

OTDK-DOLGOZAT

Sárközi Dalma Petra

BSc

2013

AZ IDEGEN NYELVEK ÉS A TURIZMUS KAPCSOLATA

**THE CONNECTION BETWEEN TOURISM AND FOREIGN
LANGUAGES**

Sárközi Dalma Petra

Kézirat lezárva: 2012.06.20.

„Ahány nyelvet beszélsz, annyi embert érsz.”

IV. Károly

TARTALOMJEGYZÉK

1.Bevezetés	5
1.1.A témaválasztás indoklása	5
1.2.Kutatás módszertana	6
2.Turizmus	7
2.1.A magyar turizmus főbb mutatói.....	7
3.Nemzetközi szervezetek	12
3.1.Turisztikai Világszervezet (UNWTO).....	13
3.2.Európai Turisztikai Bizottság.....	14
3.2.1.Magyar Turizmus Zrt.	14
3.2.1.1.Regionális Marketing Igazgatóságok.....	15
3.2.1.2.Külképviselési szervezetek	17
4.Az idegen nyelvek rendszere és csoportosítása.....	18
4.1.Nyelveszaládok:	18
5.Nyelvismeret	21
5.1.Nyelvi követelményrendszer a turizmus- vendéglátás képzésében.....	21
6.A magyar nyelv	23
6.1.A magyar nyelv kialakulásának négy fő korszaka	23
7.Magyarország nyelvismereti képe	25
7.1.Német	25
7.2.Angol.....	26
7.3.Orosz	26
7.4.Francia.....	26
7.5.Olasz, spanyol.....	27
8.Kutatási eredmények	29
8.1.Kérdőívek kiértékelése.....	29
9.Összegzés.....	47
Irodalomjegyzék.....	48
Mellékletek	49

Táblázatok és ábrák jegyzéke

1. táblázat: A magyarországi turizmus főbb mutatói	7
2. táblázat: A Magyarországra érkező külföldi látogatók száma	8
3. táblázat: A kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma	9
4. táblázat: A leglátogatottabb magyarországi városok listája	10
5. táblázat: A térképen található nyelvek	20
1. kép: Magyarország Regionális Marketing Igazgatóságai	16
2. kép: Európa nyelvi térképe	20
1. diagram: Beszélt nyelvek aránya a magyar lakosság körében	28
2. diagram: Nemek szerinti megoszlás	30
3. diagram: Életkor szerinti megoszlás	30
4. diagram: Angol nyelv	32
5. diagram: Angol- nyelvvizsga és nyelvismeret	32
6. diagram: Német nyelv	33
7. diagram: Német- nyelvvizsga és nyelvismeret	34
8. diagram: Francia nyelv	35
9. diagram: Francia- nyelvvizsga és nyelvismeret	35
10. diagram: Spanyol nyelv	36
11. diagram: Olasz nyelv	36
12. diagram: Nyelvtudás szerepe a mindennapi élet során	37
13. diagram: A nyelvtanulási hajlandóság	38
14. diagram: Idegen nyelvek, melyeket a válaszadók szívesen tanulnának	39
15. diagram: A magyarországi turizmus fontossága	40
16. diagram: Utazási iroda	41
17. diagram: Szálloda	41
18. diagram: Recepció	42
19. diagram: Étterem	43
20. diagram: Housekeeping	43
21. diagram: Idegenvezetés	44
22. diagram: Animáció	45
23. diagram: Vendéglátó egységek	46
24. diagram: A válaszadók szerint fontosnak tartott idegen nyelvek Magyarország turizmusában	46

1.BEVEZETÉS

1.1.A témaválasztás indoklása

III. éves turizmus- vendéglátás szakos hallgatóként egy jó próbatételnek gondoltam, hogy részt vegyek a kari Tanulmányi Diákköri Konferencián. Úgy gondolom, hogy tapasztalatszerzésnek, de akár önbizalomszerzésnek is nagyon jó lehetőség, ha valaki részt vesz rajta, és nem utolsó sorban szakmailag is elismertségre tehetünk szert ezáltal.

Dolgozatomban egy aktuális dologgal foglalkozom, mégpedig az idegen nyelvek fontosságával; főként az idegen nyelvek és a turizmus kapcsolatával, amelyben a turisztikai szakterületeket is górcső alá veszem. A dolgozatom elején a nemzetközi szervezetekről is írok, hiszen a sikeres együttműködéshez fontos az idegen nyelv megléte. A szervezetek egy közös nyelvet keresnek, amely segítségével tudnak egymással kommunikálni, akár személyesen, akár írásban. A létrehozott dokumentumokat több nyelven publikálják. Például az UNESCO-nak van egy fő honlapja, ami angolul olvasható, de minden országnak van a saját nyelvén egy honlap, amin naprakész információkat találunk.

Témaválasztásomat a nyelvtudásom is befolyásolta, hiszen a német és az angol nyelven kívül még franciául is tanulok, illetve próbálom minél magasabb szintre emelni nyelvtudásomat, így úgy érzem, nekem való témát sikerült választanom a konzulensem segítségével.

Úgy gondolom, hogy napjainkban egyre inkább elengedhetetlenné válik a nyelvtudás, hiszen ahogy a mondás is tartja, ahány nyelvet ismerünk, annyi különböző egyéniséggel is rendelkezünk.

Leendő turisztikai szakemberként fontosnak tartom ennek a témának a feldolgozását.

1.2.Kutatás módszertana

Elsősorban primer kutatást végeztem. Egy 2 oldalas kérdőívet állítottam össze, és az ebből nyert adatok szolgáltak kutatásom alapjául. Próbáltam minél több embert megkeresni, hogy töltsék ki a kérdőíveket, hogy ezáltal is valósabb képet kapjak az általam vizsgált területből. Először a családi-, baráti kört céloztam meg, majd ezután szaktársaimnak, turizmusban dolgozó személyeknek, ismerőseimnek, és azok ismerőseinek is továbbítottam a kérdőívemet. A szekunder kutatásnál próbáltam megfelelő számú szakirodalmat és statisztikai adatot összegyűjteni, amelyek kapcsolódnak a dolgozatom témájához, de a téma aktualitását tekintve kevés szakirodalom állt a rendelkezésemre ebben a témakörben.

2.TURIZMUS¹

Magyarország társadalma és gazdasági életében is meghatározó szerepet tölt be a turizmus, hiszen a gazdaságban egy húzóágazatnak tekinthető. Jelentős munkaerő felvevő piac is egyben. A Központi Statisztikai Hivatal 2011. évi előzetes adatai alapján elkészítették a Turizmus Magyarországon 2011-es kiadványt, amelyben a magyar lakosság 2010. évi utazási szokásai olvashatóak, ezen kívül még a leglátogatottabb városok listája is szerepel a kiadványban, valamint az egészségturizmus és a hivatásturizmus eredményei is. A kiadvány angol nyelven is megjelent.

2.1.A magyar turizmus főbb mutatói

A kiadványban olvasható a nemzetközi turistaérkezések számának alakulása. A diagramból is kiderül, hogy Európában, Amerikában, Ázsiában növekedést figyelhetünk meg, míg a Közel-Keletnél csökkenést, ami azt jelenti, hogy kevesebb turista fordul meg ezen a területen, hétköznapi ember nyelvére lefordítva.

A magyarországi turizmus főbb mutatói táblázatba foglalva:

	2010	2011	2011/2010
Külföldi látogatók száma (ezer fő)	31131	32317	+ 3,8%
Külföldre utazó magyarok száma (ezer fő)	12293	12733	+3,6%

(1. táblázat: saját szerkesztés a Turizmus Magyarországon 2011-es kiadvány adatai alapján)

A táblázat adatait megnézve, mind a külföldi látogatók számában, mind a külföldre utazó magyarok számában a 2010-es évhez képest növekedést figyelhetünk meg 2011- ben.

¹ Internetes forrás: <http://itthon.hu/szakmai-oldalak/letoltesek/turizmus-magyarorszagon>

A dolgozatban szereplő táblázatok saját szerkesztésűek, a Turizmus Magyarországon 2011 című pdf-ben szereplő adatok alapján

A Magyarországra érkező külföldi látogatók száma (2012.I. negyedév):²

Országok, országcsoporthok	Összes utazó száma (ezer fő)
Ausztria	1458
Bulgária	279
Cseh Köztársaság	134
Egyesült Királyság	63
Franciaország	53
Hollandia	37
Horvátország	156
Lengyelország	194
Németország	457
Olaszország	105
Románia	1618
Svájc	32
Svédország	22
Szerbia, Montenegró	519
Szlovákia	1958
Szlovénia	55
Ukrajna	389
USA	53
EU	6558
Európa	7931
Ázsia	63
Afrika	5
Amerika	73
Ausztrália	7

(2. táblázat: Központi Statisztikai Hivatal adatait feldolgozva, táblázat saját szerkesztésű)

² Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján, táblázat saját szerkesztésű

http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5

http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_ogt003c.html?12186

A kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma:³

	2010	2011	2011/2010
Belföldi			
Vendégek száma (ezer fő)	4011	3915	- 2,4%
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	9941	9515	- 4,3%
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,8	2,4	- 4,0%
Külföldi			
Vendégek száma (ezer fő)	3462	3671	+ 6,0%
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	9614	9920	+ 3,2%
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,8	2,7	- 3,6%
Összesen			
Vendégek száma (ezer fő)	7473	7587	+ 1,5%
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	19554	19435	- 0,6%
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,6	2,6	0,0%

(3. táblázat: saját szerkesztés a Turizmus Magyarországon 2011-es kiadvány adatai alapján)

A belföldi vendégforgalomnál, az eltöltött vendégéjszakák számában és az átlagos tartózkodási időben is visszaesést figyelhetünk meg 2011- ben a 2010- es évhez viszonyítva. Ha a belföldi és a külföldi szálláshelyek vendégforgalmát összesítve vizsgáljuk, akkor a vendégek számában növekedést figyelhetünk meg, méghozzá 1,5 %- al többen keresték fel a szálláshelyeket. Azonban a vendégéjszakák számában az összesítésnél csökkenést figyelhetünk meg (-0,6%).

Ami a szállodák vendégforgalmát illeti, az összesítésnél megállapíthatjuk, hogy mind a vendégek számában, mind a vendégéjszakák számában növekedést tapasztalhatunk.

A kereskedelmi szálláshelyek bruttó bevételeit vizsgálva egyedül a belföldi szállásdíj-bevételnél figyelhetünk meg -1,3%- os visszaesést, ezen kívül a külföldi szállásdíj-bevételnél, valamint a vendéglátásból származó bevételnél is növekedést tapasztalhatunk. Összesítve azonban +3 %- os növekedéssel számolhatunk.

³ Internetes forrás: <http://itthon.hu/szakmai-oldalak/letoltesek/turizmus-magyarorszagon>

A dolgozatban szereplő táblázatok saját szerkesztésűek, a Turizmus Magyarországon 2011 című pdf-ben szereplő adatok alapján

Az üdülési csekket vizsgálva, akár ha az értékesítést, vagy a csekktulajdonosok számát, akár a bevételeket, amelyek üdülési csekkből származnak, figyeljük meg, visszaesést tapasztalhatunk 2010- es évhez képest.

Ha a vendégéjszakákat szállástípusonként vizsgáljuk, külön nézzük a panzióknál, üdülőházaknál, kempingeknél, 1-2-3-4-5 csillagos szállodáknál, gyógyszállodáknál, wellness-szállodáknál, akkor összesítve -0,6 %- os visszaeséssel számolhatunk.

A kiadványban⁴ olvasható a leglátogatottabb magyarországi városok listája belföldi és külön külföldi szemszögből is, de egy összesített rangsort is láthatunk, amely az alábbi táblázatban olvasható.

	Belföldi	Külföldi	Összesen
1.	<i>Budapest</i>	<i>Budapest</i>	<i>Budapest</i>
2.	<i>Hajdúszoboszló</i>	<i>Hévíz</i>	<i>Hévíz</i>
3.	<i>Hévíz</i>	<i>Bük</i>	<i>Hajdúszoboszló</i>
4.	<i>Sopron</i>	<i>Sárvár</i>	<i>Bük</i>
5.	<i>Zalakaros</i>	<i>Hajdúszoboszló</i>	<i>Siófok</i>
6.	<i>Siófok</i>	<i>Balatonfüred</i>	<i>Sárvár</i>
7.	<i>Bük</i>	<i>Siófok</i>	<i>Balatonfüred</i>
8.	<i>Balatonfüred</i>	<i>Győr</i>	<i>Zalakaros</i>
9.	<i>Eger</i>	<i>Zalakaros</i>	<i>Sopron</i>
10.	<i>Gyula</i>	<i>Eger</i>	<i>Eger</i>

(4. táblázat: saját szerkesztés a Turizmus Magyarországon 2011-es kiadvány adatai alapján)

Ahogy a városok listáját megfigyeljük, elsősorban az vehető észre, hogy a belföldi vendégek számára a gyógyturizmussal, és fürdőhellyel rendelkező városok, mint például: Hajdúszoboszló, Hévíz, Zalakaros, vagy Bük; valamint a Balaton parti városok kedveltebbek, mint például: Siófok és Balatonfüred. A külföldi vendégeknél a gazdag történelmi háttérrel rendelkező városok is megjelennek a legkedveltebb városok listáján, mint Győr és Eger.

⁴ Internetes forrás: <http://itthon.hu/szakmai-oldalak/letoltesek/turizmus-magyarorszagon>

A dolgozatban szereplő táblázatok saját szerkesztésűek, a Turizmus Magyarországon 2011 című pdf-ben szereplő adatok alapján

A belföldi utazók motivációját vizsgálva elsősorban pihenés céljából, valamint rokon és baráti látogatás céljából utaznak el pár napra Magyarország lakosai. A belföldi utazások során leggyakrabban igénybevett közlekedési eszköz a személygépkocsi, ezt követi a menetrendszerinti autóbusz, és a vonat.

A külföldi utazóknál üdülés, városlátogatás, rokon- és barátlátogatás, gyógykezelések és wellness szolgáltatások igénybevétele, valamilyen kulturális és sportrendezvényen való részvétel a mozgató rugó.

Az országon belüli leglátogatottabb területek közé tartozik: Budapest, a Balatoni régió, illetve azok a városok, amelyek gyógy- és wellness-szállodával rendelkeznek. Hiszen hazánk, mint turisztikai desztináció nem rendelkezik egységes és vonzó imázssal, sem erős és egyedi országmárkával. A cél, hogy Magyarország az elkövetkezendő évek során Európa legnépszerűbb egészségturisztikai desztinációjává fejlődjön.

A 2010. évi statisztikai adatok szerint ezen ágazat hozzájárulása a bruttó nemzeti termékhez meghaladta a 8,5-9 %-ot.

A turizmus negatív oldalán foglal helyet úgy gondolom, a hiányos infrastruktúra, a növekvő környezetszennyezés, mely akár a természeti akár a kulturális értékeinek nagy ellensége, de a közbiztonság területén is hiányosságokat tapasztalhatunk.

3.NEMZETKÖZI SZERVEZETEK⁵

A turizmus piacán jelentős szerepet töltenek be azok a nemzetközi szervezetek, amelyek a különböző országok és szervezetek összefogását hirdetik ezen a területen. Azonban úgy gondolom, hogy a sikeres együttműködéshez elengedhetetlen az idegen nyelvek ismerete. A nemzetközi szervezetek egy közös nyelvet keresnek, melyen a közöttük lévő kommunikációt sikeresen le tudják bonyolítani. A dinamikus fejlődéshez fontos a tudatos fejlesztési munka megszervezése és a különböző szervezetekkel való kapcsolattartás ápolása is.

Magyarország több nemzetközi gazdasági szervezetnek a tagja:

- Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet
- Duna Bizottság
- Nemzetközi Valutaalap
- Európai Gazdasági Térség
- Nemzetközi Fizetések Bank.

A turizmus nemzetközi szervezeteiben is képviseltetjük magunkat:

- Turisztikai Világszervezet
- Utazási és Turisztikai Világtanács
- Utazási Irodák Nemzeti Egyesüléseinek Világszövetsége
- Utazási Ügynökségek Világszövetsége
- Nemzetközi Légifuvarozási Szövetség
- Utazási Ügynökök és Túraszervezők Szövetsége.

Az előbbieken felsorolt szervezetek közül, amelyeknek turisztikailag vagyunk tagjai, csak kettőt emelnék ki részletesebben.

⁵ Forrás: <http://regi.sdt.sulinet.hu/Player/default.aspx?g=d1ef55f2-6277-4069-889d-afaefdd7324b&cid=1b4627e1-af92-4d68-bff4-7342606d037a>

3.1. Turisztikai Világszervezet (UNWTO)⁶

A turizmus egész világát átfogó szervezete, angol nevén World Tourism Organisation, amelynek elődje 1924-ben jött létre, majd a II. világháborút követően ismét folytatta tevékenységét, de mondhatni 1975-ben vált igazán egységes turisztikai világszervezetté.

A New York-i székhelye mellett, működtet még Genfben és Bécsben is irodát, ezen kívül a világ minden országában van képvisellete.

A szervezet 2005 decemberében United Nations World Tourism Organisation (UNWTO)-ra változtatta a nevét, mert megegyezett a régi rövidítés a World Trade Organisationnal, Világ Kereskedelmi Szervezettel.

A WTO együttműködik az Egyesült Nemzetek Szervezetével (ENSZ) és ennek Fejlesztési Alapjával, valamint sok más nemzetközi szervezettel is.

Magyarország 1975-óta tagja a Turisztikai Világszervezetnek, a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselétével.

A szövetség egyre szélesebb körben foglalkozik a turizmus aktuális kérdéseivel. Különböző statisztikai megfigyeléseket, felméréseket készít, különböző tanulmányokat és tervezeteket dolgoz ki, és adott témakörökben ajánlásokat tesz. Azonban alapvető célnak a turisztikai politika alakítása és folyamatos koordinálása tekinthető.

A szervezet hivatalos honlapja angol nyelven jelenik meg először, de a spanyol és a francia nyelv is beállítható rajta. Azonban egy-egy főbb fűlnél más idegen nyelven is olvasható az adott rész tartalma, mint például oroszul is. Ami az általuk kiadott dokumentumokat, kiadványokat és publikációkat illeti, a fő nyelv az angol. Az oldalon olvashatunk a hírekről a szervezet által készített kisfilmeket és fotókat is megtekinthetjük. Ezek segítségével naprakész információkkal bővíthetjük ismereteinket és tudásunkat, az idegen nyelv gyakorlásával egybekötve.

⁶ Forrás: <http://www2.unwto.org/en>

3.2.Európai Turisztikai Bizottság

Az Európai Turisztikai Bizottság, angol nevén European Travel Commission (ETC) 1948-ban alapított szervezet, melynek Brüsszelben található a székhelye. Jelenleg több mint 30 tagot számlálhatunk össze, amelyek aktívan részt vesznek a szervezet életében és működésében. Hazánkat a szervezeten belül a Magyar Turizmus Zrt. képviseli.

A bizottság feladata:

- Idegenforgalom fejlesztése
- Turisztikai vonatkozású törvények és határozati javaslatok kezdeményezése és figyelemmel kísérése
- Turisztikai szempontok érvényesítése a jogalkotásban
- A turizmus állami irányításának felügyelete és ellenőrzése.

3.2.1.Magyar Turizmus Zrt.⁷

A Magyar Turizmus Zártkörűen Működő Részvénytársaság egy nemzeti turisztikai marketingszervezet. 2006 februárja óta Zrt.-ként működik, előtte azonban Magyar Turizmus Rt. nevet viselte a szervezet. Magyar Turizmus Zrt. hozzájárul a hazai turisztikai kínálat piacra viteléhez, hogy ezáltal elősegítse a Magyarországon realizálódó belföldi és nemzetközi turizmusból származó bevételek növelését.

Támogatja a magyar gazdaságban újabb munkahelyek létrehozását és fenntartását, hozzájárul a magyar GDP növekedéséhez és pozitívan befolyásolja az ország folyó fizetési mérlegét. Legfőbb célja a szervezetnek a vendégszám, a vendégéjszaka-szám és a turizmusból származó bevételek növelése. Munkájában meghatározó irányelv a turisztikai szakmával és a stratégiai partnerekkel való szoros együttműködés.

⁷ <http://itthon.hu/szakmai-oldalak/turizmus-szervezeti/magyar-turizmus-zrt>

További feladatok:

- Magyarország arculatépítése, imázsának javítása, ismertségének javítása külföldön és belföldön egyaránt
- A magyar turisztikai kínálat piacra juttatásának segítése versenysemleges módon belföldön és külföldön egyaránt
- Marketingkommunikációs tevékenység folytatása belföldön és külföldön
- Turisztikai információ biztosítása a turisztikai szakma számára

3.2.1.1. Regionális Marketing Igazgatóságok⁸

A Magyar Turizmus Zrt. a hazai turizmus élénkítésében hangsúlyos feladatot szán országunk kilenc turisztikai régiójában működő Regionális Marketing Igazgatóságnak (RMI).

A regionális irodák fő feladatai:

- A régiók identitás növelése
- A különböző vidékek felzárkóztatása és ismertté tétele
- Régiós szolgáltatók ösztönzése minőségi turisztikai termékek kialakítására
- A szolgáltatók piacra juttatása és a piacon tartása.

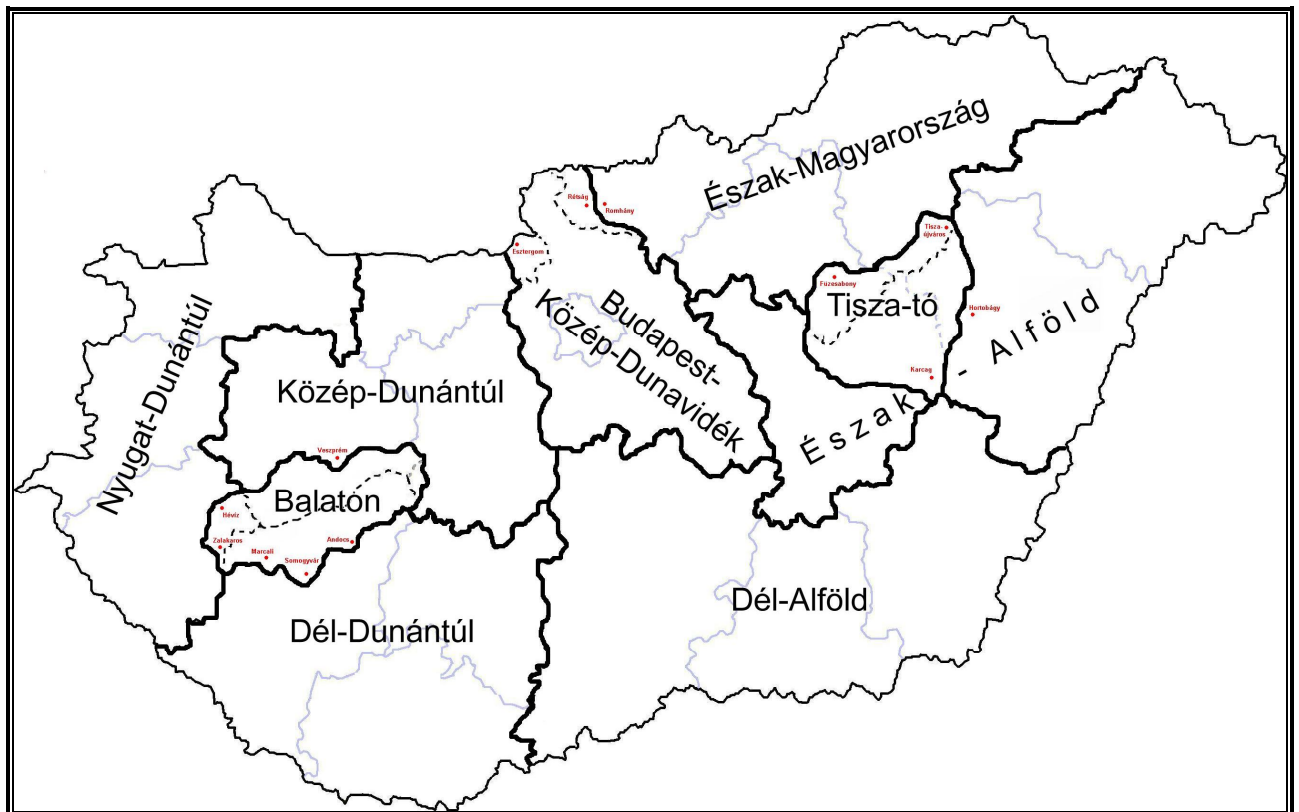
Az Regionális Marketing Igazgatóságok az adott régió marketingtervében foglaltak szerinti feladatkörük:

- kapcsolatot tartanak a helyi turisztikai szolgáltatókkal és regionális szervezetekkel
- részt vesznek a termékfejlesztésben
- a kiadványok elkészítésében
- képviselik a régiót a belföldi és külföldi turisztikai kiállításokon
- közreműködnek a regionális pályázatok kezelésében és elbírálásában

⁸ <http://itthon.hu/szakmai-oldalak/turizmus-szervezeti/magyar-turizmus-zrt-071016-1>

9 Regionális Marketing Igazgatóság:

- Balatoni
- Budapest- közép- Dunavidéki
- Dél- alföldi
- Dél- dunántúli
- Észak- alföldi
- Észak- magyarországi
- Közép- dunántúli
- Nyugat- dunántúli
- Tisza- tavi



1. kép: Magyarország Regionális Marketing Igazgatóságai

Forrás: https://etr.bkf.hu/etr/Urlapok2.aspx?tab=&doktar_id=2767716

3.2.1.2. Külképviselési szervezetek⁹

A Magyar Turizmus Zrt. a 2007-es év végén 20 országban 22 külképviselést működtetett, további egy országban információs irodát tartott fenn.

A külképviselések feladata Magyarország, mint turisztikai desztináció ismertségének növelése, imázsának javítása Magyarország legfontosabb, illetve dinamikusan fejlődő küldő piacain. Ennek érdekében kiadványokat készítenek, illetve terjesztenek, kiállításokon, vásárokon vesznek részt, hirdetéseket jelentetnek meg. Honlapjaikon széles körű információkkal állnak az utazást tervezők segítségére. Folyamatos kapcsolatot tartanak a helyi média és a turisztikai szakma képviselőivel.

Ezek mellett még kiemelkedő szerepet tulajdonítanak a marketingtervekre és a különböző akciótervekre is egyaránt. A 2012-es év marketingterve Új vizeken tovább címmel jelent meg, amely három fő részből áll: stratégiai- és taktikai terv, valamint a mellékletek. A marketingterv összeállításánál a fő hangsúly az online megjelenésekre, a belföldi szemléletformálásra és a külföldi márkaépítésre került.

Szeretném még kiemelni a Magyar Turizmus Zrt. által készített különféle kiadványokat, turisztikai szaklapokat, amelyek az interneten is olvashatóak, de nyomtatott sajtó formájában is beszerezhetőek. A honlapon részletes információ található a különböző akciókról, kiemelt kampányokról is tájékozódhatunk. A szervezet évente szervez különböző nemzetközi tanulmányutakat, amelyek célja Magyarország népszerűsítése a nemzetközi piacon a külföldi turisztikai szakújságírók, forgatócsoportok és tour operátorok segítségével, ehhez a program kialakításához különböző szakmai szolgáltatók is csatlakozhatnak, mint például: éttermek, szállodák, de akár vendéglátóegységek is.

Különböző turisztikai termékeket találunk a honlapon, melyekről részletes leírást olvashatunk, valamint további linkek és hivatkozásokat is találunk, ahol további információkat szerezhetünk egy adott termékről. Magyarország népszerűsítésére különböző kis imázs filmek készültek, ahol Magyarország városait, természeti szépségeit és szabadidős lehetőségeit, borvidégeit, jellegzetes magyar ételeket, italokat, kulturális világörökségeket, de akár magyar tudóshoz kapcsolódó találmányt és technológiai újítást is láthatunk. A zenei aláfestés népdalmotívumokkal gazdagított.

⁹ <http://itthon.hu/szakmai-oldalak/turizmus-szervezeti/magyar-turizmus-zrt-071016>

4.AZ IDEGEN NYELVEK RENDSZERE ÉS CSOPORTOSÍTÁSA

A világ nyelveinek kutatása és csoportosítása a szakemberek sok éves kutató munkáinak az eredményei.

Az alábbi felsorolásnál látható a nyelvek csoportosítása, csak azokat a nyelvcsaládokat részletezem bővebben, amelyekbe beletartoznak azok a nyelvek, amelyek a kérdőívezés során felmerültek.

4.1.Nyelvcsaládok:¹⁰

Indoeurópai nyelvcsalád

1. Indo-iráni nyelv
2. Hellenisztikus nyelv
 - 2.1.1. görög
3. Balti- szlávnyelvek
 - 3.1. szláv nyelvek
 - 3.1.1. orosz, szlovák, lengyel...
 - 3.2. balti nyelvek
 - 3.2.1. lett, litván
4. Germán nyelvek
 - 4.1.1. német, angol, holland, dán, svéd, norvég...
5. Italo- kelta nyelvek
 - 5.1. latin/ újlatin/román nyelv
 - 5.1.1. francia, olasz, portugál, román, spanyol...

Sémi- hámi nyelvcsalád

¹⁰ <http://mek.niif.hu/00000/00056/html/211.htm>, Antal László: Nyelvek nyomában a világ főbb nyelv v családjainak kialakulása című fejezet

Uráli nyelvcsalád

1. Szamojéd nyelvek
2. Finnugor nyelvek
 - 2.1. Ugor ág
 - 2.1.1. magyar, manysi (vogul), hanti (osztják)
 - 2.2. Finn- permi ág
 - 2.2.1. finn

Kaukázusi nyelvcsalád

Szudáni/Szudán- guineai nyelvcsalád

Paleo- Szibériai nyelvcsalád

Altaji nyelvcsalád

1. Török nyelvek
 - 1.1. Köztörök ág
 - 1.1.1. Töröknyelv
2. Mongol nyelvek
3. Mandzsu- Tuguz nyelvek

Sino- tibeti nyelvcsalád

1. Kínai ág
 - 1.1.1. mandarin nyelv

Maláj- Polinéz/ausztroéz nyelvcsalád

5.NYELVISMERET¹¹

Az idegen nyelvek ismerete műveltségünk fontos elemei közé tartozik. „Ahány nyelvet ismer az ember annyi különböző egyéniséggel rendelkezik.”

Rátérve Magyarországra, a közelmúlt társadalmi, politikai és ideológiai változásainak eredményeképp új életszemlélettel kell megismerkednünk. A globalizálódó világ, a nemzetközi gazdasági, politikai, kulturális folyamatokba való bekapcsolódáshoz világnyelvek ismeretére van szükségünk.

Lényeges feladat az is, hogy a soknemzetiségű Kárpát- medencében élve, ne csak a gazdaságilag legfontosabb nyelveket ismerjük meg, mint például a németet és az angolt, hanem a szomszédos népekkel és a hazánkban élő nemzetiségekkel is tudjunk kommunikálni. A szomszédos nyelvek ismeretének előnye elsősorban a turizmus területén mutatkozhatna meg. Számos közös határ menti természeti és kulturális kincsei vannak Magyarországnak a szomszédos országokkal, azonban úgy gondolom, hogy megfelelő turisztikai csomagok kialakításával népszerűsíteni lehetne, illetve a határ menti területek turisztikai életét fel lehetne még jobban lendíteni. Megemlíthetném itt az Aggteleki cseppkőbarlangot, ahol egy felejthetetlen barlangtúrán vehetünk részt, mely során megtekinthetjük a csodás cseppkőképződményeket, vagy akár a Fertő-tó környékét is, ami gazdag madárparadicsommal rendelkezik.

5.1.Nyelvi követelményrendszer a turizmus- vendéglátás képzésében¹²

A turizmus képzési területein alapfeltételnek mondható a nyelvtudás. Pár szakmát megnézve úgy gondolom még jobban bebizonyítható napjainkban a nyelvismeret fontossága.

A modulok sikeres befejezését követően OKJ-s bizonyítvány szerezhető az alábbiakban felsorolt szakmáknál. A képzés megkezdésének előfeltételei közé tartozik az érettségi vizsga.

¹¹ Trócsányi András- Tóth József: A magyarság kulturális földrajza II.

¹² https://www.nive.hu/index.php?option=com_jumi&view=application&fileid=7&tip=szv

Szállodai recepció, portás

A modulba beépítve találhatók a nyelvi kompetenciával kapcsolatos feladatok, amelyek a szaknyelvi kompetenciát mérik fel. A feladat között mind a három készségmérő feladattípus is megtalálható: halott- és olvasott szövegértés és íráskészség is.

Pincér

A modulba beépítve találhatók a nyelvi kompetenciával kapcsolatos feladatok, amelyek a szaknyelvi kompetenciát mérik fel. Azonban itt szélesebb körű nyelvtudásra van szükség, több szakmai követelménynek kell megfelelni idegen nyelven.

Idegvezető

Szakmai előképzettség feltétele „A2” szintű nyelvtudás. Ezen kívül még a modulban beépítve is található olyan feladat, amely a szaknyelvi kompetenciát méri. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei között szerepel a középfokú C típusú nyelvvizsga, hiszen ennek hiányában nem szerezhető sikeres OKJ-s bizonyítvány.

A főiskolai turizmus- vendéglátás képzésénél a diploma megszerzéséhez alapkövetelmény két nyelvből a szakmai középfokú nyelvvizsga, vagy az egyik kiváltható általános felsőfokú nyelvvizsgával.

6.A MAGYAR NYELV¹³

A világ nyelvei több nyelvcsaládot alkotnak. A nyelvcsaládok közül a magyar nyelv az uráli nyelvcsaládba, annak is a finnugor ágába tartozik. Az ugor ágat a magyar, a vogul és az osztják nyelv alkotja. A vogulok másik neve a manysi, az osztjákoké pedig a hanti, ezt használják saját maguk elnevezésére. A magyar nép őshazája a mai Oroszország területén, az Urál hegység és a Volga folyó közti területen terült el, ahol Európa és Ázsia találkozik egymással. Kőrösi Csoma Sándor neve szinte az egész világon ismert. 1819- ben indult el a haza eredetének felfedezése érdekében. Egy tibeti szótár és nyelvkönyv lett maradandóan nagy műve. Összesen 17 nyelvet tanulmányozott, ezek közül a nyelvek közül párat magas szinten sajátított el.

A finnugor nyelvrokonságunk kiemelkedő kutatói:

- Első magyar kutató: Sajnovics János
- Gyarmathi Sámuel
- Első magyar nyelvtudós: Reguly Antal
- A finnugor nyelvészet megalapítója Budenz József

6.1.A magyar nyelv kialakulásának négy fő korszaka¹⁴

1. *Ősmagyar nyelv kora*

Az ugor nyelvközösség felbomlásától a honfoglalásig tartott. A magyarok ősei még néhány ezer évvel ezelőtt egy közös nyelvet beszéltek a mai finnek őseivel, azonban a finnugor nyelv kettévált finn és ugor nyelvre, és ebből kifolyólag alakult ki a magyar nyelv. A magyar nyelvet jelentős mértékben befolyásolta a más népek nyelvével való találkozás a vándorlások során.

2. *Ómagyar korszak*

A honfoglalástól a mohácsi vészig terjedő időszakról beszélünk. A magyar nép letelepedett a Kárpát- medencében. Szláv, német és latin hatás éri elsősorban nyelvünket. Szláv jövevényszavaink közé tartozik: király, megye, a hét napjai stb. Német jövevényszavaink: papír, zsold, borbély.

¹³ Antalné Szabó Ágnes- Raátz Judit: Magyar nyelv és kommunikáció, Nemzeti Tankönyvkiadó
http://www.kiszele.hu/istvan_dr/007.html, Lomb Kató: Bábeli harmónia

¹⁴ Antalné Szabó Ágnes- Raátz Judit: Magyar nyelv és kommunikáció, Nemzeti Tankönyvkiadó

Latin jövevényszavaink elsősorban az egyházi életből, iskolázás és tudományos szókincsből származnak. Megjelenik a latin nyelvű írásbeliség. Különböző szöveg- és szórványemlékek is ebből a korszakból származnak.

3. Közép magyar korszak

A mohácsi vésztől a felvilágosodásig tartó időszak. A nyelvünk fejlődésében meghatározó szerepe van az ország három részre szakadásának, a török hódoltságnak, a tizenöt éves háborúnak, és a Rákóczi- szabadságharcnak, de a könyvnyomtatásnak is. Nyelvünket segítette a reformáció és a könyvnyomtatás. 1590- ben megszületett Károli Gáspár első magyar nyelvű Biblia- fordítása. A korszakban még a latin nyelvet használták a hivatalokban és ez volt a férfiak társalgási nyelve is.

4. Új magyar korszak

A felvilágosodástól napjainkig tartó időszak. A nyelv fejlődésére nagyhatással volt a felvilágosodás, a nyelvújítás és a reformáció. A magyar nyelvújítás fő vezéralakja Kazinczy Ferenc volt. Megteremtődött a magyar irodalmi nyelv. Különböző szótárak kerülnek ki a nyomdákban. A nyelvművelés főbb alapelvei is ebben az időszakban születtek, kialakult a helyesírás normarendszere, és 1832- ben megjelent az első magyar helyesírási szabályzat, Vörösmarty irányításával. Az 1844-es országgyűlés államnyelvvé nyilvánította a magyar nyelvet. Elkezdődött a magyar nyelv tudományos kutatása, létrejött a nyelvtudomány.

7.MAGYARORSZÁG NYELVISMERETI KÉPE

Magyarország nyelvismereti képét vizsgálva 2 csoportot különböztethetünk meg:¹⁵

- Nemzetiségi nyelv
- Tanult idegen nyelv

Én elsősorban a tanult idegen nyelvek csoportjából szeretném kiemelni az általam, illetve a válaszadók által tanult és beszélt idegen nyelveket. Az általam készített kérdőívből nyert adatok összesítéséből látszódott, hogy melyek ezek a nyelvek, amelyek a lakosság körében tanult idegen nyelveknek tekinthetők. Ezeket az alábbiakban röviden be is mutatom.

7.1.Német

Területi elhelyezkedését tekintve, elsősorban a német nemzetiségű területeken a legnagyobb arányú a nyelv ismerete. Főként Magyarország déli megyéiben (Baranya és Tolna megye), valamint Budapest és Pest megye agglomerációs területein mondható ez el.

Azonban a németet idegen nyelvként tanulók és beszélők száma napjainkban növekedést mutat. Úgy gondolom, hogy az idegenforgalmi és a gazdasági háttér nagymértékben befolyásolja ennek az idegen nyelvnek a tanulását és ismeretét is. Hiszen egyre szorosabb gazdasági, politikai, kereskedelmi és turisztikai kapcsolatok kötik országunkat a német nyelvet beszélő országokhoz (Audi Hungária Motor Kft., BMW, Bosch, Mercedes- Benz, Volkswagen, Goethe intézet, Hévíz- gyógyturizmus), így a német nyelv ismerete elengedhetlenné válik napjainkban.

¹⁵ Trócsányi András- Tóth József: A magyarság kulturális földrajza II.

7.2.Angol

Hivatalos világnyelvként elismert nyelv, nemzetközileg is a leginkább használt nyelvnek számít. Területi megoszlását tekintve befolyásoló tényező a felsőoktatási, igazgatási, politikai, diplomáciai és kereskedelmi intézmények megléte. Így azt mondhatni, a világon beszélt 13 nagy nyelv közül a negyedik legelterjedtebbként számon tartott nyelv. Jelentős befolyást gyakorolnak az angol nyelvű országok, mint például az USA és Anglia, gazdasági, politikai, de akár katonai szinten is.

7.3.Orosz

A nyelv tanulása kötelező volt a 20. század második felében az általános iskola 5. osztályától kezdve, ami a politikai befolyásnak köszönhető. A diákoknak nem volt lehetőségük más nyelvet választani az általános iskolában. Kizárólag a nyelvtagozatos iskolák adtak lehetőséget második nyelv tanulására. Kötelező jellege 1989-ben a rendszerváltást követően szűnt meg. Napjainkban azonban ennek a nyelvnek az ismerete gazdaságilag tekintve egyre fontosabbá válik hazánk életében. Területi megoszlását figyelembe véve, elsősorban az egyetemi városokban valamint hazánk ipari és energia tengelyén elhelyezkedő megyékben nagyszámú a nyelv ismerete.

7.4.Francia

A nyelvet a magyar lakosság kis százaléka beszéli, azonban napjainkban megfigyelhető, hogy ez a szám növekedést mutat, annak ellenére, hogy sokan egy nehezen tanulható nyelvnek tartják a franciát. Azonban úgy gondolom, személyes tapasztalatom is ezt mutatja, hogy a német és az angol nyelv elsajátítását követően nem mondható nehéznek a tanulása, hiszen már belecsöppentünk a nyelvtanulás rengetegébe, már csak a tapasztalatokat, és a technikákat kell átörökíteni a leendő új nyelv tanulásába. Amikor már ráérzünk a nyelvtanulásra, úgy gondolom, hogy a folyamatos kíváncsiság, hogy milyen lehet egy másik nyelv, magával ragad bennünket és további idegen nyelvek elsajátítására vállalkozunk ezáltal.

Visszakanyarodva a francia nyelvhez, területi megoszlását tekintve elsősorban az egyetemi városokban, valamint az oktatási intézményekben ismert, például azokban a városokban, ahol az adott iskolák jól kiépített kapcsolatrendszert ápolnak francia testvériskolákkal, rendszeresen bonyolítanak le cserekapcsolatokat, ahol a diákoknak lehetőségük nyílik anyanyelvi környezetben megtanulni ezt a nyelvet.

Személyes kötődésem is lesz ezen a területen, hiszen a 2012/2013-as tanév őszi szemeszterét Franciaországban, a Caen-i egyetem hallgatójaként tölthetem el. Úgy gondolom, hogy a francia nyelvtudásomat magasabb szintre tudom ezáltal emelni, és tapasztalatszerzésnek is jó ez a lehetőség.

7.5.Olasz, spanyol

Napjainkban a kedvelt idegen nyelvekhez tartoznak, melyeket a lakosság szívesen elsajátítana, ez derült ki a kérdőívek kiértékelése során. Mindkét nyelv az indoeurópai nyelvcsaládba, és a latin nyelvek közé tartozik.

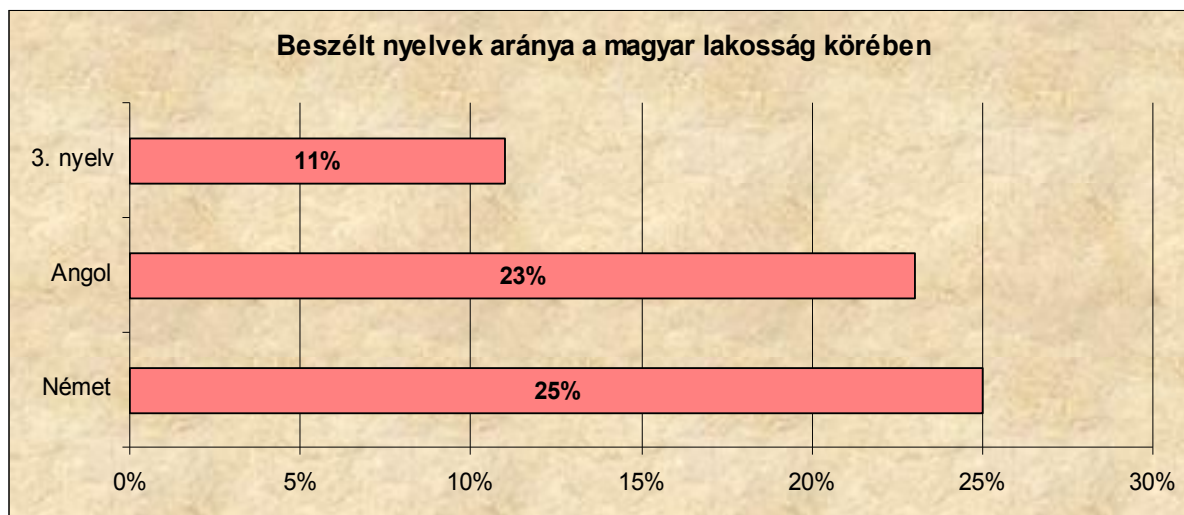
Az olasz és a spanyol nyelv területi megoszlásukat tekintve hasonlítanak a francia nyelvhez, mivel itt is az egyetemi városokban alakult ki nagyobb arányban a nyelvek ismertsége.

Összefoglalva pár mondatban az előbbi gondolatokat elmondható, hogy a nyelvek tanulásánál több befolyásoló tényező akadt és akad a mindennapjainkban egyaránt. A 19. század elején a német tanulása volt elterjedt az Osztrák Magyar Monarchia befolyásolása miatt, valamint a 20. század második felétől kezdően az orosz volt elterjedt, a politikai befolyásnak, Szovjetunió erős hatalmának köszönhetően.

Magyarország egyre inkább nyitottabbá válik a különböző idegen nyelvek iránt, egyre több ember szeretné megismerni az idegen kultúrákat, különböző társadalmakat, egy adott ország gasztronómiáját és hagyományait egyaránt. Egyre inkább elterjedőben vannak az egzotikus nyelvek tanulásai, mint például a japán, kínai, vagy akár az arab nyelv.

Egy Európai felmérés alapján Magyarországon a német nyelvet 25%-a, míg az angolt a magyar lakosság 23%-a beszéli, illetve 11%-a beszél valamelyik másik 3. nyelvet.¹⁶

¹⁶ Trócsányi András- Tóth József: A magyarság kulturális földrajza II. Az ebből készített diagram saját szerkesztésű.



1. diagram: **Beszélt nyelvek aránya a magyar lakosság körében**

8.KUTATÁSI EREDMÉNYEK

A kutatásom célja volt: egy átfogóbb képet kapni arról, mennyire játszik fontos szerepet az idegen nyelv Magyarország turisztikai életében. A kérdőívezést 2012 márciusában végeztem el, önkéntes és anonim kitöltés mellett. Az általam készített kérdőív (lásd: 1. számú melléklet)-ben található. A válaszokat az Excel táblázatba vittem fel, majd kiértékeltem, és ezt követően diagramokat is készítettem.

Próbáltam 2 célcsoportot megcélolni:

1. első csoportot a turizmusban tanuló, és dolgozó személyek képezték (turizmus-vendéglátás szakos hallgatók, idegenforgalmi szakmenedzser szakos hallgatók, utazásszervezők, utazásközvetítők, idegenforgalmi ügyintézők...),
2. míg a másodikat a nem a turizmusban tanuló és dolgozó személyek (mint például: mérnökök, adminisztrátorok, kereskedelemben dolgozók...).

A válaszadók nagy többsége segítőkész és nyitott volt, szívesen töltötte ki a kérdőívemet.

Összesen 135 db kérdőívet sikerült gyűjtenem, és a kérdőívek jelentős része értékelhető volt, csak néhány olyan kérdőív volt, melyek hiányosan kerültek vissza hozzám.

A kiértékelés során voltak olyan személyek is, akik plusz információkat, javaslatokat, és kiegészítéseket tettek, amelyeket úgy gondolom, nem szabad figyelmen kívül hagyni, hiszen fontosak lehetnek a következtetések levonásában.

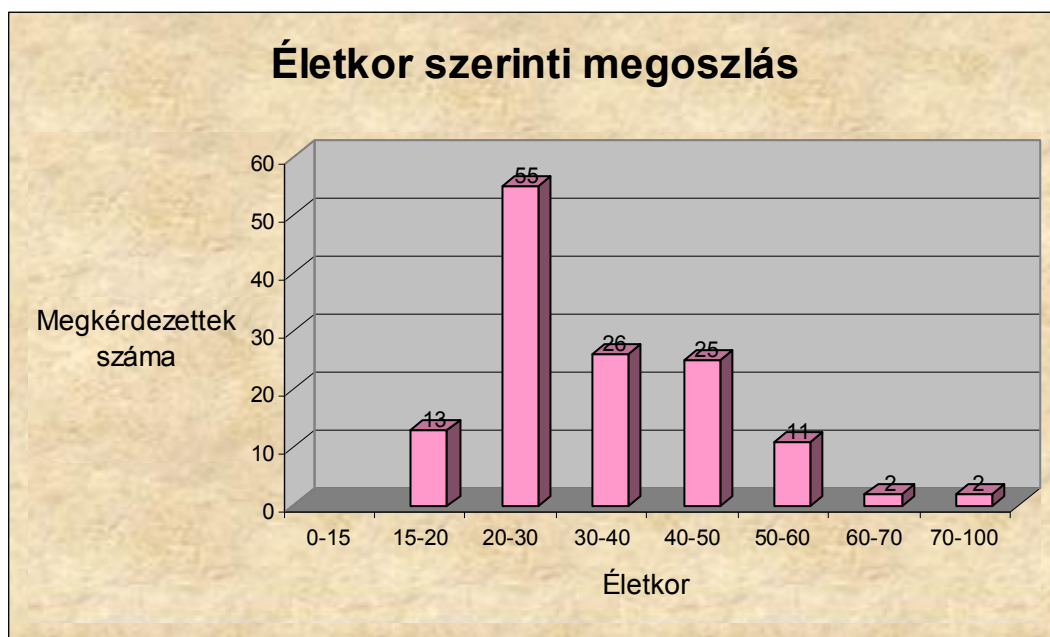
8.1.Kérdőívek kiértékelése

Az 1. számú kérdés a nemek szerinti megoszlást vizsgálja. A kérdőívet kitöltők többsége (70%=94 fő) nő volt. Sajnos a felmérés során nem sikerült, hogy egyenlő számú válaszadó legyen mindkét nemből, de úgy gondolom, hogy ez nem befolyásolja a kapott adatokat.



2.diagram: **Nemek szerinti megoszlás**

A kor szerinti megoszlás látható a következő diagramon. A megkérdezettek többsége 20-30 év közötti, majd ezt követi a 30-40 és 40-50 év közöttiek csoportja.



3.diagram: **Életkor szerinti megoszlás**

A 3. kérdésnél a foglalkozásra kérdeztem rá, mely alapján látható volt, hogy ki dolgozik vagy tanul a turizmusban, illetve ki az, aki nem. Az előbbieken már tettem említést pár foglalkozásról, amelyek az általam választott két célcsoportban szerepeltek.

Az 5. kérdésnél a megkérdezettek nyelvismeretére, valamint arra voltam kíváncsi, hogy ki rendelkezik nyelvvizsgával.

A kiértékelés során, és adatok feltöltésénél, azt vettem észre, hogy nem minden esetben volt egyértelműen értelmezhető a válaszadók számára az általam készített táblázat. Észrevételként szeretném megemlíteni, hogy sok esetben külön kezelték a táblázat két részét, a nyelvvizsgakérdést, valamint azt, hogy milyen szinten tud valaki az adott idegen nyelven, az 5-ös skálán mérve. Itt elsősorban arra lettem volna kíváncsi, hogy mennyire tudják az emberek magukat értékelni.

Úgy gondolom a felmérésnél a nyelvismeretet befolyásolhatta az életkor, a társadalomban betöltött szerep, a lakóhely, de akár az iskolázottság is egyaránt.

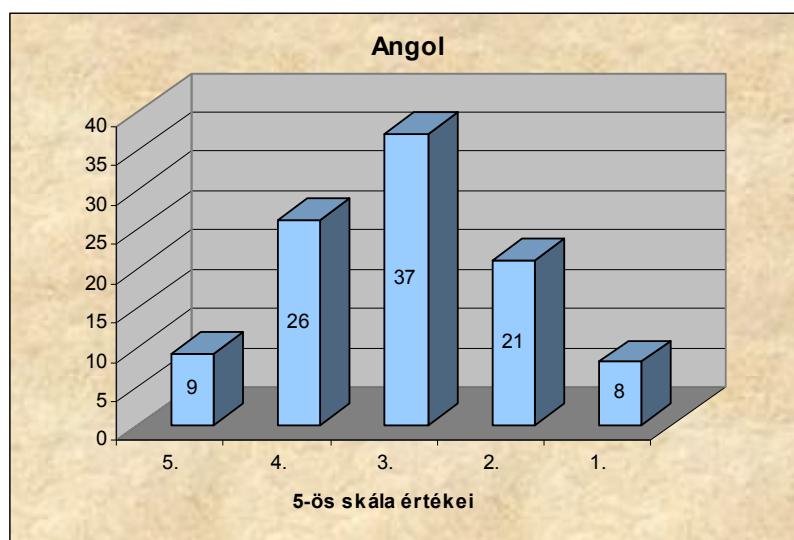
Azonban a fiatalabb korosztálynál vettem észre, hogy jellemzőbb a nyelvtudás, szinte a legtöbb válaszadónak van megjelölve 2 idegen nyelv a nyelvismereténél, de vannak olyanok is, akik 3, de 4 nyelvet is meg tudtak jelölni, de úgy gondolom, hogy ezeknél az embereknél meghatározó volt az iskolai végzettség.

A válaszadók által a táblázat rovataiba beírt nyelveket próbáltam egyenként vizsgálni, és diagramot is készíteni, hogy mennyire tudják a nyelvet. Valamint a nyelvvizsgákat is próbáltam összesíteni.

A válaszadók többsége németül és/vagy angolul tud, de voltak olyanok, akik franciául, olaszul, spanyolul is tudtak. 1-1 fő volt, aki portugál nyelven, szerbül, horvátul, latinul, vagy románul tudott. Az orosz nyelvet is páran beírták, úgy gondolom, hogy a 20. század második felében kialakult politikai helyzet eredményeként sajátították el a megkérdezettek ezt a szláv nyelvet.

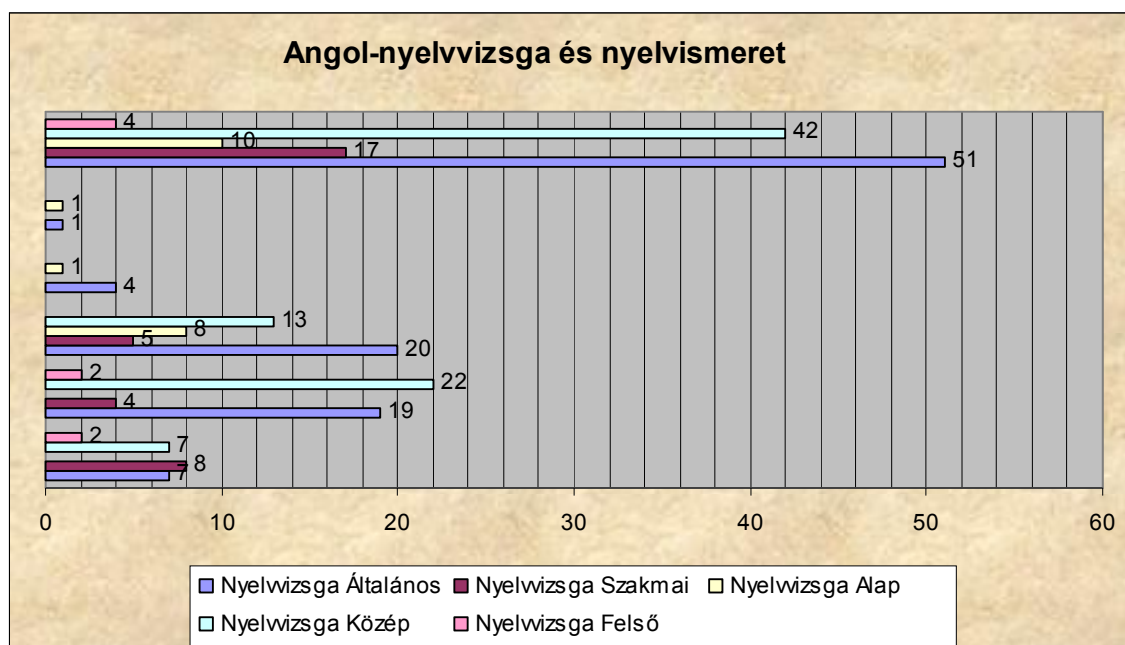
A legtöbb ember által beszélt illetve tanult idegen nyelveket szeretném most pár mondatban, részletezni.

Mint már az előbbieken említettem az egyik nyelv, amelyet a válaszadók többsége tud, illetve, amelyen beszél, az angol nyelv.



4.diagram: **Angol nyelv**

Az első diagramon látható, hogy a válaszadók az önértékelés során, hogyan vélekedtek nyelvtudásukról. Kértem őket, hogy az 5-ös skála értékeinek megfelelően értékeljék magukat. Ahogy a diagram is mutatja, a legtöbben (37 fő) érzi úgy, hogy az angol nyelvtudása egy közepes szinten halad meg. De voltak olyanok is, akik magasabb szinten, magasabb értéket rendeltek hozzá nyelvtudásukhoz.



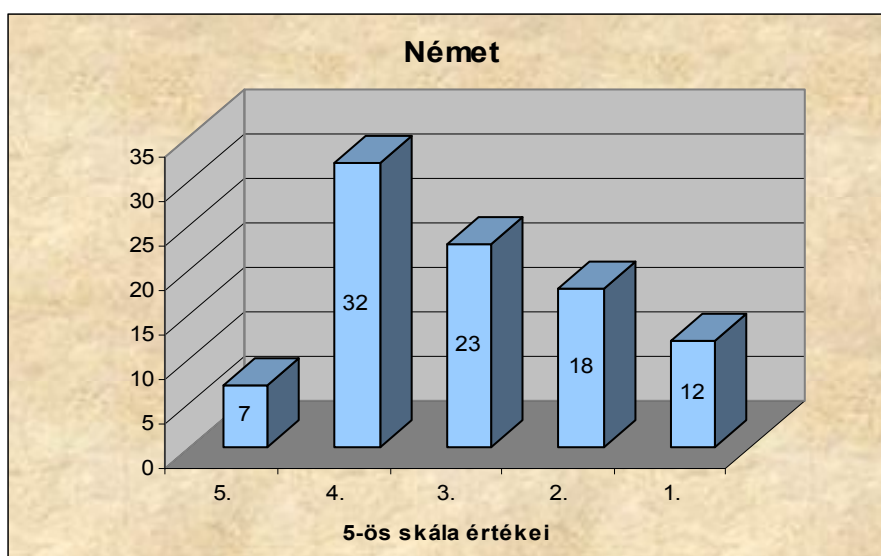
5.diagram: **Angol- nyelvvizsga és nyelvismeret**

A második diagramon látható a nyelvismeret és a nyelvtudás. Az általam készített táblázat második részében feltüntetett adatokból készítettem ezt a diagramot.

Itt kíváncsi voltam, hogy ki beszél és/vagy tanul szakmai nyelvet és ki az, aki az általános nyelvismeret elsajátítására törekszik. A bordó színnel a szakmai nyelvet tüntettem fel, míg a késsel az általános nyelvet. Az alap-, közép-, és felsőfokú nyelvvizsgát is külön színekkel ábrázoltam, hogy átláthatóbb legyen a sáv diagram.

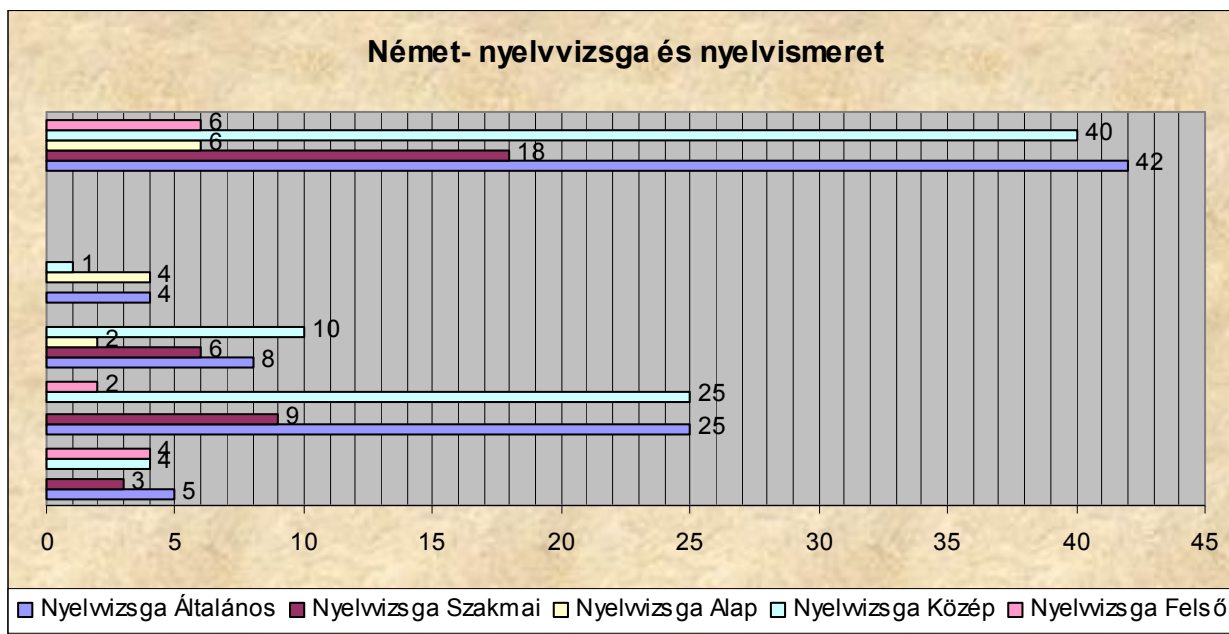
A diagram felső részén látható az összesített sáv diagram. A legtöbben általános középfokú nyelvvizsgával rendelkeznek. Ami a szakmai nyelvet tekinti a kérdőívek kiértékelése során, és a foglalkozást is figyelembe véve, a mérnökök és a turizmusban dolgozó és tanuló hallgatók rendelkeznek szakmai nyelvtudással.

A második nyelv, amelyet a válaszadók többsége beszél, illetve rendelkezik nyelvvizsgával, a német nyelv.



6.diagram: **Német nyelv**

Ami a német nyelvet illetve, itt egy biztosabb tudás figyelhető meg úgy gondolom, hiszen a többség (32 fő) az 5-ös skálán 4-es szintre értékelte nyelvtudását. Úgy gondolom, hogy a német nyelvű országok közelsége, valamint a német ajkú turisták látogatása nagymértékben befolyásolhatta ennek a helyzetnek a kialakulását.



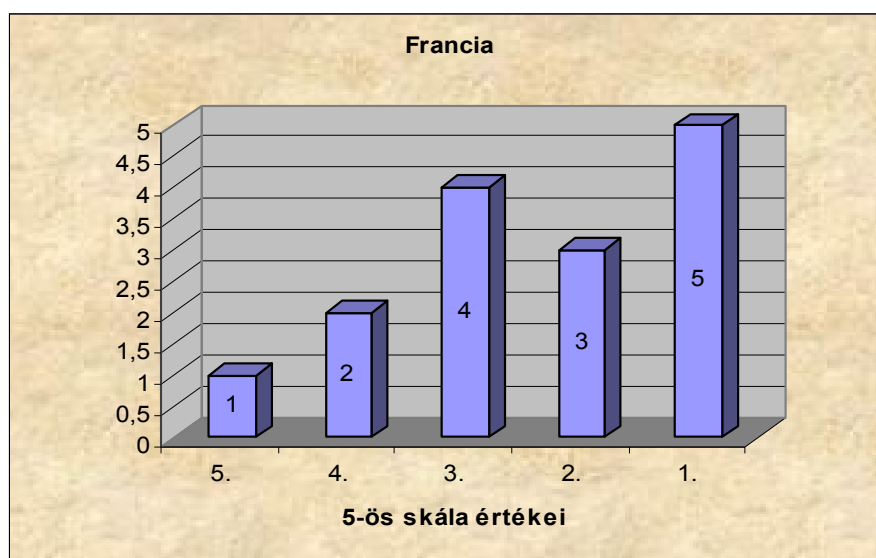
7. diagram: Német- nyelvvizsga és nyelvismeret

A második diagramon látható a nyelvismeret és a nyelvtudás. A táblázat második részében feltüntetett adatokból készítettem ezt a diagramot is.

A bordó színnel a szakmai nyelvet jelöltem, míg a késsel az általános nyelvet. Az alap-, közép-, és felsőfokú nyelvvizsgát is külön színekkel ábrázoltam az átláthatóság miatt.

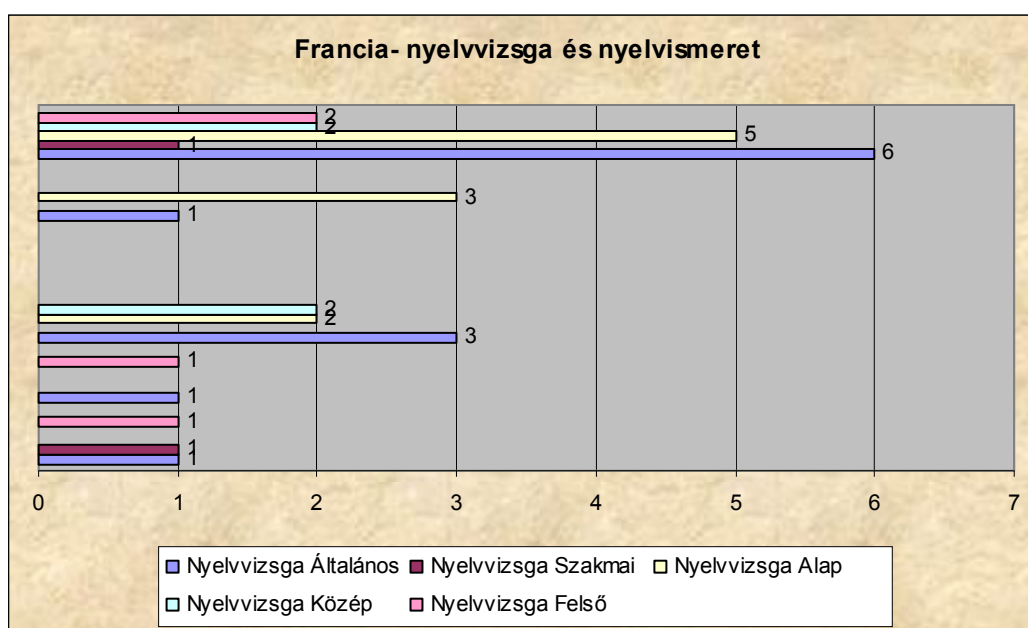
A diagram felső részén látható az összesített sáv diagram. A legtöbben itt is általános középfokú nyelvvizsgával rendelkeznek. A szakmai nyelvtudásnál szintén azt állapíthatom meg, mint az angolnál, hogy a mérnökök, és a turizmusban dolgozó személyek rendelkeznek a szakmájuknak megfelelő nyelvtudással.

Még három nyelvet szeretnék kiemelni. Az első ilyen lenne a francia. Ezt a nyelvet a megkérdezettek nagyon kis százaléka beszéli, ami a diagramon is jól látható.



8.diagram: **Francia nyelv**

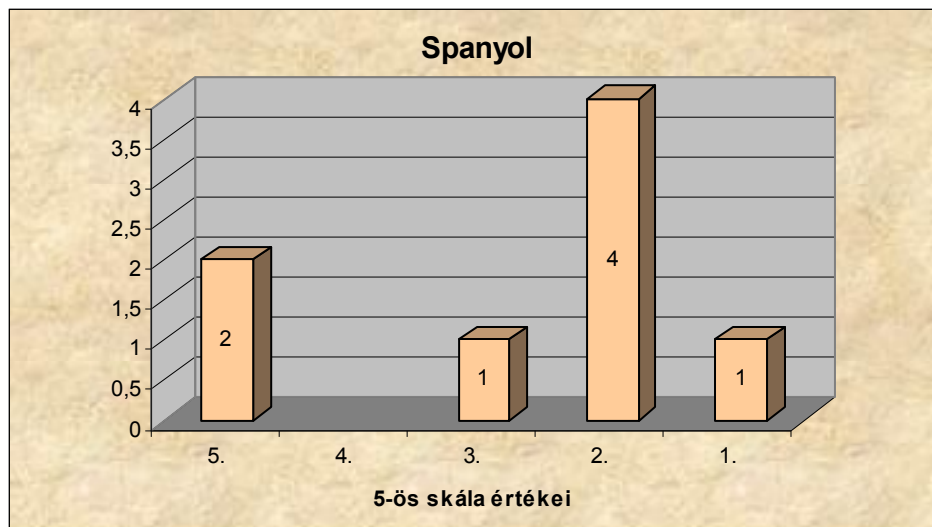
Úgy gondolom, hogy a megkérdezettek többsége egy kezdő nyelvtudással rendelkezhet, mivel a válaszadók zömében az 5-ös skála értékei közül a kis értékeket jelölték be.



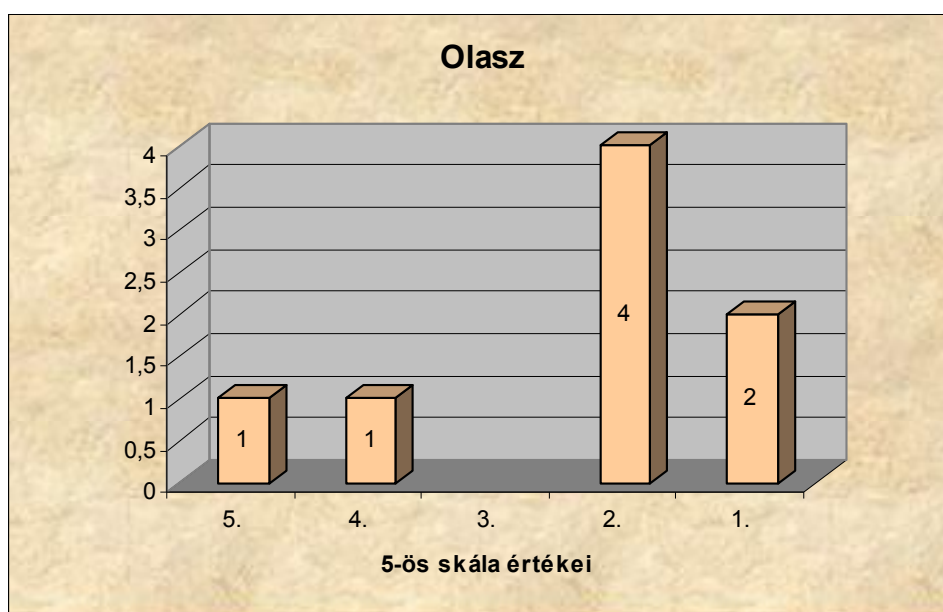
9.diagram: **Francia- nyelvvizsga és nyelvismeret**

Ami a nyelvvizsgát és a nyelvismeretet illeti, a legtöbben egy általános nyelvismerettel rendelkeznek alap szinten, de azért van 2-2 fő, aki középfokú illetve felsőfokú nyelvvizsgával is rendelkezik.

Még a spanyol és az olasz nyelvet szeretném kiemelni. Mindkét diagramon is látható, hogy a válaszadók körében itt is egy kezdő nyelvtudásról beszélhetünk, hiszen a legtöbben az 5-ös skála kis értékeit választották.



10.diagram: **Spanyol nyelv**

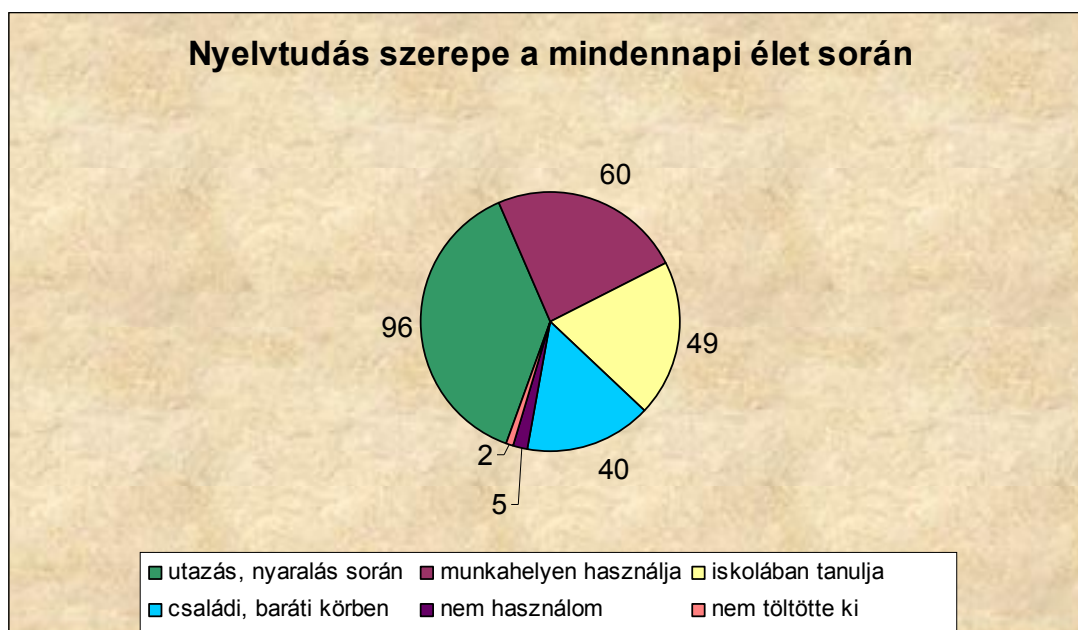


11.diagram: **Olasz nyelv**

Az 5-ös kérdésnél több alkérdést is feltettem.

Az egyik ilyen, hogy a válaszadók mindennapi élete során milyen szerepet tölt be a nyelvtudás.

A kérdésnél több válaszlehetőséget is meg lehetett jelölni, így a legtöbben minimum 2, de akár 3 lehetőséget is megjelöltek. A megkérdezettek többsége (körülbelül a megkérdezettek 71%- a) utazás, nyaralás során használja az általa beszélt idegen nyelvet. Ezt követi azoknak a száma, akik a munkahelyükön használják, a megkérdezettek több mint 44%-át teszik ők ki. Úgy gondolom, hogy az a pár fő, aki nem töltötte ki, és aki a nem használok kategóriába tartozik, ők egy idősebb korosztályt képviselhetnek, vagy a többi kategóriában nem kell használniuk, mert lehet, hogy van olyan személy velük a nyaralás során, aki helyettük lebonyolítja az idegen nyelven történő kommunikálást. Úgy gondolom, az a hét fő, aki ebbe a két csoportba tartozik, azt bizonyítja be, hogy igenis szükség van az idegen nyelvek ismeretére, és az idegen nyelvek tanulására, valamint mindenki számára fontos a nyelvtudás.



12.diagram: **Nyelvtudás szerepe a mindennapi élet során**

A következő feltett kérdés volt, hogy szeretnék-e további idegen nyelvet tanulni a kérdőív kitöltők. A válaszadók szinte 70%-a szeretne még további nyelvet tanulni. Ez úgy gondolom, nem is meglepő, hiszen mindennapjaink ezt meg is követelik.

Úgy gondolom, hogy a válaszadók fennmaradó része azért nemmel válaszolt, mert megfelelő nyelvtudással rendelkezik, és úgy érzi meg tudja magát értetni bárhová is sodorja az élet, a másik elképzelés azonban az, hogy a meglévő nyelvtudását (egy általa már tanult idegen nyelven) szeretné egy magasabb szintre hozni, illetve, úgy gondolom, hogy az idősebb korosztály is ezt az oldalt képviseli. Az idősebb korosztály alatt az 50-60, 60-70 és 70- 100 közöttieket értem, de voltak a 40-50-es korcsoportból is olyanok, akik már nem szeretnék új idegen nyelvet tanulni.



13.diagram: **A nyelvtanulási hajlandóság**

A következő diagramon, azokat a nyelveket tüntettem fel, melyeket a kérdőívkitöltők szívesen tanulnának. Elsősorban a latin nyelvek emelkednek ki. Ezek a nyelvek, melyek úgy gondolom kedveltek napjainkban: az olasz és a spanyol, majd ezt követik a germán nyelvek, hazánk számára gazdaságilag és turisztikailag is fontosnak tekinthető nyelvek, az angol és a német. De úgy gondolom, egyre inkább kedveltek napjainkban az egzotikus nyelvek, mint például a kínai, a japán, de a mandarin is, ami a kínai nyelv nyelvváltozata.



14.diagram: **Idegen nyelvek, melyeket a válaszadók szívesen tanulnának**

Az utolsó pontban a turizmussal kapcsolatos kérdéseimet sorakoztattam fel. Leendő turisztikai szakemberként fontosnak tartom a turizmus alakulásának folyamatos figyelését, különböző statisztikák, szakmai lapok olvasását, hogy tájékozottak, és naprakészek legyünk ezen a területen.

Az első kérdésnél, arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók mit gondolnak arról, hogy mennyire meghatározó Magyarország életében a turizmus. Amint a diagramon is látható, a megkérdezettek többsége (51%-a) úgy gondolja, hogy fontos szerepet tölt be hazánk életében a turizmus. A turizmus hozzájárulása hozzávetőlegesen Magyarország GDP-jéhez körülbelül 8-9 % a multiplikátorhatásokkal együtt.

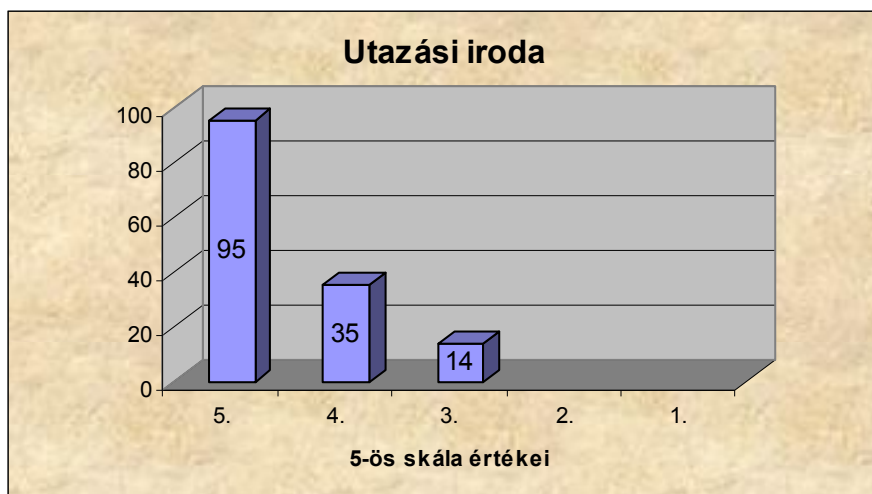


15.diagram: A magyarországi turizmus fontossága

A következő kérdésnél egyenként tértem ki pár turisztikai szakterületre, és kértem a kitöltőket, 5-ös skálán értékeljék, hogy az adott területnél mennyire fontos az idegen nyelvek ismerete. Az általam fontosnak tartott nyolc szakterületet egyenként vizsgáltam, és az adatokból diagramot is készítettem.

Az első ilyen turisztikai szakterület az utazási iroda volt. Mint tudjuk az utazási irodai tevékenységi köre nagyon sok dologra kiterjed. Részletezhetném egyenként akár, hogy mi tartozik a tevékenységi körök közé, de csak pár fontosabb dolgot szeretnék megemlíteni. Belföldi, és külföldi utazások szervezése, értékesítése, közvetítése; idegenvezetői és tolmácsszolgálat; különböző programok szervezése és értékesítése; valuta vétel és eladás; repülőjegy értékesítés stb. mind- mind ide tartozik.

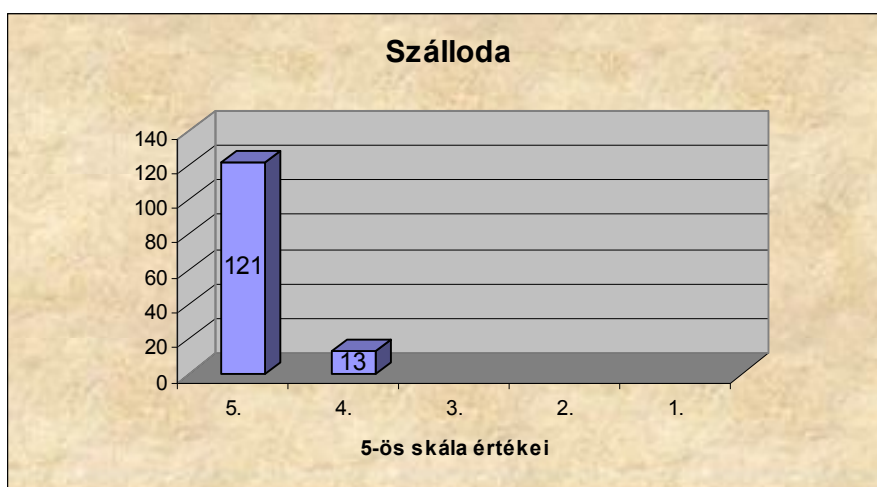
Ha az általam felsorolt tevékenységeket kicsit megvizsgálánk, megnéznék, melyek azok a feladatok, amelyeket rendszeresen el kellene végeznünk, szembetűnne számunkra, hogy szinte mindegyikhez elengedhetetlen valamely idegen nyelv ismerete. Mint például a belföldi és külföldi utazások szervezése, értékesítése és közvetítése külföldi partneriroda segítségével, idegenvezetői szolgáltatás, mind- mind megköveteli az idegen nyelv ismeretét. A kérdőív kitöltők 70%-a gondolja úgy, hogy nagyon fontos az idegen nyelv megléte, ami a diagramon is jól látható.



16.diagram: **Utazási iroda**

A következő ilyen területet maga a szálloda volt. Először általánosságban kértem, hogy értékeljék, majd külön vettem a recepciót, az éttermet és a housekeepinget.

Amint a diagramon is látható, a válaszadók közül 121 fő (a megkérdezettek 90%-a) gondolja azt, hogy nagyon fontos az idegen nyelvek ismerete a szállodai életben.



17.diagram: **Szálloda**

Ami a recepciót illeti, a második olyan szakterület volt, amelynél a válaszadók egyértelműen úgy gondolták, hogy nagyon fontos az idegen nyelv ismerete.

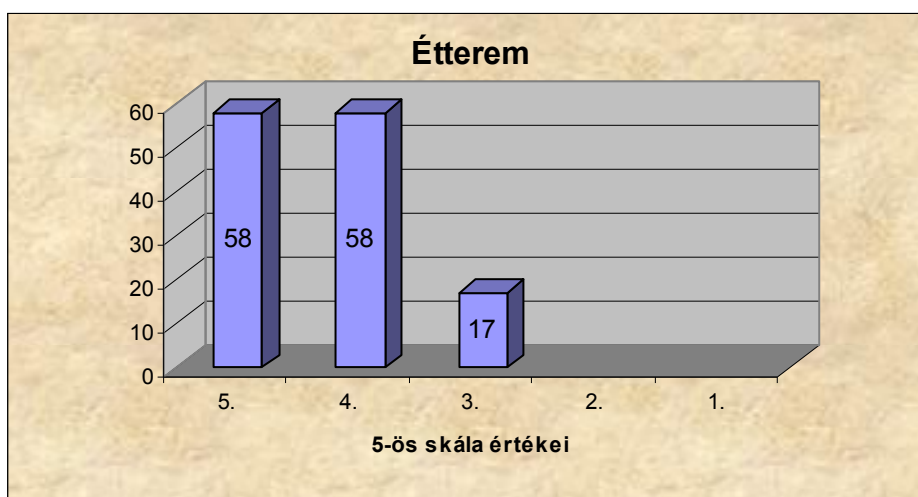
Vendégek fogadása, elszállásolása, szobafoglalások rögzítése, főleg, ha külföldi vendég érkezik a szállodába, ahhoz, hogy készséggel tudjunk rendelkezésére állni, fontos a magabiztos nyelvtudás.

Úgy gondolom, hogy ezen a területen minimum két nyelv (véleményem szerint a német és angol) ismerete elengedhetetlen, de egy harmadik és negyedik nyelv ismerete nagy előnyünkre szolgálhat.



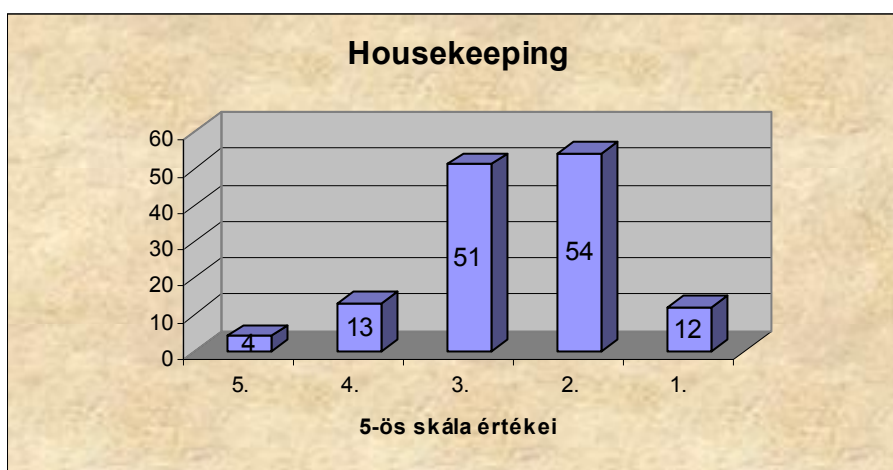
18.diagram: **Recepció**

A következő szállodai szakterület az étterem volt. Itt jelentős mértékben megoszlottak a vélemények, mint ahogy a diagram is mutatja. Hiszen a válaszadók 43-43%- a, mondhatni majdnem, hogy fele-fele arányban gondolta úgy, hogy nagyon fontos (5), illetve fontos (4) az idegen nyelv ismerete ezen a területen. Manapság a legtöbb étteremben a magyar nyelvű étlapon kívül még német és angol nyelvű étlap is megtalálható. Az, hogy melyik nyelvű étlap található meg, úgy gondolom, nagymértékben befolyásolja a vendégkör összetétele. Az előkelőbb éttermekben megtalálható a francia nyelvű étlap is, hiszen a vendéglátás nyelve a francia. A vendéglátásban nagyon sok francia szakszóval találkozhatunk, ételkészítési eljárásokban, beosztási pozíciók neveiben (capitain= főpincér, caviste=italfelszolgáló, chef de rang=tálaló), ételek és italok nevei (cognac, mousse) , mind-mind francia eredetükről tanúskodnak.



19.diagram: **Étterem**

Az általam választott utolsó szállodai szakterület a housekeeping volt. Ez volt az a terület ahol legjobban megoszlottak a vélemények, szinte az 5-ös skála minden értékéhez került voksolás, azonban a legtöbben (a válaszadók 40%-a) úgy vélekedtek, hogy kevésbé fontos az idegen nyelvismerete ennél a területnél. Ennél a területnél a dolgozó közvetlen kapcsolatba általában nem kerül a vendéggel, a takarítás folyamatát próbálják úgy lebonyolítani, hogy ne közvetlenül a vendég előtt legyen.

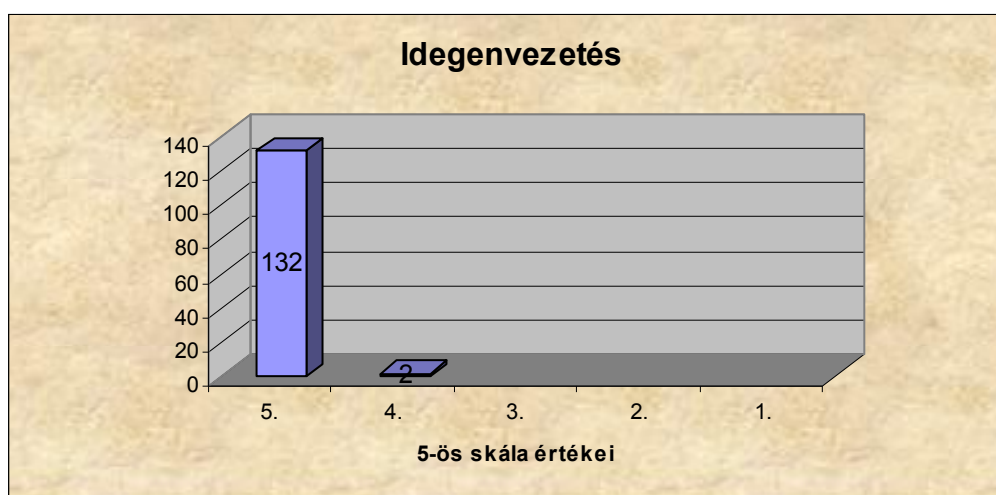


20.diagram: **Housekeeping**

Az idegenvezetésnél volt a legegységértelműbb az idegen nyelvek fontossága. A válaszadók 98%-a szerint nagyon fontos a nyelvtudás. Személyes kötődésem is alátámasztja ezt, hiszen 2012 februárjában sikeresen szereztem idegenvezetői bizonyítványt.

Én is úgy gondolom, hogy az idegenvezetés sikeréhez illetve a csoport elégedettségéhez a kulcs a nyelvtudásban rejlik, ami az idegenvezető szerzett képességei közé tartozik. Elengedhetetlen követelmény a magas szintű nyelvkészség idegen nyelven, de az idegenvezető anyanyelvén is, valamint a folyamatos nyelvtanulás. A munka során, ha egy új városban, vagy egy területen kalauzoljuk a turistákat, akadhatnak új szavak, és szakkifejezések, de ez első alkalommal nem mondható szégyennek, de ezt a jó idegenvezetőnek már a következő alkalommal tudni kell. Ahhoz, hogy nyelvtudásunkat szinten tudjuk tartani, segítségünkre lehetnek az új nyelvi anyagok, szakmai szövegek, prospektusok, szakmai szaklapok, publikációk tanulmányozása. Valamint célszerű egy szakmai szószeretet készíteni, amelyben az általunk kevésbé ismert szakszavak találhatók.

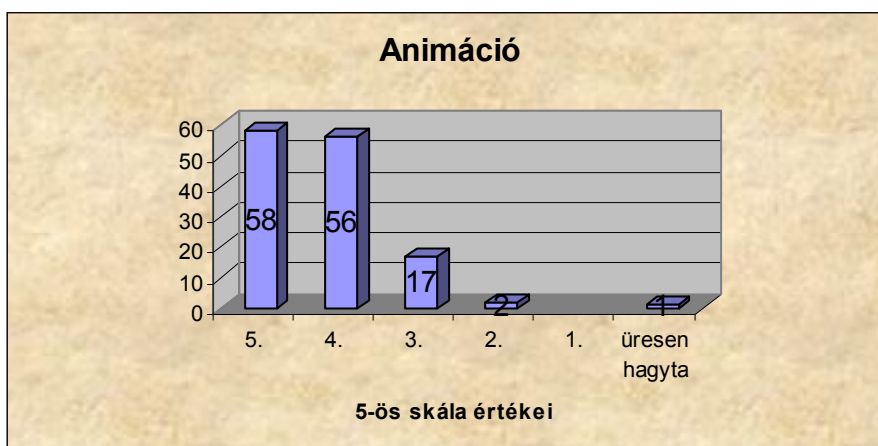
Egy nagyobb kihívást az idegenvezetésnél egy szakmai csoport vezetése jelentheti, hiszen itt nem csak általánosságban kell beszélnünk egy adott nevezetességről, múzeumról, ismert személyekről, hanem a csoport érdeklődési körében előforduló szakmai háttérrel is tisztában kell lennünk. Például ha egy tanárokból álló csoportot vezetünk, akkor például részletesebben kitérhetünk az adott városban található iskolák névadóira, és főbb munkásságaira, publikációira. De ha egy mérnökökből álló csoportot kalauzolunk egy városban, mint például Győrben, akkor kitérhetünk a város szélén, az Ipari Parkban található Audi Hungária Motor Kft.-re, mely már évek óta Magyarország egyik legnagyobb árbevételű vállalata és a legnagyobb exportőrök egyike. A szakmai csoportok vezetéséhez célszerű az előbbieken említett szakmai szószeretet elkészítése.



21. diagram: **Idegenvezetés**

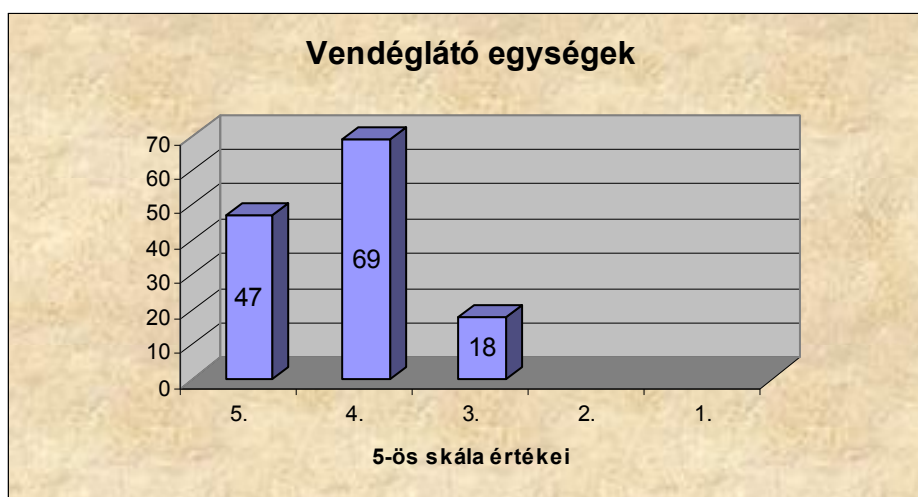
Az animációnál is fontos a nyelvtudás a válaszadók szerint. A válaszadók 43%-a szerint nagyon fontos, 42 %- a szerint fontos, 13%- a szerint közepesen fontos az idegen nyelv ismerete. Észrevételként szeretném megemlíteni, hogy volt 1 fő, aki nem értékelte a nyelvtudás fontosságát az 5-ös skálán, úgy gondolom azért lehetett így, mert számára ez a terület nem ismert, illetve nem tudta, hogy pontosan mit is jelenthet, mit is takarhat ez a szó, ez a fogalom.

A 90-es évek elejétől kezdett elterjedni a szállodai animáció. Napjainkban szinte már nincs is olyan nagyobb hotel, ahol ne alkalmaznának animátort. Fő feladat ezen a területen a vendégek ösztönzése és lelkesítése arra, hogy aktív pihenéssel töltsék el nyaralásukat. Ahhoz, hogy ez megvalósuljon az animátorok különböző programokat szerveznek a szálloda vendégeire számára, melyek többnyire játékos sportversenyek, vetélkedők, hogy a kicsik és nagyok is egyaránt jól érezzék magukat. A nap végén showműsorok várják a vendégeket.



22.diagram: **Animáció**

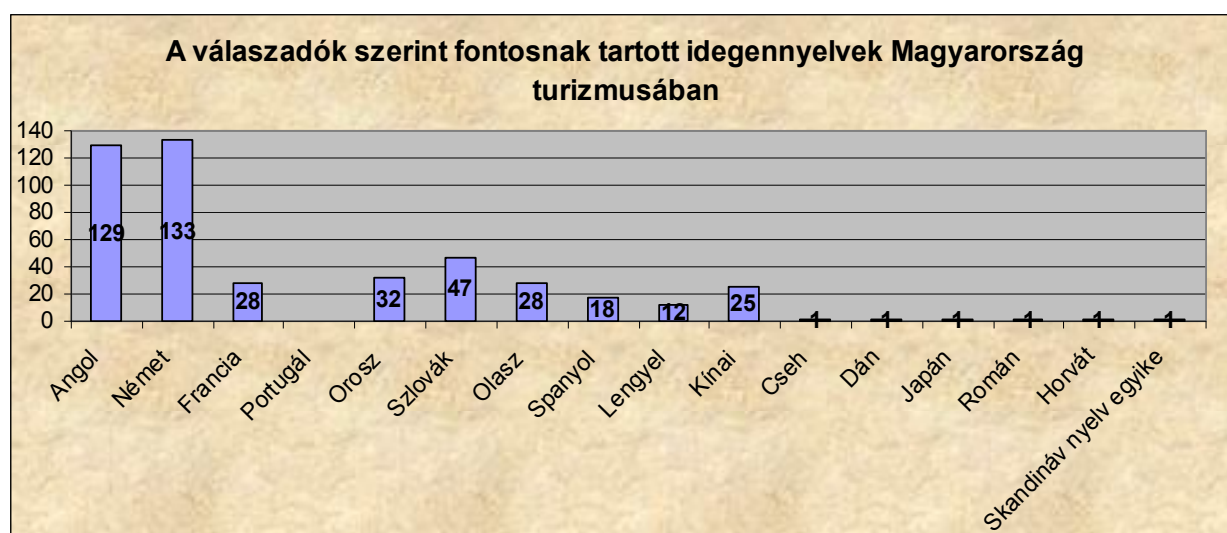
A legutolsó vizsgált szakterület a vendéglátó egységek voltak. A kérdőív kitöltők 51%- a vélte úgy, hogy fontos a nyelvtudás ennél a területnél. 34%-ánál a nagyon fontos kategóriába tartozik az idegen nyelv ismerete ennél a területnél.



23.diagram: **Vendéglátó egységek**

A kérdőíven feltüntetett utolsó kérdésnél arra voltam kíváncsi, hogy melyek azok az idegen nyelvek, amelyeket a válaszadók fontosnak tartanak Magyarország turizmusa szempontjából. 10 idegen nyelvet írtam fel, amelyek közül többet is meg lehetett jelölni, de voltak olyanok is, akik plusz nyelvet vagy akár különböző észrevételt írtak fel a kipontozott helyre.

A diagramon is jól látható, a gazdaságilag és turisztikailag is fontos idegen nyelvek a meghatározóak. Ide a német és az angol nyelv tartozik. De fontosnak gondolják még a válaszadók a szlovák nyelvet, az orosz, az olaszt és a spanyolt, de még a kínait is.



24.diagram: **A válaszadók szerint fontosnak tartott idegen nyelvek Magyarország turizmusában**

9.ÖSSZEGZÉS

Remélem, hogy dolgozatom segítségével sikerült egy átfogóbb képet nyújtanom arról, hogy napjainkban mennyire játszik fontos szerepet a nyelvtudás a turizmusban.

A kutatási eredményekből kiderült az is, hogy a mai lakosság, hogyan vélekedik az idegen nyelvek fontosságáról, akár a mindennapi életben, de főként a turizmusban. Kutatásom alapjául a kérdőívekből nyert adatok szolgáltak. A kérdőívben a különböző turisztikai szakterületeket próbáltam vizsgálni a nyelv fontossága szemszögéből. Úgy érzem, hogy nem csak én, de a lakosság is teljes mértékben úgy gondolja, hogy nagy szerepet tölt be napjainkba az idegen nyelv ismerete.

Összességében elmondható, hogy fontos szerepe van mai életünkben a nyelvtudásnak, akár a munkavállalás szempontjából, akár az utazás és nyaralás, külföldi tanulmányutak során kikapcsolódás terén egyaránt. Rohanó világunkban elengedhetetlen már két nyelv ismerete, de ahhoz, hogy jobb állást kapjunk, előnyükre szolgál egy harmadik nyelv megléte is.

IRODALOMJEGYZÉK

TRÓCSÁNYI András- TÓTH József (2002) *A magyarság kulturális földrajza II.* Pécs, Pro Pannónia Kiadói Alapítvány pp235- 261. ISBN 1417 6637

ANTAL László (1981) *Nyelvek nyomában* Debrecen, Kozmosz Könyvek 232p.
ISBN 963 211 438 8

LOMB Kató (1988) *Bábeli Harmónia Interjú Európa híres soknyelvű embereivel* Budapest, Debrecenben készült, Gondolat Könyvkiadó pp45-48.

ANTALNÉ Szabó Ágnes- RAÁTZ Judit (2004) *Magyar nyelv és kommunikáció Tankönyv a 11- 12. évfolyam számára* Nemzeti Tankönyvkiadó 176p ISBN 9631947939

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

Kérdőív

Kedves Kérdőívkitöltők!

Sárközi Dalma vagyok, III. éves turizmus vendéglátás szakos hallgató.

Kérem, szánjanak/szánjatok rá pár percet az alábbi kérdőív kitöltéséhez. Ezáltal szeretnék átfogóbb képet kapni, hogy mennyire játszik fontos szerepet az idegen nyelv Magyarország turisztikai életében. A válaszadás önkéntesen történik. Előre is szeretném megköszönni a válaszaikat/válaszaikatokat!

1. Neme

Férfi ☐

Nő ☐

2. Életkora

-15 ☐

15-20 ☐

20-30 ☐

30-40 ☐

40-50 ☐

50-60 ☐

60-70 ☐

70- ☐

3. Foglalkozása.....

- ha tanuló vagy, kérlek, írd oda azt is, hogy milyen szakon tanulsz!

4. Nemzetisége.....

5. Nyelvismeret

- Hány idegen nyelvet tud? (Táblázatba foglalva, kérem, töltse ki az alábbi két kérdést!)

- Értékelje 5-ös skálán, milyen szinten tud az adott idegen nyelven, és milyen szintű nyelvvizsgával rendelkezik? (Általános vagy/és szakmai)

Nyelv	Értékelje 5-ös skálán, milyen szinten tud az adott nyelven!	Nyelvvizsga				
		Általános	Szakmai	Alapfok	Középfok	Felsőfok
	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐					
	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐					
	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐					
	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐					
	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐					

- Milyen szerepet tölt be a nyelvtudás a mindennapi élete során?

Munkahelyen használja ☐

Családi, baráti körben ☐

Utazás, nyaralás során ☐

Iskolában tanulja ☐

- Szeretne új nyelveket tanulni?

Igen ☐ Nem ☐

- Ha igen, melyek azok? (kérem, sorolja fel őket)

.....

6. Turizmussal kapcsolatos kérdések

- Mit gondol, mennyire meghatározó Magyarország életében a turizmus?

(értékelje 5-ös skálán)

5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐

- Mit gondol, mennyire fontos az idegen nyelvek ismerete a turizmusban egy adott turisztikai szakterületnél?

(5- nagyon fontos, 1- egyáltalán nem fontos)

Utazási iroda	5	4	3	2	1
Szálloda	5	4	3	2	1
Recepció	5	4	3	2	1
Étterem	5	4	3	2	1
Housekeeping(takarítás)	5	4	3	2	1
Idegenvezetés	5	4	3	2	1
Animáció	5	4	3	2	1
Vendéglátó egységek	5	4	3	2	1

- Melyek azok az idegen nyelvek, amelyeket fontosnak tart Magyarország turizmusában?

Angol	☐	Szlovák	☐
Német	☐	Olasz	☐
Francia	☐	Spanyol	☐
Portugál	☐	Lengyel	☐
Orosz	☐	Kínai	☐

Egyéb:

Kitöltés dátuma:

Kitöltés helyszíne (város):