



**A TURISZTIKAI  
SZÉKTŐR**  
SZAKOKTATÓJA



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**A KÉPZÉSI IGÉNYEK  
DIAGNOSZTIZÁLÁSA**

1

# MIRE VAN SZÜKSÉG?



**A SZÜKSÉGLET EGY OLYAN TENDENCIA,  
HOGYAN RENDELKEZZEN, ÉS HOGYAN  
HASZNÁLJA A TERMÉKET VAGY  
SZOLGÁLTATÁST**

A szükségletek motivációt jelentenek az embernél, azaz készen állnak arra, hogy egy adott intézkedést megtegyenek, pl. a képzésben való részvétellel új képesítések megszerzésének vágya.

# MI A SZÜKSÉGLET DIAGNÓZISA?

**A SZAKMAI TELJESÍTMÉNY TERÜLETÉN JELENTKEZŐ SZÜKSÉGLETEK FELMÉRÉSE, A KUTATÁS ÉS ELEMZÉS ALAPJÁN E SZÜKSÉGLETEK STÁTUSZÁNAK ÉRTÉKELÉSE.**

**Tágabb értelemben a képzési igények diagnóza:**

a képzési igényekre vonatkozó információk szisztematikus gyűjtése, a kapott visszajelzések elemzése, e szükségletek kielégítésének lehetőségei.

# A SZÜKSÉGLETEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK CÉLJAI

**KÖSZÖNHETŐEN A HELYES DIAGNÓZISNAK, A SZAKMAI  
KÖVETELMÉNYEKNEK MEGFELELŐEN AZ ALÁBBIK ISMERHETŐK FEL:**

- meghatározza a munkáltatók és a munkavállalók szükségleteit, a képesítések terén
- a potenciális képzésben résztvevők tudásra és készségekre vonatkozó állapotának ellenőrzése,
- meghatározza a következő képzési tevékenységek irányait és céljait,
- kiválaszthatók azok az elemeket, amelyek a képzési programból csökkentendők vagy növelendők, módosításandók vagy
- határozza meg a munkáltatók alkalmasságát a képzésekre.



# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK CÉLJAI

## AZ IGÉNYEK DIAGNÓZISA IS SEGÍT:

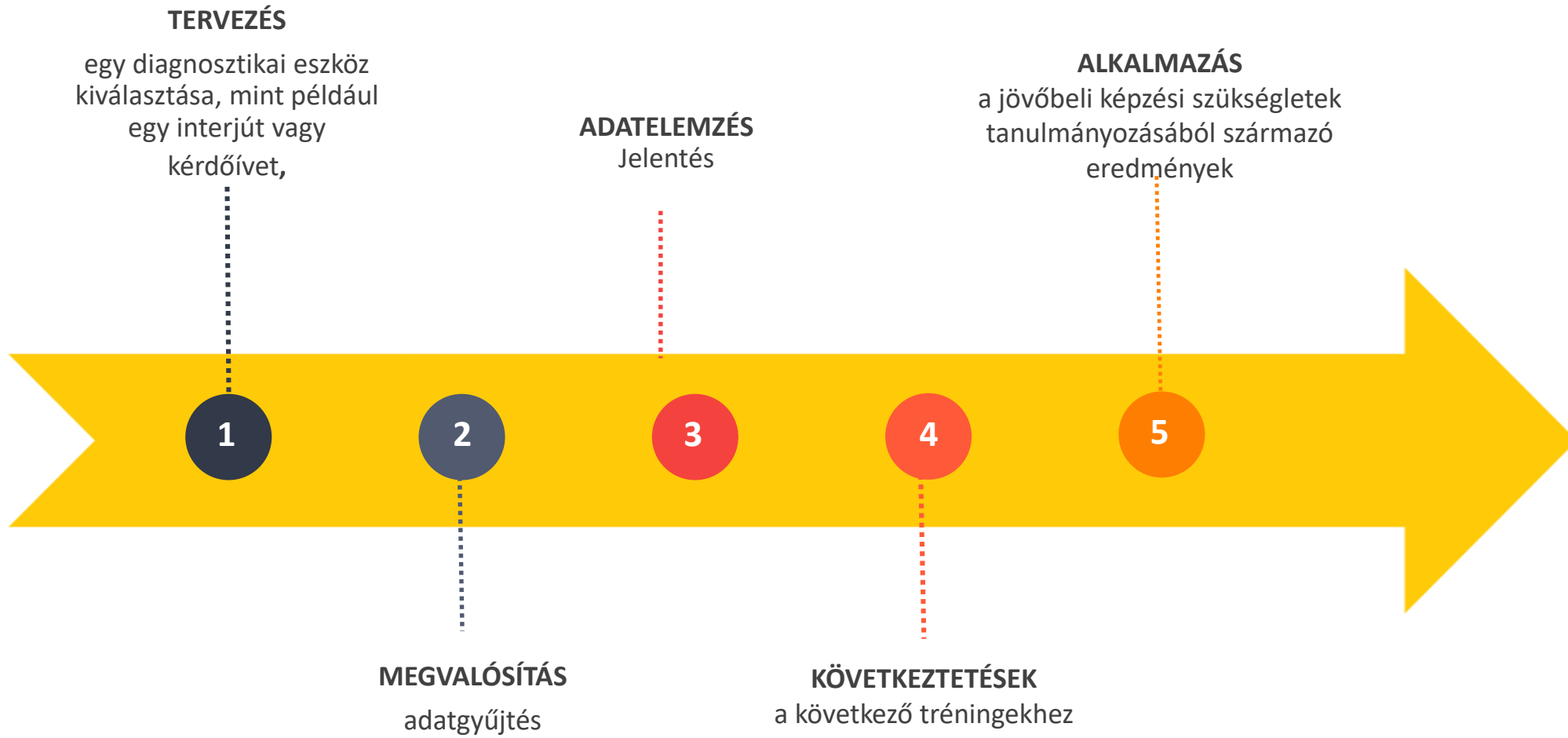
- vonzó képzési ajánlat kidolgozása,
- a képzések új résztvevőinek megszerzése,
- a munkavállalók szakmai képesítésének javítása,
- a munkahelyek és munkaadók támogatása a termelési és szolgáltatási tevékenységük minőségének javításában,
- a tréner személyes és szakmai fejlődésének támogatása.

# MIKOR KELL ELVÉGEZNI A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNÓZISÁT?



- ➔ Az berendezések és az új technológiák új elemeinek megjelenése esetén
- ➔ Ha a törvényi szabályozások új technológiai vagy szervezési megoldások bevezetését írják elő,
- ➔ Amikor új tendenciák jelennek meg,
- ➔ Ha új piaci feltételek jelennek meg,
- ➔ a tréning ajánlat bővítésére vagy módosítására van szükség.

# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK SZAKASZAI



**BÁRMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT  
DÖNTÉSHOZATALI EGYEZTETÉST IGÉNYEL A  
VONATKOZÓ INFORMÁCIÓ  
MINÉL NEHEZEBB A DÖNTÉS, ANNÁL  
NAGYOBB AZ INFORMÁCIÓ JELENTŐSÉGE.**



# HOGYAN SZEREZHETŐ INFORMÁCIÓ?



→ **TAPASZTALATON keresztül - főleg napi, folyamatos munka eredménye.**

→ **A kutatás - mind a saját, mind a külső forrásokból.**

# MILYEN INFORMÁCIÓK ALAPJÁN HOZHATÓ DÖNTÉS?



## OPERATÍV INFORMÁCIÓK


rendszeresen összegyűjtjük,  
folyamatosan szükség van  
a döntések rendszeres meghozatala.

## KÜLÖNLEGES INFORMÁCIÓK

### PROBLÉMÁK

meg kell határozni a jövőbeni  
tevékenység és fejlesztés irányai.





**A KÉPZŐ SZERVEZET NEHÉZSÉGEI – ÖN DÖNTHET  
AZ ALKALMAZÁS ÉS A TOVÁBBFEJLESZTÉSI  
ANYAGOK TERJEDELMÉVEL KAPCSOLATBAN.  
A KEDVEZMÉNYEZETT LEHETSÉGES  
SZÜKSÉGLETEIRE VONATKOZÓ  
INFORMÁCIÓKRÓL SZÜKSÉGES KONZULTÁLNI.**

# A KUTATÁSI CSOPORT KIVÁLASZTÁSA

A KUTATÁS CÉLJÁTÓL FÜGGŐEN MEG KELL HATÁROZNI, HOGY:

## KINEK KELL RÉSZT VENNIE?

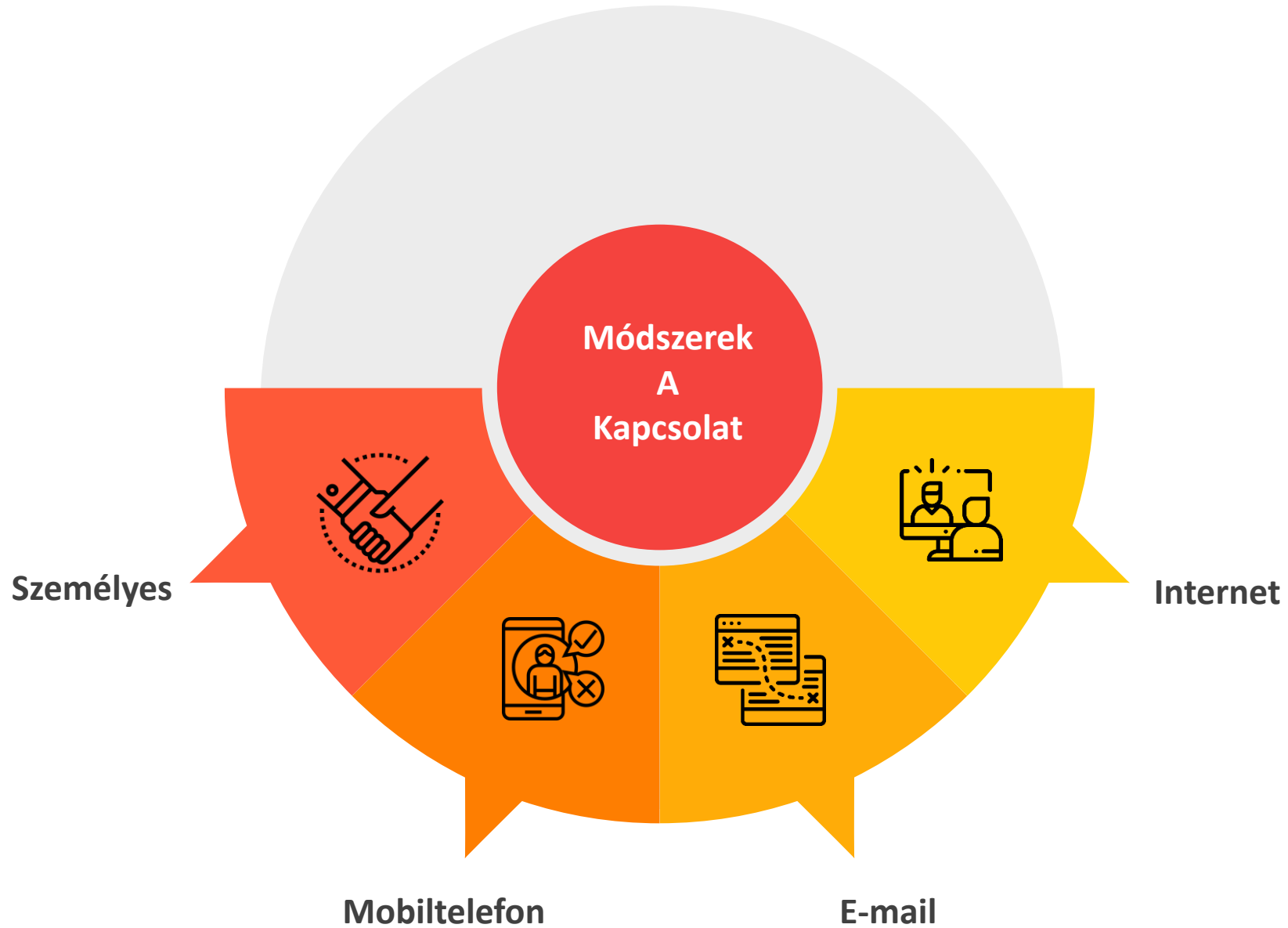
- ➔ a vendéglátóiparban vagy a szállodai létesítményekben?
- ➔ a vendéglátóipar vagy a szállodai létesítmények alkalmazottai?
- ➔ vendéglátóipari képző iskola tanárainak?
- ➔ más emberekkel?

## HÁNYAN VESZNEK RÉSZT?

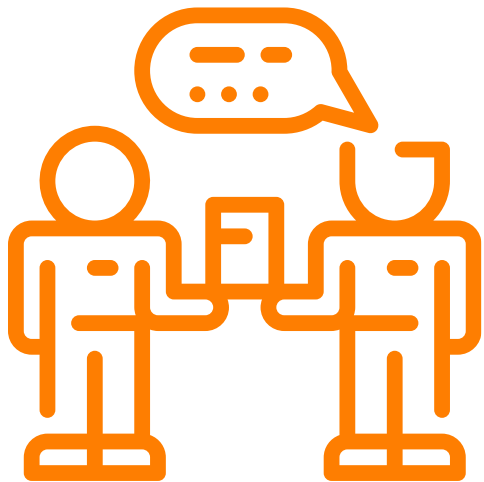
- 50?
- 100?
- 200?
- ...?

Aztán, az emberek kiválasztása célzottan vagy véletlenszerű módon, illetve a méretet a Kutatócsoport határozza meg.

# KAPCSOLAT A KUTATÁSI CSOPORTTAL

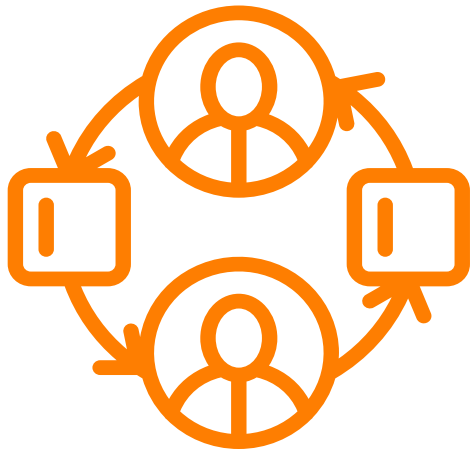


# KAPCSOLAT A KUTATÁSI CSOPORTTAL



A LEGJOBB MÓDSZER A SZEMÉLYES  
KAPCSOLAT, MIVEL BIZTOSÍTTJA A  
PONTOS ÉS MEGBÍZHATÓ VÁLASZOKAT.

# KAPCSOLAT A KUTATÁSI CSOPORTTAL



MINDEN KAPCSOLATFELVÉTELI FORMA MEGKÖVETELI A TRÉNERTŐL A FELKÉSZÜLÉST. ÉPÍTENI KELL A BIZALOMRA AZ ADATGYŰJTÉS SORÁN, AMELY SEGÍTI A CÍMZETTEK VALÓS ÉS MEGFELELŐ IGÉNYEIT A MINÉL IGÉNYESEBB TARTALOMRA VONATKOZÓAN

# AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉSÉHEZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK

## SZÓBELI FORMA

Interjúk  
Beszélgetések a  
munkáltató és  
a  
munkavállalók  
körében

## ÍRÁSOS FORMA

Kérdőívek  
Vizsgálatok  
.....

## MEGFIGYELÉS FORMÁBAN

Álláshirdetések  
megfigyelése



PODCAST 1



# AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉSÉHEZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK



A KAPCSOLATFELVÉTELI ŰRLAP ÉS AZ  
INFORMÁCIÓGYŰJTÉS MÓDJA VÁLTOZÓ LEHET,  
EZÉRT RUGALMASSÁGOT IGÉNYEL AZ OKTATÓVAL  
SZEMBEN.

**AZ EGYIK LEGFONTOSABB TÉNYEZŐ, AMELY BEFOLYÁSOLJA A MEGBÍZHATÓ VISSZAJELZÉS BESZERZÉSÉT AZ AZ INFORMÁCIÓK EGY MÓDJA, A VÁLTOZÓ KÉRDÉSEK SEGÍTSÉGÉVEL TÖRTÉNIK**

**Ezek lehetnek:**

**NYITOTT** - nem szuggesztív válaszok,

**ZÁRT** – tartalmazza, mely válaszok közül választhat,

**FÉLIG** nyitott, amelyben mindkét forma jelen van.

# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK ESZKÖZE



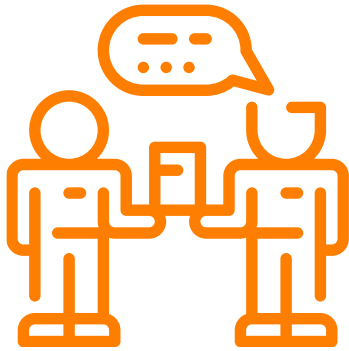
## BESZÉLGETÉSEK ÉS INTERJÚK

KELL HOZZÁ A MEGFELELŐ KARAKTER, ILLETVE A  
VÁLASZADÓK SZÁMÁRA KELL MEGFELELŐ IDŐT  
ADNI, HOGY GONDOLKODHASSON ÉS  
HOZZÁTEHESSE A SAJÁT VÁLASZAIT

CSAK AZ OKTATÓ MEGFELELŐ  
KOMMUNIKÁCIÓJA MELLETT  
LEHETSÉGES POZITÍV  
EREDMÉNYT ELÉRNI, ILLETVE  
A SZAKOKTATÓI  
ALKALMAZOTTAK  
RÉSZVÉTELÉVEL

# AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉSÉHEZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK

**AZ INTERJÚK ALATT FELTETT KÉRDÉSEKNEK MINDIG NYITOTTAKNAK  
KELL LENNIÜK, ÉS AZOK A KÖVETKEZŐRE IS VONATKOZNAK:**



**BESZÉLGETÉSEK ÉS  
INTERJÚK**

- ➔ a saját és más munkavállalói szakmai fejlődéssel kapcsolatos magatartások, tevékenységek és válaszadók tapasztalatai,
- ➔ a szakmai előkészítést illető vélemények és a téma értékei,
- ➔ érzelmi reakciók a hétköznapi helyzetekben,
- ➔ érzékszervi élményekkel kapcsolatos benyomások,
- ➔ a képzési igényekre, vagy távollétükre vonatkozó ismeretek,
- ➔ válaszadó mérőszámai

# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK ESZKÖZEI



## KÉRDŐÍVEK

AZ ADATGYŰJTÉS KÉNYELMES ÉS  
SZÉLES KÖRBEN ELFOGADOTT  
FORMÁTUMA

A kérdőív 3 részből áll:

KEZDŐ (bevezető)  
LÉNYEGI  
ZÁRÓ

# AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉSÉHEZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK

## 1 BEVEZETÉS RÉSE TARTALMAZZA:



KÉRDŐÍVEK

- a kutatást végző intézménnyel kapcsolatos információk,
- kutatási célok,
- a válaszadás utasításait,
- információt arról, hogy mennyire fontos a becsületes átgondolt válasz,
- a kérdőív kitöltésével eltöltött idő tekintetében a válaszolóknak köszönetet mondani



### PÉLDA DOKUMENTUMOK

Munkókártya 1 – a kérdőív egy részének bevezetése

Munkakártyák 4 és 5 – mintakérdőívek

## 2 LÉNYEGI RÉSZ

A fő cél a kérdőív lényegi részét képező kérdések



KÉRDŐÍVEK

Ezek lehetnek:

- a nyitott kérdések különböző típusai,
- különböző típusú lezárt kérdésekre.

A válaszokat szóban vagy írásban is meg lehet adni.



PÉLDA DOKUMENTUMOK

Munka kártya 2 – nyitott kérdések/munka-kártya 3 – lezárt kérdések

Munkakártyák 4 és 5 – példa kérdőívek

## 2 LÉNYEGI RÉSZ



KÉRDŐÍVEK

A kérdőívek tartalmazhatnak az egyes funkciókra vonatkozó kérdéseket is:

- ➔ FILTER - szelektív.
- ➔ KONTROL - vagyis azok, amelyeket már egyszer kérdezték, de más formában. Megerősítik válasz hitelességét válaszadók.



# AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉSÉHEZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK

## 3 UTOLSÓ RÉSZ

A kérdőív utolsó része a válaszadók jellemzőiről tartalmaz kérdéseket.



KÉRDŐÍVEK

Vonatkozhatnak:

- ➡ nemre,
- ➡ képzettségre,
- ➡ korra,
- ➡ munka típusra, egyébekre.



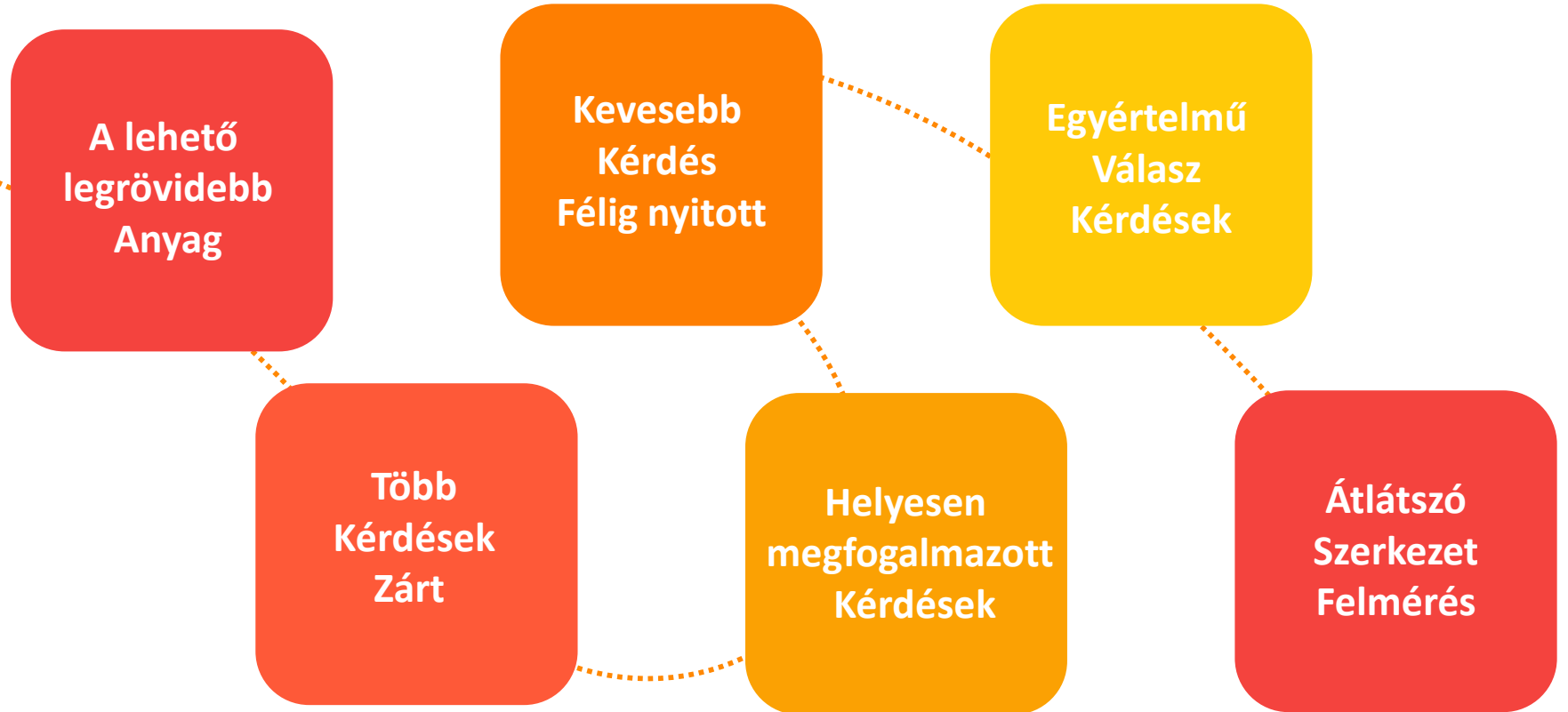
PÉLDA DOKUMENTUMOK

Munkakártyák 4 és 5 – példa kérdőívek

# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK ESZKÖZE

## JELLEMZŐK

KÉRDŐÍVEK  
FELMÉRÉSEK



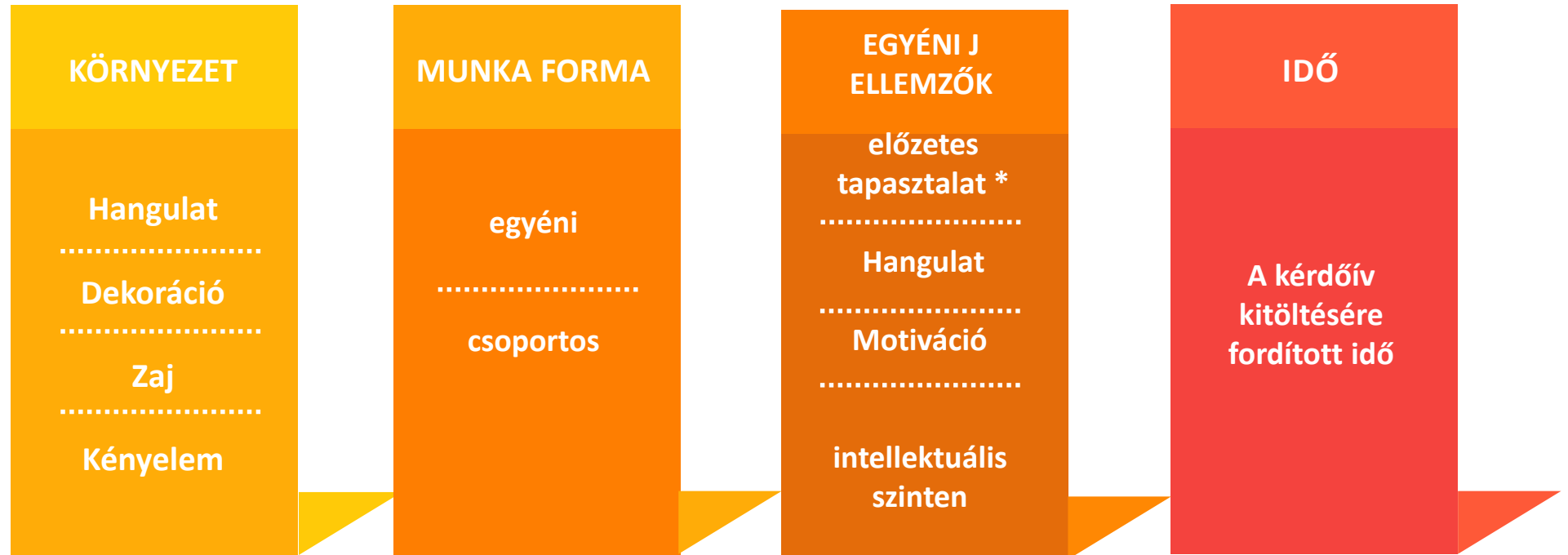
Felmérés vagy kérdőív létrehozása nem könnyű feladat. Érdemes szem előtt tartani a fejlesztés alapelveit,.

# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK ESZKÖZEI

A KÉRDŐÍVBEN ADOTT VÁLASZOKAT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK  
A TANULMÁNYRA VONATKOZÓ FORMANYOMTATVÁNY:

## JELLEMZŐK

KÉRDŐÍVEK  
FELMÉRÉSEK



# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK ESZKÖZEI

## JELLEMZŐK

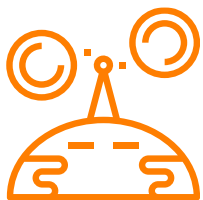
KÉRDŐÍVEK  
FELMÉRÉSEK



AZ OKTATÓ A KÖVETKEZŐ SZEMPONTOK ALAPJÁN  
TUDJA MINIMALIZÁLNI A KÜLSŐ TÉNYEZŐK HATÁSÁT

- ↳ a formai és a tanulmányi feltételek mindenki számára történő megtartása,
- ↳ a felénk való egészséges távolság fenntartása,
- ↳ optimális, kényelmes feltételek biztosítása a felmérés elvégzéséhez.

# A KÉPZÉSI IGÉNYEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK ESZKÖZEI



## A POZÍCIÓ MEGFIGYELÉSE

A MUNKAKÖR KÖZELI INFORMÁCIÓT GYŰJTŐ  
SZEMÉLY JELENLÉTÉT IGÉNYLI.

- ↳ időigényes,
- ↳ nem minden tevékenységet lehet látni,
- ↳ Nem mindig lehet megfelelni az egészségvédelmi és biztonsági szabályoknak,
- ↳ zavarhatja az alkalmazottat,
- ↳ jó megfigyelő memóriát igényel vagy lefilmez és jegyzetel

## MI A TEENDŐ AZ ÖSSZEGYŰJTÖTT ANYAGGAL?

- ➡ Az anyag összegyűjtése után el kell végezni az alapos elemzést.
- ➡ Nagy gond, amikor sok az általánosító következtetések levonása.
- ➡ A legegyszerűbb a kérdőívből származó anyagok elemzése



## AZ ADATOK ELEMZÉSE A KÖVETKEZŐKRE VONATKOZHAT:

- ➔ célcsoportok (munkáltatók/munkavállalók),
- ➔ az interjún/felmérésben/megfigyeléseken alapuló javaslatok képzés témáira,
- ➔ a tanfolyamok hossza,
- ➔ az érdeklődők száma,
- ➔ az érdeklődő és a terminológia elsajátításával kapcsolatos tudás és készségek.

# AZ ADATOK ELEMZÉSE

## LEHETNEK:


### STATISZTIKAI

Ezek mennyiségi és minőségi elemzések, amelyek a összegzése és az eredmények összehasonlítása után esetleg grafikonok készítése követ

### GYAKORLATI

Következtetéseket von le a jövőbeli projekteknél szükséges képzési tevékenységekhez.





**STATISZTIKAI ELEMÉK  
– EREDMÉNYEK KISZÁMÍTÁSA ÉS  
ÖSSZEHASONLÍTÁSA,  
GRAFIKONOK KÉSZÍTÉSE  
VAGY KÖVETKEZTETÉSEK  
LEVONÁSA.**

## AZ ELEMZÉS KÖVETKEZTETÉSEI A KÖVETKEZŐKET TARTALMAZHATJÁK:

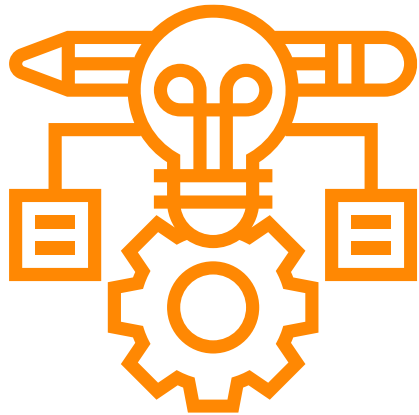
- ➔ a javasolt képzési témák szükségessége,
- ➔ a tanfolyamok hossza,
- ➔ osztályformák,
- ➔ szükséges feltételek, felszerelések és anyagok,
- ➔ a költségek összege,
- ➔ a résztvevők típusai,
- ➔ a csoportok száma és mérete,
- ➔ vezető munkatársak.



## JELENTÉS

A kutatás eredményeit egy megfelelően előkészített írásos jelentésben kell összegyűjteni, amely összhangban áll a képzési ajánlat létrehozásával, kiindulópontját képezi.

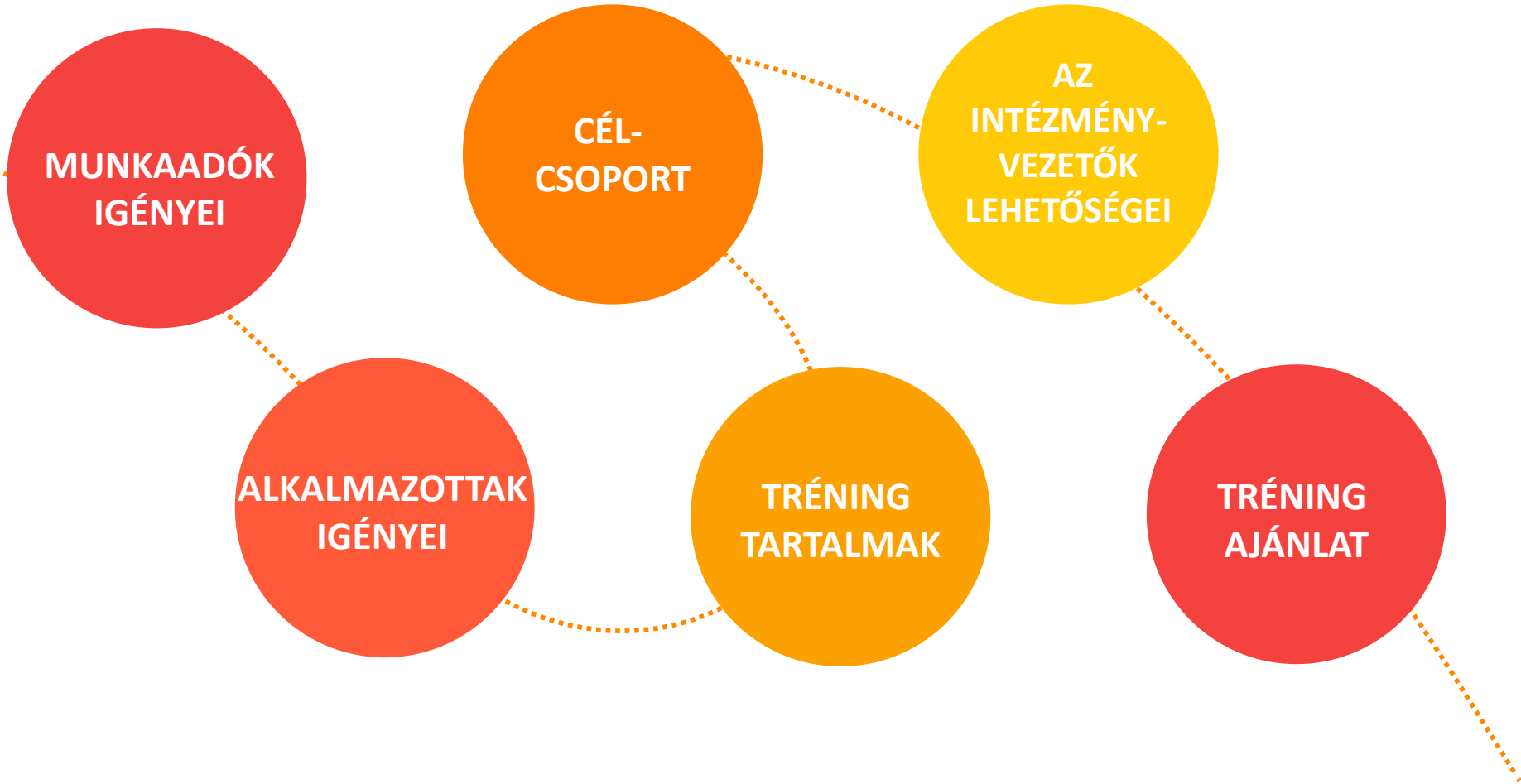
# AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉST SZOLGÁLÓ ESZKÖZÖK



A HATÁROZAT MEGHOZATALAKOR SOK NEHÉZSÉG  
MERÜLHET FEL, EZÉRT SOK MŰLIK AZ  
ÖSSZEGYŰJTÖTT INFORMÁCIÓTÓL, AMELY SEGÍTHETI  
A KUTATÁS MEGFELELŐ ELŐKÉSZÍTÉSÉT. CÉLJA A  
KÖRNYEZET JAVÍTÁSÁRA IRÁNYULÓ IGÉNY  
AZONOSÍTÁSA.

# A SZÜKSÉGLETEK DIAGNOSZTIZÁLÁSÁNAK VÉGSŐ HATÁSA

**BEAZONOSÍTÁS**





**A TURISZTIKAI  
SZEKTOR**  
SZAKOKTATÓJA



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**UGRÁS A TOVÁBBI  
MODULANYAGOKRA**

