



**ÚJ SZÉCHENYI TERV**

TÁMOP-4.2.2/B-10/1-2010-0024 azonosító számú

„*A Debreceni Egyetem tudományos képzési műhelyeinek támogatása*”  
című projekt keretében megvalósítandó tanulmányút (képzési program)

### **Szakmai beszámoló a 2013. március 27-i tanulmányútról**

A tanulmányút során meglátogatott helyszínek:

1. Panda Hotel, Budapest (*kapcsolattartó: Fancsali Zoltán, értékesítési igazgató*)
2. PRO-TEAM Rehabilitációs Közhasznú Nonprofit Kft., Tiszavasvári (*kapcsolattartó: Tóth Éva, üzemvezető*)
3. Fehér Bot Alapítvány, Hajdúdorog (*kapcsolattartó: Dr. Szabó Miklós, elnök*)

A tanulmányút szakmai tartalma alapján érintett főbb témakörök:

- *Emberi erőforrás menedzsment*
- *Esélyegyenlőségi emberi erőforrás menedzsment*
- *Emberi erőforrás tervezés, kiválasztás*
- *Teljesítményértékelés, emberi erőforrások fejlesztése*
- *Munkaiügyi kapcsolatok, érdekképviselet*
- *Munkakörök tervezése, kialakítása*
- *Csoportmenedzsment*

A tanulmányúton résztvevő csoport jelenlét íve mellékelve.

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
www.ujszechenyiterv.gov.hu  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Regionális Fejlesztési Alap társfinanszírozásával valósul meg.

## Panda Hotel Budapest

Magyar családi tulajdonú 3\*-os szálloda Budapesten ahol nagy hangsúlyt fektetnek a vendégek személyes kiszolgálására. A szállod jelmondata: „A mi szállodák az ön otthona”. A szálloda különlegessége, hogy 96%-ban megváltozott munkaképességű embereket foglalkoztatnak, mivel szeretnének nagyobb esélyt adni a sérült embereknek az életben való boldogulás terén. For- profitként egyedülállóak a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásában. A látogatás során az értékesítési igazgató, Fancsali Zoltán mutatta be a tevékenységet, és az életet a hotelben. Ő 2010 óta dolgozik a hotelben. Néhány évvel ezelőtt egy motorbaleset következtében tolokocsiba került, deréktól lefelé lebénult. 2011-ben elvesztette édesapját, csömlakó lett. Ezután került be a MEREK-be (Mozgássérült Emberek Rehabilitációs Központja), ahol megtanulta ellátni magát, segítettek neki visszakerülni a munkavilágába, és három hónap alatt sikerült elérnie, hogy legyen autója, munkája, és nyaralni is el tudott menni. Egyszer látta, hogy recepcióst keresnek ebbe a hotelbe, beküldte az önéletrajzát. Behívták, és 65 jelentkező közül őt vették fel, pedig csupán érettségivel rendelkezik. Az ő véleménye az, hogy függetlenül attól, hogy valaki egészséges vagy sem a legfontosabb, hogy megtaláld azt a helyet, ahol jól érzed magad.



1. kép: Megérkezés a Panda Hotelhez

A szállodában 29 szoba van összesen 70 férőhellyel, 2-3-4 ágyas szobákban. A kihasználtsága a szobáknak az elmúlt évben 42 % volt, amit erre az évre 62%-ra várnak.

Az oka, hogy főként megváltozott munkaképességű személyeket foglalkoztatnak az a családban történt tragédia. Egy fiúnak agydaganata lett, megműtötték, melynek következtében megvakult. Miután elfogadta helyzetét próbált munkahelyet keresni magának, de az értelmi szintje sokkal magasabb, mint amennyi kellett a kapott munkához. Végül a szállodában először a legfontosabb pozícióban dolgozott, takarított. Később átkerült a recepcióra, majd az értékesítésre, és ezután egész nap a gép előtt ült, telefonált, intézte a szálloda ügyeit. Rájöttek, hogy jó abban, amit csinál. Ekkor határozták el, hogy segítenek ezeknek az embereknek. Mindenki alkalmas valamilyen munkára, csak meg kell találni azt, ami a képességeinek megfelel. A szállodában mindenki a képességeinek megfelelően kapja a munkát. Ráadásul abban az időben jó volt az állami támogatás is. Jelenleg 17 fő dolgozik a szállodában, 15 fő megváltozott munkaképességű, akik különböző rokkantsági fokúak és kapnak állami támogatást. A foglalkoztatottak között vannak látás, hallássérültek (szobalányok), mentális depresszióban szenvedők, pszichésen sérültek, halmozottan sérültek, gerincsérültek (szobalány), amputáltak, gyermekbénulásban (könyvelő) szenvedők. Amikor felvesznek valakit adnak 2-3 hét betanulási időt. Mind a betanulási idő alatt, mind utána segítik egymás munkáját. Tréningezik egymást, mivel nem az új ember szakmája számít, hanem a hozzáállása. Jó munkahelynek tartják, mert csapatként dolgoznak.

Arra a kérdésre, hogy a vendégek hogyan állnak a szálloda alkalmazottaihoz, az voltaválasz, hogy a vendégeket nem érdekli, hogy ki dolgozik, számukra a szolgáltatás minősége számít. A fluktuáció 30%, valamikor évi 10%, jelenleg stagnál.

A különböző felülvizsgálatok, orvosi vizsgálatok miatt van egy állandó gárda. Általában 20 ember elég a munka ellátáshoz, de előfordul szezonban, hogy vesznek fel kiegészítőket. A munkaidő a kezeléseik miatt 6, 7.5, 8 órás, és csúsztatással vannak. A munkaidő tekintetében rugalmasak, alkalmazkodnak a dolgozók igényeihez.

A munkakör kialakításnál azt nézik van-e speciális igény, kell alkalmazkodni a dolgozó állapotához. Nem a fogyatékosághoz alkalmazkodnak, hanem a munkakörhöz keresnek embert. Betöltendő hely esetén a jelentkezők közül mindenkit meghallgatnak személyesen, nem feltétlenül kell szakképzettség. És az alapján választanak, hogy kit találnak alkalmas a

pozícióra. Az első körben a jelentkező a családjával együtt jön. A meghallgatás egybe van kötve egy állapotfelméréssel. A második körben már egyesül jön a munkavállaló, és megmutatják neki a tevékenységgel kapcsolatos legfontosabb tudni valókat. A munkavégzés folyamatát. A teljesítményértékelés úgy jelenik meg a szállodásban, hogy a vendégeket egy kérdőívvel kérdezik meg a helyről, kiszolgálásról, tisztaságról és az ár-érték arányról. Az értékelőlapokat havonta összegzi az értékesítési vezető és elmondja a problémákat azoknak, akiket érint.



2. kép: Előadás hallgatása a Panda Hotelben

A szállodában 0,8-10% körüli a fogyatékos turizmus aránya, és főként látás és hallássérültek jönnek. Mozgáskorlátozottak annyira nem, és az akadálymentesítés sincs teljesen megoldva, mivel kevés a pénzük erre és a pályázat is kevés, és nehezen nyerhető.

Az egész látogatás során a csapatmunka volt hangsúlyozva, ami átjárja a szállodát. Aki itt dolgozik, egy bizonyos szintig tud fejlődni, de ez egy ponton túl nem megy. Így vannak, akik tovább állnak, de ez egy biztos pont az életükben.



Útravalóul a tanácsadóknak azt mondta Zoltán, hogy amikor HR-ként dolgoznak, és munkatársak keresnek, adjanak lehetőséget az embereknek. Az embert kell nézni, adjanak lehetőséget a személyes beszélgetésre. A személyiség és a képességek egyaránt fontosak.

### **PRO-TEAM Rehabilitációs Közhasznú Nonprofit Kft. Tiszavasvári**

2006 óta működik rehabilitációs foglalkoztatóként. A cég összesen 2035 fő foglalkoztatására nyert pályázatot. Szabolcs- Szatmár- Bereg megyében és Bács- Kiskun megyében. A tevékenység sokrétű: cukorcsomagolás, faipari tevékenység, varrodai tevékenység, bér munka, kézműipari tevékenység. Speciális foglalkoztatás, szerződés az állammal. A dolgozók 95%-a megváltozott munkaképességű. A cég feladata a munkaszocializáció. Tartós és tranzit foglalkoztatás folyik itt. 36 hó a maximum, ennyi idő alatt felkészülnek a beilleszkedésre.



3. kép: Előadás hallgatása a PRO-TEAM Kft.-nél

A foglalkoztatottak között vannak láb, gerinc, fül és szem sérültek egyaránt a foglalkoztatottak között. Valójában bármilyen sérült személyt foglalkoztatnak, lehetőséget adva nekik a munkavilágába való felkészülésre. A képességekhez mérik a munkát.

Jelentkezés és toborzás. Csak a szakigazgatási hivatalon keresztül lehet felvenni, de lehet kérni adott személyt. Tartós foglalkoztatás esetén személyre szabott rehabilitációs tervet kell készíteni, amely a végzettségtől és betegségtől függ.



4. kép: Tóth Éva üzemvezető ismerteti a HR sajátosságokat a PRO-TEAM Kft.-nél

Teljesítményértékelés a munkavégzés során történik. A telepvezető nézi a munkájukat. A kezelések terén rugalmasak, tehát a rehabilitációval összefüggő táppénz, szabadság adott természetesen. Az átlag életkor 54-55 év körül van. Az emberek végzettsége általában a rendszerváltás előtti időkből származik, nem piacképes. Bekerüléskor nem piacképesek, de itt betanítják őket, átképzésen vesznek részt, korábban még OKJ-s képzésük is volt.

Szervezeti kultúra: korábban voltak rendezvények, de ma már nincs, mert nincs pénz rá. A fluktuációt tekintve elmondható, hogy stabil a gárda, csak abban az esetben kerül ki valaki, ha már nem minősül megváltozott munkaképességűnek.

### **Fehér Bot Alapítvány Hajdúdorog**

A szervezet vezetője, Dr. Szabó Miklós, 1996-ban határozta el, hogy legyen egy vakokat segítő szervezet a régióban, amely a társadalmi integrációban, a rehabilitációban segít a vakoknak. 2000 óta támogató szolgálatot is működtetnek és már nem csak vakokat, hanem

minden fogyatékosági csoportnak szolgálnak, nyújtanak segítséget. Szellemi rehabilitációt végeznek vakok számára, valamint foglalkoztatási rehabilitációt is végeznek, mely során felkészítik az embereket a nyílt munkaerőpiacra. A szervezet alapvető célja a vakok és gyengénlátók, illetve más fogyatékosággal élő személyek társadalmi integrációjának, esélyegyenlőségének elősegítése, valamint lakóhelyi rehabilitációjának és művelődésének elősegítése.



5. kép: **Dr. Szabó Miklós** mesél az alapítvány feladatairól

Öt évvel ezelőtt ifjúsági esélyegyenlőségi irodát hoztak létre diákok számára, közép és felső iskolásoknak korrepetálás, stb. Havonta rendeznek teaházat, mely amolyan szórakoztató összejövetel. Öt éve akkreditált felnőttképzési intézmény is.

A kulturális tevékenység fontos, ezért évi 3-4 nagy rendezvényt szerveznek.

Foglalkoztatnak megváltozott munkaképességű embereket: gondozók, sofőrök, könyvelő stb. Jelenleg 23 főt alkalmaznak, a kapacitás 33 fő lenne, de nem nagyon vannak komplex minősítésűek, ezért nem tudnak felvenni több embert.

Általában 4 órás munkaidőben foglalkoztatnak, és havi 93 ezer forint a támogatás személyenként.

Segítenek más civil szervezeteknek is, jogi és számviteli tanácsadással és szolgáltatással. Nyolc szervezetnek ingyen könyvelnek. A szolgáltatási tevékenység folyamatos, de a

finanszírozási tevékenység nem folyamatos. Tavaly 3 millió forintnyi adományt kaptak, SZJA 1%-ból 7-800 ezer forintot, ezekből finanszírozzák azokat a tevékenységeket, amiket nem lehet pályázati projektekből.

A szervezet vezetője szerint az önszolgálattal vannak gondok. Az emberek nem akarnak segíteni magukon. És aki nem akar magán segíteni, annak nem tud más sem.

Épül Dorogon az Esély Egyenlőségi Ház, ahol minden jelen lesz, amire szükség van. Már működik az esély Egyenlőségi Klub.

Az egyik fő tevékenység a munkaerő közvetítés. Évi 15-20 vak, és ugyanennyi más fogyatékossgal élő embernek segítenek a nyílt munkaerőpiacon munkát találni. A munkakörök, amiben el tudnak helyezni embereket: internetes figyelő, adatfeldolgozó, kérdőív felvitel, udvaros, takarító, call centeres munka, masször, szociális munka.

Ősztől bentlakásos intézményt indítanak, ahol 5-6 ember tudna élni, és ellátni saját magát. Támogató szolgálat keretében pedig szállítást és személyi segítséget végeznek.

„Minden ember jó valamire, csak meg kell találni a helyét”- Dr. Szabó Miklós

Amikor megváltozott munkaképességű személy megy az új helyre, fel kell készíteni a munkatársakat is érkezésére, hogy mindenki tudja kezelni a helyzetet. Szemléletformálásra is szükség van, hogy a munkaadók, illetve az emberek ne féljenek a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásától.

Debrecen, 2013. március 29.

*Dr. Dajnoki Krisztina  
adjunktus, TDT elnök*