az oktatás során az elvárásainak megfelelő képzést?	390
V. Mennyire tartja/tartotta felkészültnek a tanfolyamon tanító tanárokat?	385
VI. Mennyire elégedett keresetével?	310
VII. Mennyire elégedett mostani helyzetével a szakmában?	225
IX. Mi a legmagasabb iskolai végzettsége?	290
X. Tartja-e a kapcsolatot a kollégákkal?	270
XI. Mennyire tartja hiányszakmának a kéz- és lábápoló, műkörmépítő szakmát?	410
XII. Milyen gyakran olvas szakmai irodalmat?	230
XIII. Milyen gyakran jár kiállításokra, szakmai rendezvényekre?	170
XIV. Mikor volt utoljára továbbképzésen?	230
XV. Mikor volt szakmai versenyen résztvevőként?	160
XVI. Mikor vezetett be új szolgáltatást?	240
XVII. Tagja-e valamelyik érdekképviseleti szervnek?	125
XVIII. Mennyire néz optimistán, bizakodóan a jövőbe?	280
XIX. Ön szerint szükséges-e a folyamatos - pl. 5 évenkénti - továbbképzés a szakmában?	430
Az összes kérdőívre adott összes pontszám a fentiek alapján	4810

MEGELÉGEDETTSÉGI SZINT: (kapott pontszám/összpontszám)*		51%
Adott témában elért pontszám a megkérdezések után		
II. Mennyi ideig tartott a képzés?		63%
III. Mennyi volt a tanfolyam összóraszáma?		70%
IV. Mennyire kapta meg az oktatás során az elvárásainak megfelelő képzést?		78%
V. Mennyire tartja/tartotta felkészültnek a tanfolyamon tanító tanárokat?		77%
VI. Mennyire elégedett keresetével?		62%
VII. Mennyire elégedett mostani helyzetével a szakmában?		45%
IX. Mi a legmagasabb iskolai végzettsége?		58%
X. Tartja-e a kapcsolatot a kollégákkal?		54%
XI. Mennyire tartja hiányszakmának a kéz- és lábápoló, műkörmépítő szakmát?		82%
XII. Milyen gyakran olvas szakmai irodalmat?		46%
XIII. Milyen gyakran jár kiállításokra, szakmai rendezvényekre?		34%
XIV. Mikor volt utoljára továbbképzésen?		46%
XV. Mikor volt szakmai versenyen résztvevőként?		32%
XVI. Mikor vezetett be új szolgáltatást?		48%
XVII. Tagja-e valamelyik érdekképviseleti szervnek?		25%
XVIII. Mennyire néz optimistán, bizakodóan a jövőbe?		56%
XIX. Ön szerint szükséges-e a folyamatos - pl. 5 évenkénti - továbbképzés a szakmában?		86%

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

Diagrammon ábrázolva a könnyebb átláthatóság érdekében:

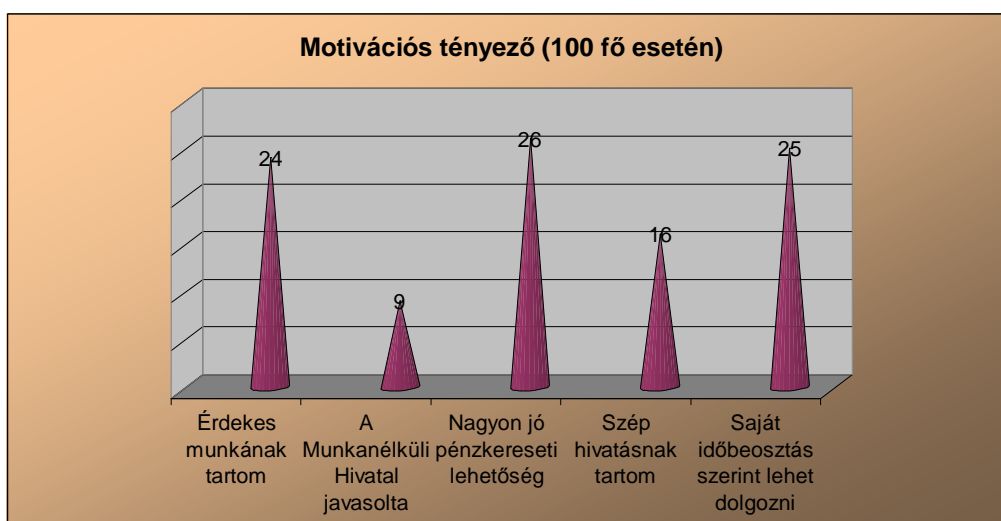


X. ábra: Az egyes kérdésekre adott válaszok alapján kiszámolt elégedettségi mutatók

Két kérdés kimaradt a pontozásból, mivel azok olyan jellegű kérdések voltak, melyek százalékékként nem meghatározhatóak, statisztikai eredmények.

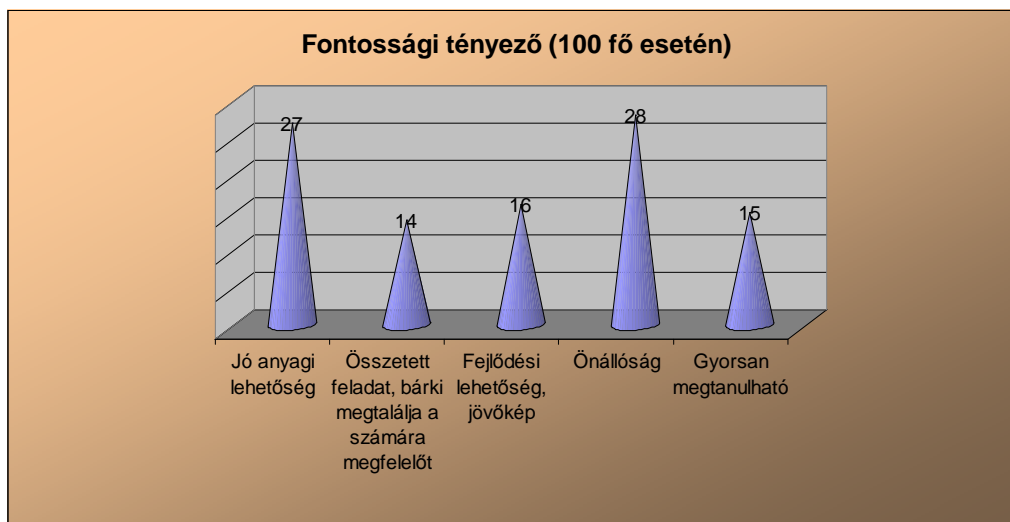
Ezek külön kerültek kiértékelésre:

A 100 megkérdezettből az alábbi kérdésekre adott válaszok száma	
I. Mi motiválta igazán a kéz-, lábápoló és műkörömépítő szakma választására?	
Érdekes munkának tartom	24
A Munkanélküli Hivatal javasolta	9
Nagyon jó pénzkereseti lehetőség	26
Szép hivatásnak tartom	16
Saját időbeosztás szerint lehet dolgozni	25
VIII. Mit tart a legfontosabbnak a szakmában?	
Jó anyagi lehetőség	27
Összetett feladat, bárki megtalálja a számára megfelelőt	14
Fejlődési lehetőség, jövőkép	16
Ónállóság	28
Gyorsan megtanulható	15



XI. ábra: Motivációs tényező mindkét szakmacsoport esetében

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA



XII. ábra: Fontossági tényező mindkét szakmacsoport esetében

A kutatásom során az alábbi eredményre jutottam:

- Dunaújvárosban és vonzáskörzetében nagyon magas számban vannak szépségszalonok, ezekben a szalonokban igen magas számban dolgoznak fodrászok, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakemberek.
- Nyolc képzőintézmény működik a fenti területen, amelyek a két szakma oktatását folyamatosan végzik.
- Két érdekképviselői szerv működik a területen: a Dunaújvárosi Iparkamara és az Ipartestületek helyi képviselője

Az egyes területek (kérdések) megelégedettségi szintjének kiszámításakor a további megállapítások tehetők:

- A dunaújvárosi fodrász szakemberek nagy többsége nem elégedett szakmai pályájával (45%), tagok valamely érdekképviselői szervnél, de igen kis számban (4-5 fő).
- A város vonzáskörzetében dolgozó fodrászok elégedettségi szintje még alacsonyabb (41%), kevésbé látják optimistán a jövőjüket, az érdekképviselői tagok száma is alacsonyabb.
- A Dunaújvárosban dolgozó kéz- és lábápoló, műköröm építő szakemberek megelégedettségi szintje magasabb, mint a fodrászok esetében (58%), Konkrétan 2 olyan egyént találtam, akik érdekképviselői szervnél munkát látnak el. Ebből látható, hogy aktív közösségi tevékenység nem működik.

A SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBEVEVŐK (VEVŐK) ÉS AZ AZOKAT NYÚJTÓK (DOLGOZÓK) ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓINAK VIZSGÁLATA

- A város vonzaskörzetében tevékenykedő kéz- és lábapoló, műköröm építők is jelentős számban vannak, elégedettségi szintjük igen alacsony (39%). Köszönhető ez a szakmai okoknak, a kézre, lábra általánosan kevesebb gondot fordítanak az emberek, főleg a vidéki életmódból adódóan, kevésbé igényelt szolgáltatás a fent említett szakma ezen a területen.

Össességében elmondható tehát, hogy Dunaújvárosban és vonzaskörzetében a fodrász, kéz- és lábapoló, műköröm építő szakemberek megalégedettsége 51%.

A szakemberek, salonok, képzőintézmények magas száma ellenére sem szerveződik szakmai közösségi élet, a szakmai fejlesztés, sőt, a szolgáltatások színvonala, a szakmai képzések ideje, színvonala csökkenő tendenciát mutat.

Magas pályaelhagyók száma, ez azzal is magyarázható, hogy nincs pozitív jövőképük a szakmáról.

4. Módosítási, fejlesztési javaslatok

Mint általánosan minden rendszer, úgy a fodrász, kéz- és lábápoló, műköröm építő szakma és annak oktatási rendszere is természetesen folyamatos önellenőrzésre, módosításokra, javításokra, fejlesztésekre szorul.

Esetünkben négy területen látom a fent említett szakmákon belül a fejlesztési, javítási szükségességet:

1. A szakmai tudás és kultúra fejlesztése (felkészítés egy életen át tartó tanulásra)
2. Pályaelhagyás helyett pályamódosítás a mobilitás elősegítése (személyiségfejlesztés, önmenedzselés oktatásának szükségessége)
3. Aktív közösségi élet működtetése (motiválás, aktivizálás)
4. Az 5-évenkénti kötelező jellegű továbbképzések bevezetése (pályájuk nyomon követése, ellenőrzése, értékelése, korrekciók szükségessége)

4.1. A szakmai tudás – kultúra fejlesztése

Az érintett két szakmát illetően tapasztalható a minőségromlás. A vevői elégedetlenség, illetve a dolgozói elégedetlenség problémájának megoldását úgy a szakmai, mint az általános tudást illetően, és úgy a szakmai kultúra, mint az általános műveltség fejlesztésében látom. Különös tekintettel arra, hogy az ezen szakmát tanulók javarészt a 8-10. általános iskolai osztályt végeztek, valamint szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezők köréből kerülnek ki, esetükben igen fontosnak tartom igény szintjük folyamatos pozitív befolyásolását, illetve segíteni kell őket tudásuk tervszerű építésében.

Az Európai Unió célkitűzései között alapvető prioritásként megfogalmazott ún. tudásalapú társadalmunk kiépítése alapvetően meghatározza ezen két szakma oktatását és alapcélkitűzését.

Az oktatási intézményeknek fel kell készíteni a tanulókat ezen kihívásokra. Elengedhetetlenül fontos az előzetes tudásszint felmérése után az, hogy a tanulókat differenciáltan meg kell tanítani a helyes tanulási szokásokra. Segíteni kell őket tudásuk felépítésében, fel kell készíteni őket a tudományágak, különösen a pszichológia, informatika, kommunikáció fejlődésének következtében fellépő hatások felismerésére és a lehetőségek kihasználására, alkalmazására ezen szakmát illetően.

Olyan alaptudást kell biztosítani a számukra, mely ötvözi a hagyományokat és az új szakmai ismereteket, amelyre későbbi tudásukat építeni illetve bővíteni, megújítani tudják.

4.2. Pályaelhagyás helyett pályamódosítás

A szakmai oktatás feladata alapvetően tájékoztatni a tanulókat arról, hogy ismereteiket folyamatosan meg kell újítaniuk, hiszen a fejlődés ezen szakmákat illetően is jelentős.

Személyiségük fejlesztésének célja kell, hogy legyen a pozitív attitűd kialakítása.

Fontos kialakítani és bennük folyamatosan fejleszteni az önmenedzselés képességét, hogy egyfajta pozitív látásmódjuk alakuljon ki a lehetőségek megtalálására, megoldások keresésére, a konstruktív életvezetésre.

4.3. Aktív közösségi élet működtetése

A képző intézményekre ezen a területen is feladatok várnak, hiszen a tanulók motiválása, a hivatástudat kialakítása már az iskolapadban el kell, hogy kezdődjék.

Egy szakmai eszménykép bemutatása fontos a szakmai oktatásban résztvevő pedagógusok személyében. Idősebb elismert szakmai előljárók, szakmai versenyeken értékelhető eredményt elért személyek bemutatásával, a közösségért aktívan dolgozó személyek megismertetésével. Fontosnak tartom aktivizálni a tanulókat már a képzési idő során közösségi, páros, projekt, csoportos munkával, kiállítások látogatásával, tanulói versenyek rendezésével.

Motiváló, aktivizáló hatása van a képzés ideje alatt kialakított oktatói módszereknek úgy a bemutatás, mint az ellenőrzés értékelése terén.

Kitűzhető jutalom a képzés végére a legjobb eredményt elérő tanulónak akár egy gyakorlati munkavégzéshez jól használható gép, berendezés vagy termék, továbbképzésen való ingyenes részvételi lehetőség, könyv.

A szakmai érdekképviselői szervekhez való csatlakozás pozitív érveit is a képzés során szükséges, mint lehetőséget megemlíteni.

Úgy vélem, amely lehetőségekkel és ismeretekkel a képzés során a tanulók megismerkednek, az egyfajta megerősítésként hat rájuk, azok szükségességét illetően, így ez csak pozitív lehet, amelyhez a kollektív jutalmazás eszközét is egy igen megfelelő pedagógiai módszernek tartom.

4.4. Az 5 - évenkénti kötelező jellegű továbbképzések

Igen fontosnak tartom ezen szakmák sajátos jellege miatt a benne tevékenykedők, dolgozók munkájának, személyiségének folyamatos pozitív befolyásolását.

A közvetlen, bizalmas kontaktus a vendéggel olyan nehéz terhet ró a szolgáltatásokat végző dolgozóra, akit, ha az alapképzéseken valamilyen módon felkészítették is, fenyegeti őket a kiégés veszélye.

Az alapképzéseken viszont – az etika tantárgyon kívül – nem kötelező oktatott tantárgy sem a pszichológia, sem a kommunikáció, holott ezen szakmákban tevékenykedők nap mint nap emberekkel foglalkoznak, formálják azok ízlését, gondolkodásmódját, igényeit.

Kifejezetten fontosnak tartom az alapképzések során a tananyagba történő beépítést, hiszen kizárólag a szakmai etika órák tananyagában van lehetőség néhány gondolat erejéig érinteni a pszichológiai vonatkozásokat.

Ezen szakmákban tevékenykedők körében gyakori a pályaelhagyás, melynek mélyen gyökerező okait ebben az aspektusban dolgozatom nem vizsgálja kellő részletességgel. Logikai összefüggést viszont kereshetőnek tartok a kiégés és a pályaelhagyás magas száma, a gyakori mentális és egészségi problémák magas száma között ezen szakmák területén.

A kötelező jellegű 5-évenkénti továbbképzés oktatási programjában fontosnak gondolnám ezen tudományágak ezen a szinten oktatható tananyagmennyiségének a beépítését. Azon kívül, hogy a kellő szakmai ismeretek átadására, bővítésére és más tudományágak új ismereteinek átadására nyújtana lehetőséget, megteremtene a szakmában tevékenykedők ún. lelki, mentális feltöltődésének a lehetőségét is.

Szükségesnek látom emellett az ellenőrzést és értékelést szakmai alkalmasságuk felülbírálatát illetően, valamint a korrekciók beiktatását a továbbképzések végeztével.

MÓDOSÍTÁSI, FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

Ezen továbbképzések továbbvihetnék és kiaknázhathatnák az alapképzések során is megvalósítandó célt: „Fejre, szívre, kézre – hatni!”

Vélhetően az ezen szépségszakmákban szolgáltatásokat végzők pozitív hivatástudata és attitűdje visszahatna a szolgáltatások minőségére és az azt igénybevevő vendégeikre, elkötelezve őket a jó minőség és igényesség mellett.

Összefoglalás

A globalizáció hatását és kihívását tapasztalhatjuk és megfigyelhetjük az általam vizsgált fodrász, kéz- és lábápoló, műkörmök építő szolgáltatások, valamint a szolgáltatásokat nyújtó dolgozók vonatkozásában Dunaújvárosban és vonzáskörzetében is.

A kérdőívek kiértékelése során a megkérdezett vevők javarészt elégedetlenek a szolgáltatások minőségével. Készek volnának anyagi vállalásokra is jobb, igényesebb szolgáltatások érdekében. Jelentős tény a szolgáltatást végző szakember személyiségének fontossága a vendégek elvárásait tekintve.

A szolgáltatásokat végző dolgozók sem elégedettek teljesen pályájuk sikerességével, szakmai helyzetükkel, kevesen optimisták a jövőt illetően.

Kutatásaim során úgy tapasztaltam, hogy szakmai igény van a folyamatos 5-évenkénti továbbképzésekre, hogy kötelező jelleggel-e, azt kutatásaim során nem vizsgáltam, úgy ítélem meg, hogy ezen szempontot figyelembe véve további kutatások elvégzése szükséges. Ezen kutatások elvégzésébe fontosnak gondolom a szakmai szervezetek bevonását. Megfigyelhettem az aktív szakmai élet, a szakmai kultúra igényének hiányát, mely helyzet elemzését és megoldását szintén a szakmai szervezetek bevonásával tartom célravezetőnek.

Az elvégzett elégedettségi vizsgálatok alapján igen fontosnak tartom a vevői alacsony elégedettség (58%) javítását, a szolgáltatásokat végzők szakmai oktatásán és folyamatos 5-évenkénti, akár kötelező jellegű továbbképzésén keresztül.

Végül és nem utolsósorban a legfontosabbnak tartom, hogy ezen igazán szép női hivatásokban motivált, mentálisan és testileg is egészséges, pozitív szellemiségű, művelt, elégedett és megbecsült dolgozók tevékenykedjenek, minden vendég, a szépségszakmák és az egész társadalom javára, annak erősítésére és gyarapítására.

A témát, amellyel a szakdolgozatomban foglalkoztam, a teljesség igénye nélkül vizsgáltam, úgy ítélem meg, hogy érdemes a továbbgondolásra, további kutatások elvégzésére.

Irodalomjegyzék

- Benedek András – Változó szakképzés (Budapest, OKKER Kiadó, 2003.)
- Jelentés a magyar közoktatásról (Budapest, OKI Kiadó, 2006.)
- Kézikönyv az új szakképzési szerkezetéről (Budapest, NSZFI kiadásában, 2007.)
- Dr. Benedek András – Nemzetközi összehasonlító elemzés a szakképzésben (Budapest, NSZFI kiadásában, 2007.)
- Kutatásmódszertan – Bevezetés a pedagógiai induktív kutatás módszereibe és útmutató a szakdolgozat elkészítéséhez (Szerkesztette: Varga Lajos, BMGTE, 2006.)
- Szakképzési Szemle (XIII. évfolyam, 2006.)
- Dr. Varga Lajos – Szakdolgozati kalauz (www.ped.pmmk.pte.hu)
- Didaktika Minima (jegyzet) PTE PMMFK –Budapest 2001
Felelős vezető Czimmer István László-Összeállította: Dr. Angyal Ferenc
- Prohászka Lajos – Az oktatás elmélete (Országos Középiskolai Tanáregyesület, Budapest, 1937.)
- Aetkinson – Pszichológia (Pszichológiai Tankönyvkiadó, Budapest, 1971.)
- C.S. Carver – M.F. Scheier – Személyiségpszichológia (Osiris, 1998.)
- Thomas Gordon – A tanári hatékonyság fejlesztése (Gondolat, Budapest, 1990.)
- Kéz- és lábápolás, műköröm építés elmélete és gyakorlata (szakmai kézikönyv) (Perfect Nails, Budapest, 2002.)
- Dr. Szirmák Szilárdné, Dr. Szolnoky Erzsébet – Fodrász szakismeret (Beato Angelico, Győr, 2003.)
- Kiss Ágnes – A Dunaferr Rt. Belső kommunikációs hálózatának vevői megelégedettségi vizsgálata (szakdolgozat, BMF, Budapest, 2007.)
- Üzleti 7 – Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Gazdasági Hetilapja (Szakképzési különszám) (MKIK Szolgáltató KHT., 2007.)

Rezümé

Szerző neve: Bakos Aranka

Intézmény neve, kar, szak, tagozat: Pécsi Tudományegyetem, Pollack Mihály
Műszaki Kar, Pedagógia Tanszék, műszaki
szakoktató, fodrász szakirány

Dolgozat címe: A szépségszakmák elégedettségi mutatóinak vizsgálata

Konzulens neve: Czimmer István László

Beosztása: főiskolai adjunktus

A globalizáció hatását és kihívását tapasztalhatjuk a világban, az általam vizsgált szépségszakmákban, azon belül is a kutatásaim tárgyát képező fodrász, kéz- és lábápoló, műkörömépítő szakmákban.

Aktuálisnak ítélem meg vizsgálódásaimat Dunaújvárosban és vonzáskörzetében, az általános szakképzési struktúra átalakulási folyamatának tükrében.

Ezen szakmák szolgáltatásaiban tapasztalható a minőségromlás, e szakmák szolgáltatásait nyújtó dolgozók körében a pályájukkal való elégedetlenség, a pályaelhagyók magas száma.

Ezen szépségszakmák oktatása során igen magas számban tesznek sikeres szakmunkásvizsgát a tanulók. Igen magas a képzőintézmények száma az általam vizsgált régióban, mely az oktatás színvonalának csökkenéséhez vezetett.

Témával kapcsolatos szakirodalmat nem találtam, így az általános, magyarországi szakképzési struktúra átalakulásának folyamatával foglalkozó szakirodalom feldolgozása adott segítséget kutatásaim elvégzéséhez.

Empirikus vizsgálatomat Dunaújvárosban és annak vonzáskörzetében folytattam le, elégedettségi vizsgálattal, kérdőíves módszerrel, melynek eredményeképpen a következőket tapasztaltam:

- Ezen szépségszakmák szolgáltatásait igénybe vevők elégedettségi mutatója alacsony.
- Ezen szakmákban tevékenykedő dolgozók elégedettsége pályájuk sikerességével szintén alacsony.

Úgy ítélem meg, hogy szoros összefüggés van az elégedettségi mutatók eredményei és az oktatás színvonalának illetve a szakképzési struktúra átalakulásának folyamata között.

Fontosnak gondolom az új szakképzési szerkezet leghatékonyabb alkalmazását, és lehetőségeinek innovatív kihasználását minél szélesebb körben eze szépségszakmák elméleti és gyakorlati oktatásában. Megítélésem szerint ugyanis ez visszahat a szolgáltatásokat nyújtók elégedettségére, illetve ezen a módon a szolgáltatásokat igénybe vevők elégedettségére is.

Fontosnak tartom továbbá, hogy ezekben az igazán szép női szakmákban pozitív szellemiségű, életüket konstruktív módon irányító dolgozók tevékenykedjenek a mindennapokban vendégeik megelégedésére, a társadalom ezen módon történő gyarapítására.

A témát kutatásaim során – törekedve az objektivitásra – a teljesség igénye nélkül vizsgáltam, és úgy gondolom, hogy ez a téma érdemes még további kutatások elvégzésére.

2008. április 14.

.....
Bakos Aranka

Illusztrációk jegyzéke

I. ábra:	Iskolai végzettség szerinti megoszlás	23
II. ábra:	Szépségápolásra szánt idő szerinti megoszlás	23
III. ábra:	Felsőfokú végzettséggel rendelkezők elégedettségi mutatói.....	25
IV. ábra:	Középfokú végzettséggel rendelkezők elégedettségi mutatói.....	26
V. ábra:	Alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők (8-10 osztályt végzettek) elégedettségi mutatói	26
VI. ábra:	Szépségápolásra fordított idő / megelégedettség.....	29
VII. ábra:	A vevői megelégedettségi mutatók alakulása kérdésenként.....	31
VIII. ábra:	Munkahely szerinti megoszlás.....	33
IX. ábra:	Szakmai érdekképviseleti tagság szerinti megoszlás.....	34
X. ábra:	Az egyes kérdésekre adott válaszok alapján kiszámolt elégedettségi mutatók	39
XI. ábra:	Motivációs tényező mindkét szakmacsoport esetében	39
XII. ábra:	Fontossági tényező mindkét szakmacsoport esetében.....	40

Mellékletek

VEVŐI KÉRDŐÍV

Tárgya: A szépségszakmák elégedettségi mutatóinak vizsgálata

I. Elégedett a hajával?

egyáltalán nem	nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
----------------	-----	-----------	-----------	--------------------

II. Elégedett a körmével?

egyáltalán nem	nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
----------------	-----	-----------	-----------	--------------------

III. Elégedett fodrászával?

nincsen	egyáltalán nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
---------	----------------	-----------	-----------	--------------------

IV. Elégedett manikűrösével/pedikűrösével?

nincsen	egyáltalán nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
---------	----------------	-----------	-----------	--------------------

V. Elégedett műkörmösével?

nincsen	egyáltalán nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
---------	----------------	-----------	-----------	--------------------

VI. Fontos Önnek az állandó, új szolgáltatás?

egyáltalán nem	nem	általában	fontos	nagyon fontos
----------------	-----	-----------	--------	---------------

VII. Fontos egy szolgáltatás időtartama?

egyáltalán nem	nem	attól függ	fontos	nagyon fontos
----------------	-----	------------	--------	---------------

VIII. Fontos egy szolgáltatás ára?

egyáltalán nem	nem	attól függ	fontos	nagyon fontos
----------------	-----	------------	--------	---------------

IX. Milyen gyakran jár szépségszalonokba?

egyáltalán nem	nagyon ritkán	hetente	2 hetente	havonta
----------------	---------------	---------	-----------	---------

X. Fontos Önnek a szolgáltatást végző személyisége, képzettsége?

egyáltalán nem	nem igazán	attól függ	fontos	rendkívül fontos
----------------	------------	------------	--------	------------------

XI. Fizetne-e többet egy szolgáltatásért egy képzettebb szakembertől, természetesebb, jobb minőségű anyagok felhasználásával, még akkor is, ha többbe kerülne?

egyáltalán nem	lehetséges	attól függ	igen	mindenképpen
----------------	------------	------------	------	--------------

DOLGOZÓI KÉRDŐÍV

Tárgya: A szépségszakmák elégedettségi mutatóinak vizsgálata

I. Mi motiválta leginkább a fodrász/kéz-, lábápoló és műkörömépítő szakma választására?

Érdekes munkának tartom	A Munkanélküli Hivatal javasolta	Nagyon jó pénzeszerzési lehetőség	Szép hivatásnak tartom	Saját időbeosztás szerint lehet dolgozni
-------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	------------------------	--

II. Mennyi ideig tartott a képzés?

Másfél hónap (gyorsított tempó)	Három hónap (normál tempó)	Fél év (lassú tempó)
---------------------------------	----------------------------	----------------------

III. Mennyi volt a tanfolyam összórászáma?

Nem tudom	200 óra	400 óra	600 óra
-----------	---------	---------	---------

IV. Mennyire kapta meg az oktatás során az elvárásainak megfelelő képzést?

elégedetlen vagyok a képzéssel	több gyakorlati óra kellett volna	több elméleti óra kellett volna	az elmélettel jobban meg lehetett volna alapozni a gyakorlatot	teljesen elégedett vagyok
--------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--	---------------------------

V. Mennyire tartja/tartotta felkészültnek a tanfolyamon tanító tanárokat?

elmélet tanár - igen gyakorlati tanár - igen	elmélet tanár - nem gyakorlati tanár - igen	elmélet tanár - igen gyakorlati tanár - nem	Egyik sem volt felkészült.
---	--	--	----------------------------

VI. Mennyire elégedett keresetével?

egyéltalán nem	nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
----------------	-----	-----------	-----------	--------------------

VII. Mennyire elégedett mostani helyzetével a szakmában?

egyéltalán nem	nem	közepesen	elégedett	teljesen elégedett
----------------	-----	-----------	-----------	--------------------

VIII. Mit tart a legfontosabbnak a szakmában?

Jó anyagi lehetőség	Összetett feladat, bárki megtalálja a számára megfelelőt	Fejlesztési lehetőség, jövőkép	Önállóság	Gyorsan megtanulható
---------------------	--	--------------------------------	-----------	----------------------

IX. Mi a legmagasabb iskolai végzettsége?

8-10 osztály	szakmunkásbizonyítvány	érettségi	felsőfokú végzettség
--------------	------------------------	-----------	----------------------

X. Tartja-e a kapcsolatot a kollégákkal?

Nem tartom fontosnak.	ritkán	elég sűrűn	igen, folyamatosan
-----------------------	--------	------------	--------------------

XI. Mennyire tartja hiányszakmának a kéz- és lábápoló, műkörömépítő szakmát?

Nagyon is kevesen vannak ilyen szakmában.	Vannak a szakmában, de kevés az igazán jó szakember.	Nem hiányszakma, sőt, talán túl sokan is vannak.
---	--	--

XII. Milyen gyakran olvas szakmai irodalmat?

naponta	hetente	havonta	félévente	évente
---------	---------	---------	-----------	--------

XIII. Milyen gyakran jár kiállításokra, szakmai rendezvényekre?

havonta	félévente	évente	2 évente	5 évente
---------	-----------	--------	----------	----------

XIV. Mikor volt utoljára továbbképzésen?

1 hete	1 hónapja	1 éve	3 éve	5 éve
--------	-----------	-------	-------	-------

XV. Mikor volt szakmai versenyen résztvevőként?

Soha	1 hónapja	1 éve	3 éve	5 éve
------	-----------	-------	-------	-------

XVI. Mikor vezetett be új szolgáltatást?

1 hete	1 hónapja	1 éve	3 éve	5 éve
--------	-----------	-------	-------	-------

XVII. Tagja-e valamelyik érdekképviseleti szervnek?

Nem vagyok.	Nem tartom érdemesnek.	Ipartestületi tag vagyok.	Kamarai tag vagyok.	Mindkettőnek tagja vagyok.
-------------	------------------------	---------------------------	---------------------	----------------------------

XVIII. Mennyire néz optimistán, bizakodóan a jövőbe?

egyéltalán nem	nem túl bizakodóan	optimistán
----------------	--------------------	------------

XIX. Ön szerint szükséges-e a folyamatos - pl. 5 évenkénti - továbbképzés a szakmában?

Nem tartom fontosnak	Nem ez a legfontosabb, túl sokba kerülnek.	Fontos, de nem feltétlenül 5 évente	Nagyon fontos, folyamatosan szükséges.
----------------------	--	-------------------------------------	--