



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Budai Campus
Emberi erőforrás tanácsadó mesterképzési szak

Tóth Tímea

Munkahelyi tanulás egy kelet-közép-európai multinacionális cég nyugat-magyarországi éttermeiben

Budapest

2024

Diplomadolgozatomban a saját munkahelyi tanulási lehetőségeket vizsgáltam dolgozói szemszögből. Egy globális vállalat egyik magyarországi éttermében dolgozom étteremvezetőként, és feladataim közé tartozik az új dolgozók, műszakvezetők toborzása, kiválasztása, tréningezési folyamatuk ellenőrzése, valamint a visszajelzése. Mivel egy olyan közép-kelet európai vállalatról van szó, amely hazánkban is jelenleg 100 étteremmel van jelen, így érdekes témának találtam, hogy a saját éttermemen kívül, milyennek gondolják a vállalat alkalmazottai a szervezet által kínált munkahelyi tanulási lehetőségeket.

Ennek kiderítése céljából elsősorban nyugat-magyarországi éttermekben kutakodtam, dolgozói és a vezetői szinten is, hogy minél szélesebb körben tudjam vizsgálni a hipotéziseimet. A kutatásban főleg az online tréningek vizsgálatára fektettem a hangsúlyt, mivel a szervezet a dolgozókat ezzel éri el elsősorban országszerte, ezzel kívánja minden éttermi munkavállalóját ugyanazon kompetenciák elérésében segíteni, amely a munkakör betöltéséhez szükséges. Szintén a kutatási kérdések közé vettem, hogy a vállalat a dolgozói visszajelzések alapján mennyire segítőkész a tréningekben való részvétellel kapcsolatban, tehát például biztosítja-e tréningek sikeres elvégzéséhez szükséges feltételeket, valamint kapnak-e visszajelzést a folyamatról. Valamint arra is kíváncsi voltam, hogy az éttermeken belül azon magasabb pozíciót betöltő dolgozók (műszakvezető, étteremvezető helyettes, étteremvezető), akik magasabb iskolázottsági szinttel rendelkeznek, nyitottabbak-e a szervezet által kínált tanulási lehetőségekre az alacsonyabb végzettséggel rendelkezőknél.

A dolgozatom bevezető részében felvetett hipotézisek megválaszolásában nagy segítséget nyújtottak a téma feldolgozásához áttekintett szakirodalmi anyagok. Munkám első felében áttekintettem a téma szakirodalmi háttérét, különös tekintettel a vállalati képzésekre vonatkozóan. Ezután egy kelet-közép európai kereskedelmi vállalat került bemutatásra, valamint bemutattam vizsgálatom tárgyát, illetve a vállalat képzési rendszerét. A vizsgálataim során végeztem kérdőíves kutatást és interjúkat készítettem. A szakirodalmi háttér bemutatása után elemeztem a kérdőíves kutatást, valamint a kettő mélyinterjút is, illetve összevettem az ezekből nyert eredményeket a dolgozat elején felvázolt hipotézisekkel. Végül fejlesztési javaslatokat tettem, amelyeknek megtételekor figyelembe vettem a megvalósíthatóságot, a gyorsan, viszonylag alacsony anyagi ráfordítással elérhető javulásokat, a gyors megtérülési lehetőséget.

Az eredmények tekintetében az első hipotézisem, melyben azt állítottam, hogy a szervezet dolgozói az online tréningek által kézzel fogható tudás birtokába kerülnek,

beigazolódott. Második hipotézisem, mely szerint a vállalat támogatja a dolgozók munkahelyi tanulását, biztosítja a szükséges feltételek, valamint visszajelzést is nekik a folyamatról, csupán részben igazolódott be. A harmadik állításom, mely szerint a szervezet éttermeiben magasabb pozíciót betöltők tanulási aktivitása erősebb, és a magasabb iskolai végzettség nyitottabb tanulási irányt feltételez pedig nem igazolódott be.

Az eredmények azt mutatták meg számomra, hogy mégsem olyan egyértelmű a szervezeti tanulás éttermenként, mint ahogy azt a kutatás elején gondoltam volna. Éttermenként, városonként eltérő háttérű, korú és iskolázottságú emberek dolgoznak, akik más-más szemszögből értékelik a vállalat nyújtotta tanulási lehetőségeket. Mivel egy nagy létszámú vállalatról és egy széles témakört felölelő kutatási témát vegyítette a dolgozatomban, így elég általános következtetéseket sikerült levonnom. Egy következő kutatás jó alapjaként szolgálhatna, viszont a hipotéziseket sokkal specifikusabban, sokkal kisebb témakörre lebontva kell feltenni, és ennél fogva sokkal konkrétabb eredményeket kaphatnék.

Kutatásom rámutatott arra, hogy a vállalatnál a munkahelyi tanulási lehetőségek nincsenek megfelelően kiaknázva, sem nyomon követve, a használt rendszerek sem éppen a legmegfelelőbbek ennyi ember tréningezése és oktatása során. A vizsgálatom nem volt teljes körű, hiszen csak néhány dunántúli és budapesti étteremre terjedt ki, így egy következő vizsgálat alkalmával célszerűbb lenne az ország összes éttermét lefedni, hogy szélesebb képet kaphassunk a vizsgált témával kapcsolatban. Továbbá hasznos lenne egy fókuszcsoportos interjú készítése egy konkrét étterem dolgozóival, amely során sokkal mélyebb betekintést lehetne nyerni a motivációjukról, tapasztalataikról, személyes élményeikről.