

Stratégiai kihívások és lehetséges válaszok a Zala megyei nyelviskoláknál

**Belső konzulens:
Balázsne Dr. Lendvai Marietta**

**Külső konzulens:
Hantosné Gredics Orsolya**

**Tirner Dorina
Nappali tagozat
Gazdálkodási és
menedzsment szak
Szolgáltatásmenedzsment
szakirány**

NYILATKOZAT

a szakdolgozat/zárodolgozat digitális formátumának benyújtásáról

Hallgató neve:	Tirner Dorina		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Szolgáltatásmenedzsment		
Neptun kód:	SE0F1B	Benyújtás éve:	2020
Szakdolgozat/zárodolgozat címe:	Stratégiai kihívások és lehetséges válaszok a Zala megyei nyelviskoláknál		
Belső (operatív) konzulens neve:	Balázs Dr. Lendvai Marietta		
Külső (szakmai) konzulens neve:	Hantosné Gredics Orsolya		
Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:	szolgáltatások, szolgáltatásmenedzsment, stratégiai menedzsment, nyelviskola, nyelvtanulás, stratégiai kihívások, Zala megye		

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy szakdolgozatomat/zárodolgozatomat az egyetem az interneten a nyilvánosság számára repositóriumában közzétegye.

A hozzájárulás szerzői feltételei:

- mások számára a közzététel semmilyen formában nem engedélyezett,
- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás és nevem megjelölésével szabadon idézhető, de az idézést meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az egyetem könyvtáraiban az arra kijelölt számítógépeken, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom/zárodolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: 2020. május 10.

Tirner Dorina s.k.
hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum:

.....
könyvtári munkatárs

P.H.

Tartalomjegyzék

1.	BEVEZETÉS	1
2.	A TÉMA ELMÉLETI MEGKÖZELÍTÉSE	3
2.1.	A szolgáltatások szerepének felértékelődése	3
2.2.	Szolgáltatások marketingspecifikuma	7
2.3.	Piaci trendek a szolgáltatások esetén	10
3.	KIHÍVÁS ELŐTT A NYELVSKOLAI SZOLGÁLTATÓK.....	12
3.1.	A téma stratégiai fókuszú megközelítése.....	13
3.2.	Helyzetelemzés.....	14
3.3.	A versenyhelyzet elemzése	26
4.	PRIMER KUTATÁSAIM BEMUTATÁSA.....	30
4.1.	A kutatás célja	30
4.2.	Kiinduló hipotézisek	30
4.3.	A kutatás módszertanának bemutatása.....	31
4.4.	A kutatások eredményeinek bemutatása	33
4.4.1.	Mélyinterjúk eredménye.....	33
4.4.2.	Online kérdőíves felmérés eredménye	36
4.5.	Hipotézisvizsgálat	43
5.	ÖSSZEFOGLALÁS, KÖVETKEZTETÉSEK.....	45
6.	IRODALOMJEGYZÉK	49
7.	ÁBRAJEGYZÉK	55
8.	TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE	55
9.	MELLÉKLETEK LISTÁJA	56
10.	MELLÉKLETEK.....	57

1. BEVEZETÉS

*„Szolgáltatás mindaz, amit adhatunk,
vehetünk, mégsem tudjuk a lábunkra ejteni.”*

/Kenesei - Kolos, 2014, p.15./

Szakedolgozatom témájaként a nyelviskolák, mint szolgáltatási szektor stratégiai kihívásait vizsgálom. Témaválasztásomban a szakmai kíváncsiság vezérelt a szolgáltatásmarketing, és menedzsment iránt. Tanulmányai során is nagy érdeklődéssel mélyülök el a témában, mivel szolgáltatásmenedzsment specializáció tanuló vagyok.

A témaválasztásom másik oka a téma aktualitása. A szolgáltatási szektor napjainkban nagy szerepet töltenek be, találkozhatunk velük a napi rutin teendőknél is, szinte mindenhol körbe vesznek minket. Ez azonban a fogyasztói magatartások és az újabb piaci trendek megjelenésével folyamatos változásban van, igyekszik lépést tartani.

Az általam vizsgált szolgáltatási szektor a nyelviskolák. A nyelvtudás elengedhetetlen részévé vált napjainknak, mely a nyelv elsajátításával kezdődik. A fiatalok körében a nyelvtanulás már iskolás korban megkezdődik, de sokszor emellett szükségük van a diákoknak kiegészítő nyelvtanulási lehetőségek után nézni, melyekre számos alternatíva létezik már. Ilyen lehetőségek például a nyelviskolák, a magántanárok, vagy az online nyelvtanulási lehetőségek végtelen tárháza. Persze nem csak a fiatalok körében népszerűek és elterjedtek a nyelvtanulási alternatívák, hiszen a felnőttek széles körének is szüksége van a nyelvtudásra, akár a munkájához, akár a külföldön élő rokonokkal való kapcsolattartáshoz.

A szakedolgozatom meghatározó alapját jelentette a Tudományos Diákköri Konferenciára írt pályamunkám is. A témaválasztási időszakban megjelent egy új Kormányrendelet a felsőoktatási felvételi eljárásról, amelynek 23. § (3) bekezdése szerint alapképzésre, osztatlan képzésre az a jelentkező vehető fel, aki legalább B2 szintű, általános nyelvi, komplex nyelvvizsgálóval vagy azzal, egyenértékű okirattal rendelkezik és legalább egy emelt szintű érettségi vizsgát tett vagy felsőfokú végzettséget tanúsító oklevéllel rendelkezik. A rendelet bejelentése után az Innovációs és Technológiai Minisztérium a HÖÖK-kal és más szervezetekkel való egyeztetés után azt javasolta a kormánynak, hogy a kötelező nyelvvizsga követelmény kerüljön ki a felsőoktatási felvételi elvárások közül. Ezt a kormány a következő napon el is fogadta, és elállt a kormány a felsőfokú felvételihez kötelező középfokú nyelvvizsga

megkötésétől. Ettől függetlenül azonban a szintén felvételi feltételként előírt egy emelt szintű érettségi továbbra is megmarad.

Ezen felül biztos, hogy a felsőoktatásba való belépéshez a nyelvi követelményeken szigorítana a jövőben a kormány, tehát a kutatásom jó kiindulási alapot adhat a jövőbeni intézkedésekhez mind a nyelviskoláknak mind a kormányzatnak is.

Ezek után a koronavírus-járvány is nagy változásokat hozott. A márciusban bevezetett csoportosulási tilalom miatt a nyelviskoláknak is az intézményben történő oktatások helyett át kellett térniük az online oktatási formára. Ezek után április 7-én Palkovics László innovációs miniszter bejelentette, hogy 75 ezer diákot mentesítenek a nyelvvizsga kötelezettség alól. A nyelvvizsgamentesség minden hallgatóra vonatkozik, aki 2020. augusztus 31-ig sikeres záróvizsgát tett vagy tesz. Ez az intézkedés szintén nagy hatással van a nyelviskolai szolgáltatókra.

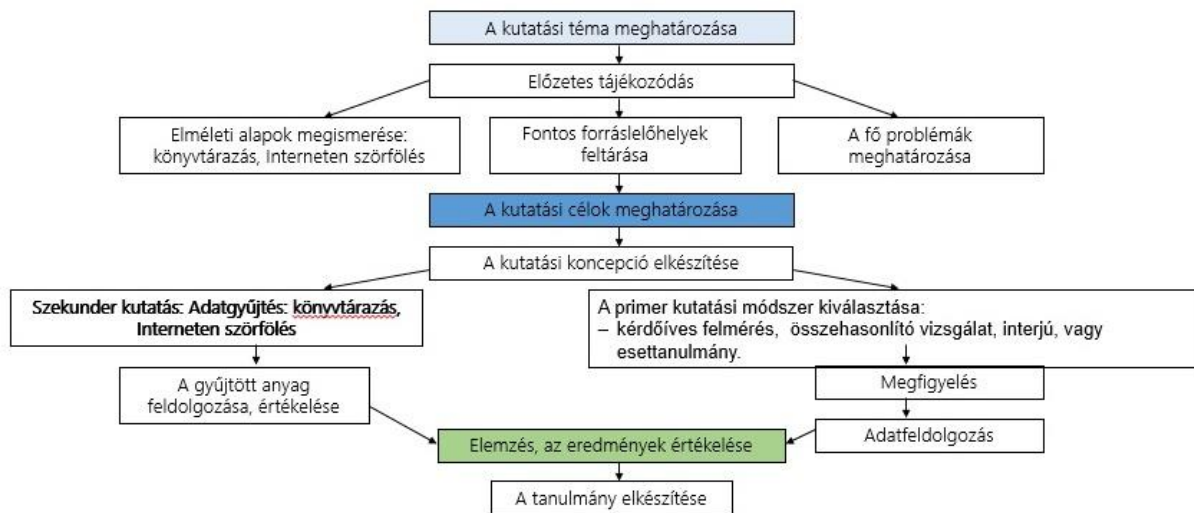
Ezekből is látszik, hogy a piaci helyzet szinte napról-napra változik. A szolgáltatóknak folyamatosan naprakészeknek kell lennie, és azonnal reagálniuk kell a piaci változásokra, mely nagy kihívást jelent.

Kérdés az, hogy a szolgáltatást igénybe vevői milyen alternatívák közül választhatnak, illetve mennyire vannak megelégedve a szolgáltatásokkal? A szolgáltatást nyújtók milyen stratégiai kihívásokkal találkoznak, és hogyan oldják meg ezeket a kihívásokat?

Annak érdekében, hogy a kérdésekre választ kapjak primer kutatást végeztem. Komplex jelenségről van szó így kétoldalról közelítettem meg a témát, a fogyasztók és a szolgáltatók álláspontjai szerint. Ezek alapján készítettem el a primer kutatásom, mely során mélyinterjút és kérdőíves megkérdezést végeztem. Elsőként egy online kérdőíves formában vizsgáltam a fogyasztói oldal negatív és pozitív tapasztalatait, azonosítva a fogyasztói csalódásokat és a jó nyelviskolák ismérveit. Mivel a kérdőív elindításának kezdetekor még nem volt jelen a koronavírus, így a nyelvtanulással kapcsolatos intézkedésekre irányuló kérdéseket már nem tudtam beilleszteni. Ezután a mélyinterjú módszer alkalmazásával a szolgáltatói oldal piaci helyzetével ismerkedtem meg. Ezek alapján fogalmazom meg a lehetséges stratégiai válaszokat és kitörési pontokat.

A dolgozatom az alábbi kutatási folyamatábra logikájára építkezve készült.

1. ábra: A kutatás folyamata



Forrás: adaptálva: Lambertné Katona Mónika kutatómódszertan tananyagából (2019/20. tanév)

2. A TÉMA ELMÉLETI MEGKÖZELÍTÉSE

A szolgáltatások ismertetése és definiálása elengedhetetlen lépés a témakör kutatásához, mert a nyelvviskolák problémáinak létezésének okai ebből erednek. A szolgáltatások definíciójából tudjuk, hogy nem megfoghatók, nem tárolhatók, az állandó változás jellemezi, és a fogyasztói magatartások nagy hatással vannak az eredményekre és a szolgáltatás minőségére. Ezek mind meghatározzák a nyelvviskolák szolgáltatásainak megítélését, és a fogyasztók elégedettségét.

2.1. A SZOLGÁLTATÁSOK SZEREPÉNEK FELÉRTÉKELŐDÉSE

A szolgáltató szektor szerepe az utóbbi évtizedben olyan dinamikus mértékben nőtt, hogy a „tercier” szektorból mára a nemzetgazdaságok vezető szektorává vált, aránya a gazdaságban régen felülmúlta a termékek előállítását. A szektort a méretük és tevékenységük sokszínűsége miatt változatosság jellemzi, és ez teszi a területet izgalmassá. Maga a szolgáltatás alapvetően egy megfoghatatlan dolgot jelent.

A szolgáltató szektor napjainkban a világ összes GDP-jének kb. 61%-át állítja elő. A bruttó hazai termék 2018. I. negyedéves 4,4 százalékos növekedéséhez a szolgáltatások 2,6 százalékponttal járultak hozzá. A foglalkoztatottak kb. 1/3-a ebben a „tercier” szektorban dolgozik, de a gazdaságilag fejlett országokban ez az arány eléri a 2/3-t is.

A szolgáltatás szektor változásához a következő tényezők járulnak hozzá:

I. Változó életmódok:

- Jövedelmi polarizálódás: a társadalmi összetétel megváltozásának hatására létrejöttek a rétegszolgáltatások, melyek az egyes gazdasági rétegeket célozza meg.
- Megnőtt az igény a szabadidős tevékenységek iránt
- Életmódváltozás: a környezet- és egészségtudatosság megjelenésének hatásai.
- Nők megjelenése a piacon

II. Változó világ:

- Demográfiai hatások: ide tartozik a népesség elöregedése, mely által számos új szolgáltatás jött létre, és a meglévőket is újra kellett gondolni.
- Globalizálódás: a szolgáltatóknak szem előtt kell tartaniuk a nemzetközi piacra lépés lehetőségét.
- Az élet bonyolultabbá válik: tanácsadói szolgáltatások iránti kereslet megnövekedése.

III. Változó technológia:

- Az internet megjelenése megváltoztatta a kommunikációról vallott nézeteket, átalakultak az értékesítési, reklámozási és információszolgáltatási szokások.
- Az új termékek komplexitásának köszönhetően megnőtt a kereslet a képzett szakemberek iránt.

IV. Változó jogi környezet:

- Magyarországon az Európai Unióhoz való csatlakozással járó jogharmonizációhoz és deregulációhoz való alkalmazkodást kell figyelembe venniük a szolgáltató szektoroknak. (Balázs Dr. Lendvai Marietta szolgáltatásmarketing tanagyaga alapján 2019/20. tanév)

-

A szolgáltatások nagymértékben különböznek egymástól. Sok féle képpen osztályozhatjuk őket: szoros és laza kapcsolatú szolgáltatások, üzleti és fogyasztói szolgáltatások, profitorientált és nonprofit szolgáltatások; a legelterjedtebb azonban a hagyományos besorolás, amit a statisztikai számbavétel és szolgáltatásmenedzsment is használ. **Ezek az ágazatok** (a KSH SZJ-besorolását alapul véve) **a következők:**

- *„Mezőgazdasággal, vadgazdasággal, erdőgazdálkodással, halgazdálkodással kapcsolatos szolgáltatások (A+B)*
- *Iparral kapcsolatos szolgáltatások (C, D, E)*
- *Építőiparral kapcsolatos szolgáltatások (F)*
- *Kereskedelem, javítás (G)*
- *Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás (H)*
- *Szállítás, raktározás, posta, távközlés (I)*

- *Pénzügyi közvetítés (J)*
- *Ingatlanügyek, gazdasági szolgáltatás (K)*
- *Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás (L)*
- *Oktatás (M)*
- *Egészségügyi, szociális ellátás (N)*
- *Egyéb közösségi, személyi szolgáltatás (O)*” (Kenesi Zsófia, Kolos Krisztina, 2014, p. 56-57)

A szolgáltatás pozicionálása fontos szerepet játszik. Ma már nem elég egy ütőképes szlogen, egy szolgáltatáshoz több szolgáltató is elérhető, így fontos hangsúlyt fektetni az összehasonlítás lehetőségére is. A jó pozicionáláshoz elengedhetetlen, hogy a vállalkozás ismerje a környezetét és a versenylőnyeket. A termékből fakadó versenylőny lehet a szolgáltatásminőség, a kiegészítő szolgáltatások, az innovációk, az ár, a hozzáférés sokfélesége, az imázs, az alkalmazottak szakértelme, interakciós készsége vagy a folyamat, a kiszolgálás egyedisége. A szolgáltatás minőségét a vevők határozzák meg. Definíciója alapján a szolgáltatásminőség nem más, mint a vevő elvárásai és tapasztalatai közötti eltérés, vagyis hogy a szolgáltatás minősége alul múlja, kielégíti vagy felül múlja a vevő elvárásait. **A minőség értékelésében a szakirodalmak tíz dimenziót sorakoztat fel.**

1. Megbízhatóság (jó munkavégzés; időre teljesítés; pontos számlázás, nyilvántartás)
2. Reagálási készség (alkalmazottak hozzáállása; a vevő gyors visszahívása, kiszolgálása)
3. Kompetencia (a frontemberek ismeretei; a háttérszemélyzet felkészültsége; a szervezet kutatási potenciálja)
4. Hozzáférés (telefonon könnyű elérni a szolgáltatót; rövid a várakozási idő; megfelelő nyitvatartás, helyszín)
5. Udvariasság (a frontemberek viselkedése, megjelenése)
6. Kommunikáció (a vevők számára érthető tájékoztatás; a vevők problémájának kezelése)
7. Hitelesség (vállalat neve, hírneve; frontemberek személyes jellemvonásai)
8. Biztonság (fizikai, pénzügyi biztonság; bizalmas adatok kezelése)
9. Empátia (egyéni figyelem; egyedi igények megértése)
10. Megfogható dolgok (szolgáltatási infrastruktúra; frontemberek öltözéke; egyéb eszközök (névjegy, űrlap stb.)) (Kenesi Zsófia, Kolos Krisztina, 2014, p. 121-121 alapján)

A szolgáltatások minőségét folyamatosan javítani kell. **Erre a célra szolgál a szolgáltatásminőség információs rendszere, mely a következő elemekből épül fel:**

- Kérdőíves felmérések, az értékesítést követően: lényege, hogy a vevők előzetesen kialakított szempontok alapján értékelik az adott szolgáltatás minőségét.
- Fókuszcsoporth-interjúk: kis csoportokban a vevők kötetlen beszélgetés formájában világíthatnak rá a lehetséges problémákra, minőségi hibákra.
- Alkalmazottak kérdőíves megkérdezése: a vevőkkel napi szinten kapcsolatot tartó alkalmazottak nagyon sokat tudnak a vevőkről, így érdemes az ő véleményüket is meghallgatni. Illetve fontos a frontvonalban dolgozó alkalmazottak elégedettségének mérése is.
- Álcázott vásárlás: a módszer lényege, hogy egy megbízott, személyének és feladatának felfedése nélkül igénybe veszi az adott vállalkozás szolgáltatását, ezt követően pedig egy értékelőlapon meghatározott szempontok alapján minősíti a tapasztalatát. Ilyen szempontok lehetnek: a frontemberek szakértelme; a szolgáltatási egység általános színvonala; mennyire teljeskörű az információk átadása; a kiszolgálás színvonala; a termékek bemutatása; a szükséges prospektusok, bemutatóanyagok, szóróanyagok rendelkezésre állnak-e; árlista elérhetősége; külső és belső megjelenés (tisztaság, rend stb.).
- Kritikus esetek módszere: kritikus eseteknek nevezzük a szolgáltatásokkal való találkozás speciális formáit. Ilyen esetben a fogyasztó számára valami vagy nagyon kellemes, vagy valami nagyon kellemetlen érzést vált ki. Ezeket gyakran mélyinterjúk módszerrel gyűjtik össze, mely során a fogyasztó részletesen el tudja mesélni a történeteket.
- Vevői panaszok: a panaszok által azonosítani lehet az elégedetlen vevőket, és visszajelzéseket kaphatunk a szolgáltatási folyamat gyengeségeiről. Egy adatbázisba táplálva lehetőség nyílik a visszatérő minőségi hibák feltárására.
- Ok-okozati diagramm (Ishikawa-diagramm): egy japán minőségi szakértőtől, Kaoru Ishikawa-tól származik, melynek lényege, hogy grafikus megjelenéssel elemezni lehet a minőségi hibákhoz vezető okokat.
- Folyamatábra (Blueprinting): a módszer lényege, hogy a vevők szemszögéből a szolgáltatási folyamatot folyamatábra-szerűen elemekre bontják, és megpróbálják előzetesen megjelölni a lehetséges hibaforrásoka. (Kenesi Zsófia, Kolos Krisztina, 2014, p. 134-139 alapján)

2.2.SZOLGÁLTATÁSOK MARKETINGSPECIFIKUMA

Azt, hogy egy szolgáltatás marketing szempontjából miben különbözik egy fizikai terméktől, a **HIPI-elv** fogalmazza meg, négy elsődleges tulajdonság útján.

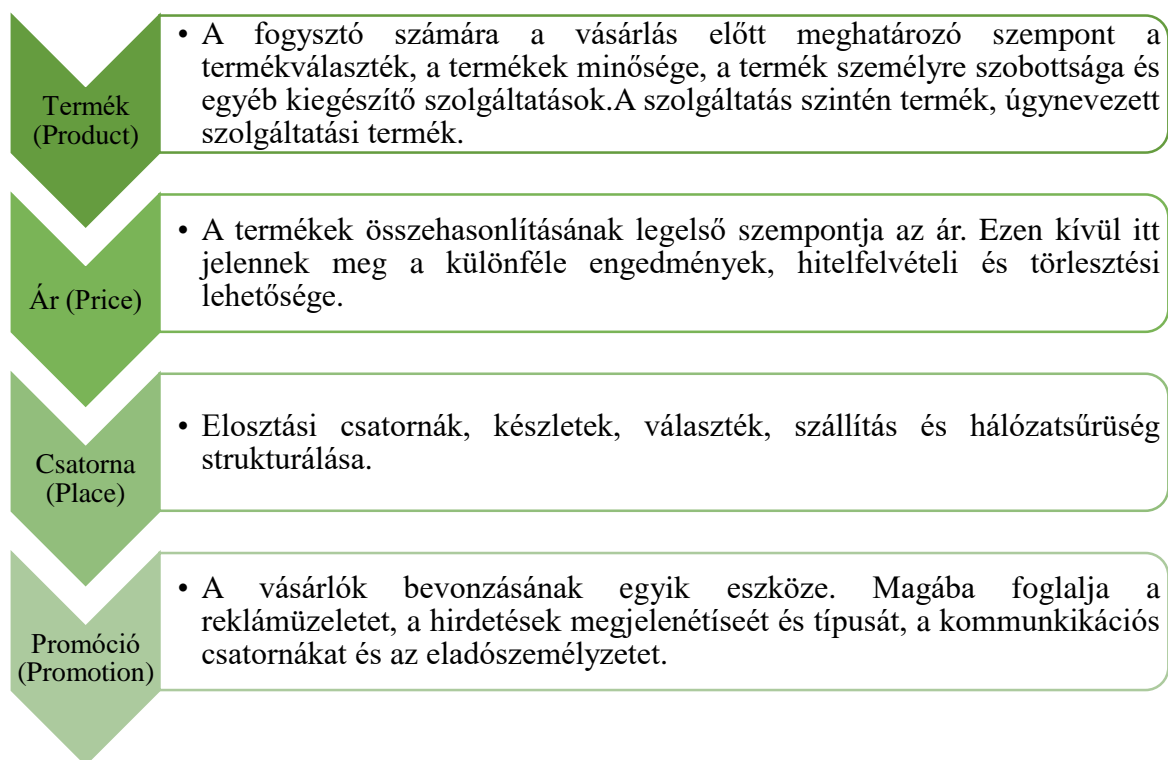
1. H – változékonyság (heterogeneity): a szolgáltató teljesítménye és az igénybe vevő által tapasztalt szolgáltatás természeténél fogva térben és időben változó (ingadozó). Nehéz a minőségbiztosítás és a szabványosítás.
2. I – nem fizikai természet (intangibility): a szolgáltatás egy tapasztalati termék, érzékszervi úton nem tudjuk megismerni (nem tapintható, szagolható, ízlelhető), ezáltal nehéz az előzetes értékelés is.
3. P – nem tárolható jelleg (perishability): a ma el nem fogyasztott szolgáltatás nem pótolható, illetve a végtermék nem helyezhető el a készáruraktárban.
4. I – elválaszthatatlanság (insperability): a szolgáltatás nyújtása és felhasználása időben és térben elválaszthatatlan egymástól, azaz a termelés és a fogyasztás egy időben megy végbe a szolgáltató frontszemélyzete és az igénybe vevő jelenlétében. Az igénybe vevő a szolgáltatási folyamatban aktívan részt vesz. (Veres Zoltán, 2009, p. 46-47 alapján)

Felismerhető, hogy a vállalatoknak vannak bizonyos tevékenységeik, melyekkel befolyásolni tudják a vásárlót. Ezek az összetevők minden tevékenységnél mások, és nagyon nehéz felsorolni őket, így a szakértők néhány fő pontban csoportosították őket. Így születettek meg a marketingmix-elemek.

„A szolgáltatások sajátos természete tükröződik az alkalmazható marketingmixben is. Booms és Bitner a sajátosságok alapján a McCarthy-féle 4P-t további három eszközcsoporttal bővítették ki:

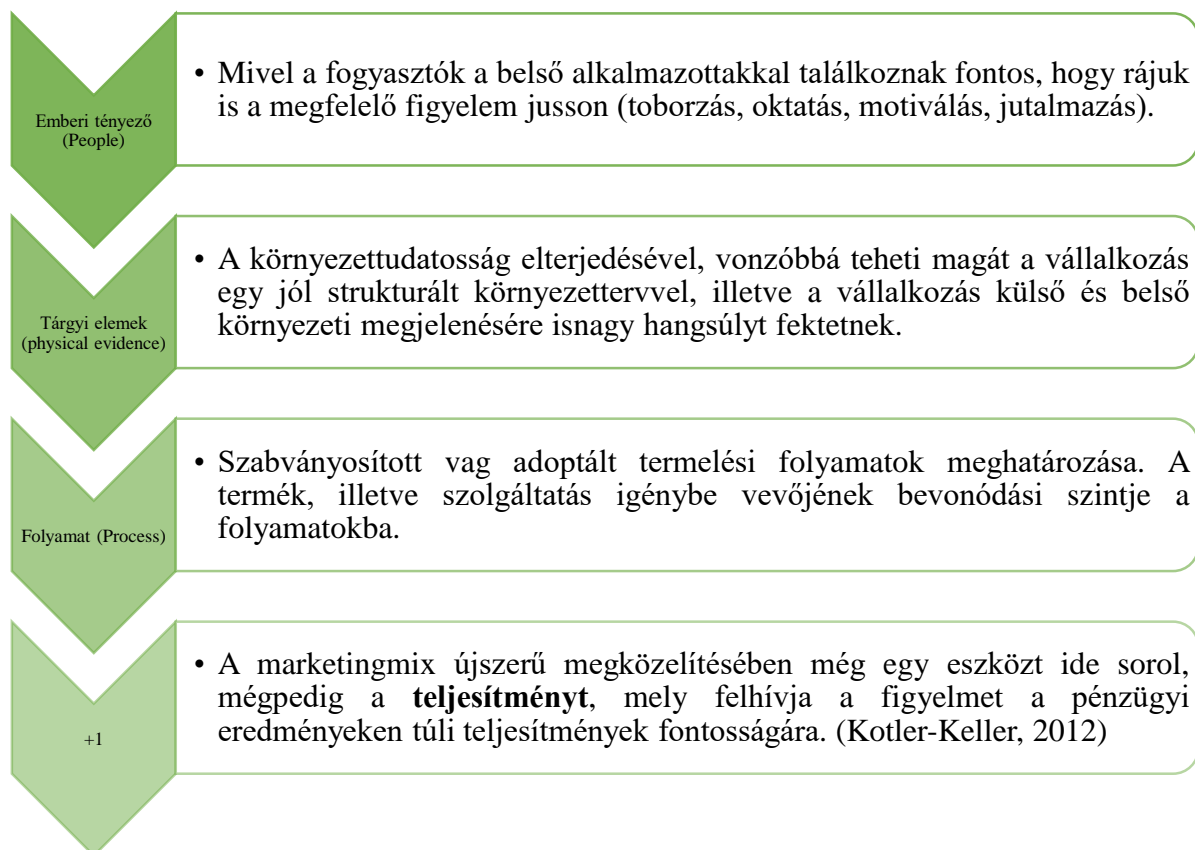
- *emberi tényező (people),*
- *tárgyi elemek (physical evidence) és*
- *a folyamat (process) mixelemekkel, és az így kapott tényezőket együttesen a szolgáltatások 7P-jének nevezték.”* (Veres Zoltán, 2009, p. 61)

2. ábra: McCarthy féle 4P



Forrás: adaptálva: Veres Zoltán, 2009, p.6.

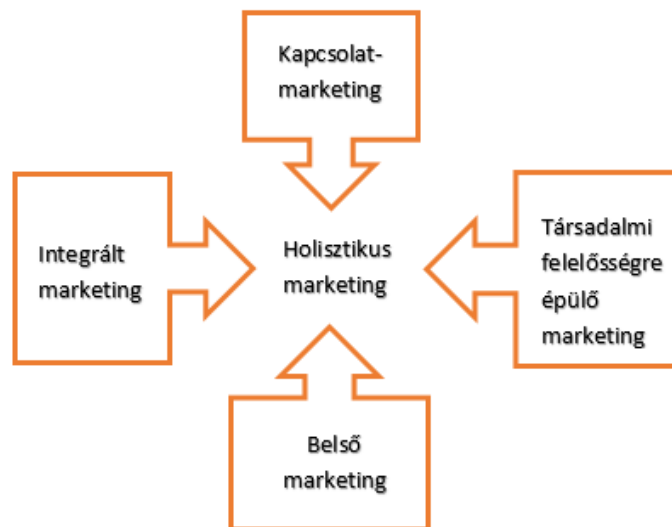
3. ábra: McCharty féle 4P kiegészítése



Forrás: adaptálva: Veres Zoltán, 2009, p.63

A XXI. században jelentkező hatások következtében megújult szemléletben kell szervezni a marketing erőfeszítéseket. Megfogalmazásra kerül a holisztikus marketingkonceptió ami „*olyan marketingprogramok, -folyamatok, és -tevékenységek kidolgozására, tervezésére és megvalósítására támaszkodik, amelyek elismerik a feladatok jelentőségét és kölcsönös függőségét.*” (Philip Kotler-Kevin Lane Keller 2006, p.52.). A holisztikus marketingnek négy dimenziójáról beszélhetünk.

4. ábra: A holisztikus marketing dimenziói



Forrás: saját szerkesztés: Philip Kotler-Kevin Lane Keller 2006, p.52. alapján

A **kapcsolatmarketing** célja, hogy kapcsolatot alakítson ki mindenkivel, akik hatással lehetnek a vállalkozás marketingtevékenységének sikerére, illetve egy kölcsönös elégedettséget biztosító, hosszú távú kapcsolat kiépítése az üzletfelekkel a nyereség növelése céljából.

Az **integrált marketing** tevékenységek és programok kidolgozása, amelyek értéket közvetítenek a fogyasztóknak. Ezen felül a marketingtevékenységek összehangolásában vesz részt.

A **belső marketing** biztosítja, hogy a marketing fontos elveit a szervezeten belül mindenki megismerje. Célja a munkavállalók képzése és motiválása, hogy rátermettek legyenek a vevők kiszolgálására.

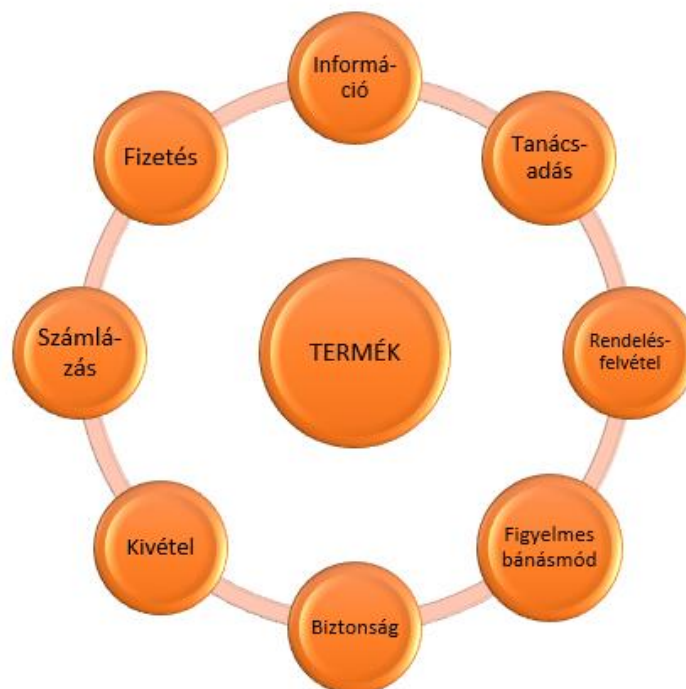
A **társadalmi felelősségre épülő marketing** hat a vállalatra, a fogyasztókra és a társadalom egészére. Felhívja a figyelmet a társadalmi felelősségvállalásra, a fogyasztói érdekvédelemre és a társadalmi jólétre.

2.3. PIACI TRENDEK A SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

Stratégiaformáló trendek a szolgáltatások terén:

Értékteremtés: vevőérték, részvényesi érték és versenyelőny kialakítása. A vevőérték nem más, mint azoknak az előnyöknek az összesége, amelyeket a fogyasztó az adott szolgáltatástól elvár, a vállalat gazdaságosságának fenntartása mellett. A vásárlók számára az átalakult fogyasztói szokások miatt szükségük van a vásárláskor valami pluszra, egy olyan pozitív élményre, mely után a legközelebbi vásárláskor ugyanahhoz az eladóhoz fordulnak és ajánlják másoknak is. A vállalkozás sikerességének mutatószáma a részvényesi érték. Minél nagyobb ez az érték, annál nagyobb a valószínűsége, hogy a menedzserek képesek hosszú távon a tőkeköltségeket meghaladó profitot elérni. Versenyelőnye egy vállalkozásnak abból származik, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a vevői elvárásoknak a többi piaci szereplővel szemben. A versenyelőny növelhető a hozzáadott kiegészítő szolgáltatásokkal, melyeket Christopher Lovelock 8 elembe határozott meg.

5. ábra: Termékeket kiegészítő szolgáltatások



Forrás: saját szerkesztés: Balázs Dr. Lendvai Marietta szolgáltatásmarketing prezentációja alapján
(2019/20. tanév)

Mint ahogy a mellékelt ábra is mutatja, 8 fontos elem létezik, amelyekkel hozzáadott értéket rendelhetünk az alapszolgáltatáshoz.

- a) információ: vagyis az ügyfelek és vevők részére kommunikált információk fontossága,
- b) tanácsadás: párbeszéd az ügyfél és a szolgáltató között, mely során felméri az ügyfél igényeit, és egyéni megoldásokat dolgoznak ki rá,
- c) rendelésvétel: a rendelések pontos felvétele nélkülözhetetlen,
- d) figyelmes bánásmód: gondoskodás az ügyfélről,
- e) biztonság: szolgáltatásoknál a legjellemzőbb a szolgáltatási garancia,
- f) kivételek: a megszokottól eltérő tevékenység, mint például egy személyre szabott ajánlat,
- g) számlázás: pontos és időbeni számlázás nagyon fontos,
- h) fizetés: szem előtt kell tartania az ügyfél kényelmét és fizetési preferenciáját.

„Egy vállalat csak akkor lehet hosszú távon sikeres, ha nemcsak részvényesei és érintettjei, hanem a társadalom számára is értéket teremt.” (Balázsné, 2019 szolgáltatásmarketing előadásanyaga). Ez egy üzleti megközelítés, menedzsmentstratégia, mellyel mérhető üzleti értéket teremt a vállalkozás a tevékenységéhez kapcsolódó szociális problémák azonosításával és kezelésével.

Ahhoz, hogy egy vállalkozás hosszútávon sikeresen funkcionáljon, szüksége van versenyelőnyre. A versenyelőny a megkülönböztetetőségből fakad, vagyis, hogy az adott vállalkozás, miben más mit a többi. Az egyediség ereje nagyban meghatározza, hogy egy vállalkozás versenyelőnyre tegyen szert. Az egységes szolgáltatások helyett, minden szolgáltató igyekszik a vevők egyéni igényeinek kielégítésére egyedi szolgáltatásokat nyújtani. Előny származhat potenciálkülönbségből, folyamatkülönbségből vagy programkülönbségből. Egy versenyelőny akkor jó, ha kellően jelentős, kellően elfogadott és kellően tartós.

„Minél inkább ügyfélorientált egy vállalkozás, annál jobban képes kielégíteni a vevői, ügyfelei igényeit, akik ennek következtében egyre elégedettebbek lesznek. Az ügyfél-elégedettség újravásárlásra ösztönöz, a vevő törzsvevővé, márkahűvé, azaz lojálissá válik, egyre jobban kötődik, melynek köszönhetően az eladó egyre biztosabb piaci pozíciót, jobb eredményt és üzleti sikert tud elérni.” (Balázsné, 2019 szolgáltatásmarketing előadásanyaga)

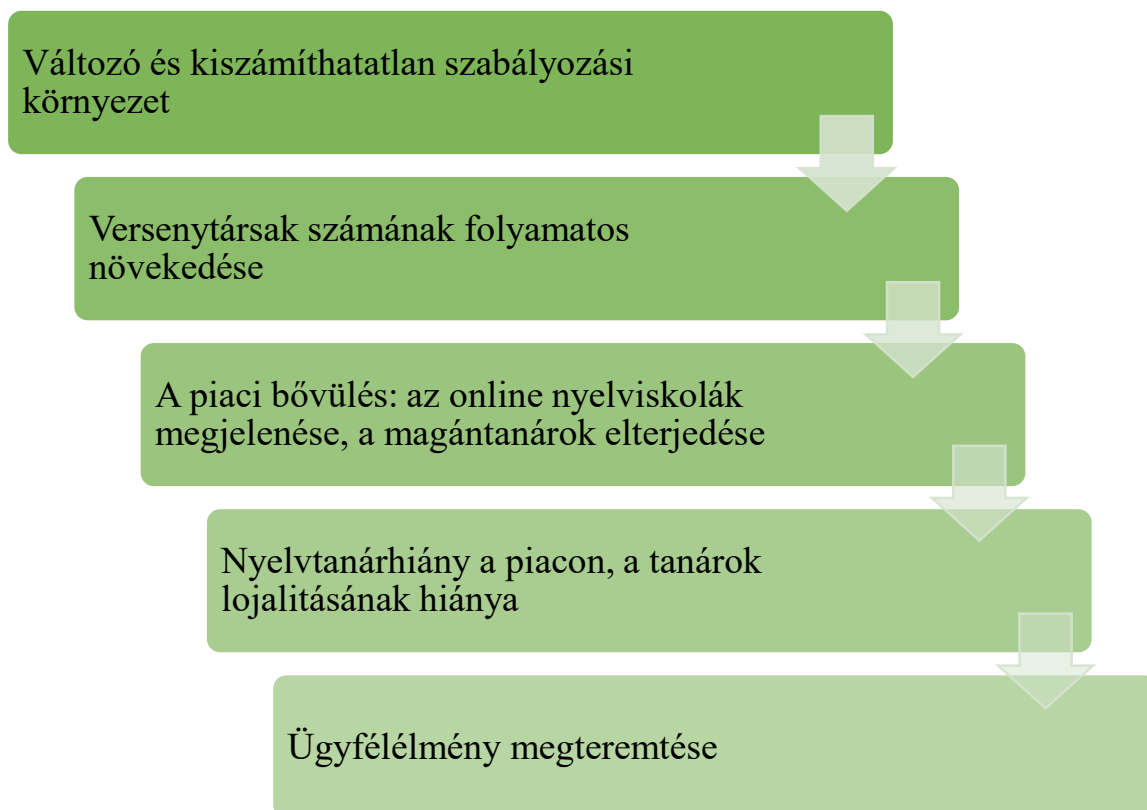
Napjainkban a szolgáltató vállalatoknak, a piaci nagysága, miatt nehéz kitűnniük a tömegből és versenyelőnyre szert tenni. A legnagyobb előnye abból származhat, ha felül tudja múlni az ügyfél elvárásait, olyan pozitív tapasztalatokkal, melyekre az ügyfél a későbbiekben is

emlékezni fog. Vagyis egy szolgáltató esetében a szolgáltatáson túl a fókusz az élményteremtésre kell helyezni. A nyelviskolai szolgáltatóknak ez nem egy egyszerű feladat, mivel a piaci igények folytonos változása mellett figyelemmel kell kísérniük a külső környezeti változásokra. A pozitív élmények hatására nő az ügyfélhűség és a vásárló fizetési hajlandósága. A változásokra a nyelviskoláknak azonnal kell reagálniuk, úgy hogy a pozitív élmények mind a már meglévő, mind az újonnan belépőknél megmaradjanak.

3. KIHÍVÁS ELŐTT A NYELVISKOLAI SZOLGÁLTATÓK

Minden jó nyelviskolának ahhoz, hogy versenyképes legyen, a piacon szüksége van stratégiai tervekre. Ezek középpontjában a célrendszer meghatározása és a környezeti kihívásokra reagáló vállalati reakciók kijelölése áll.

6. ábra: Stratégiai kihívások kiindulási problémái



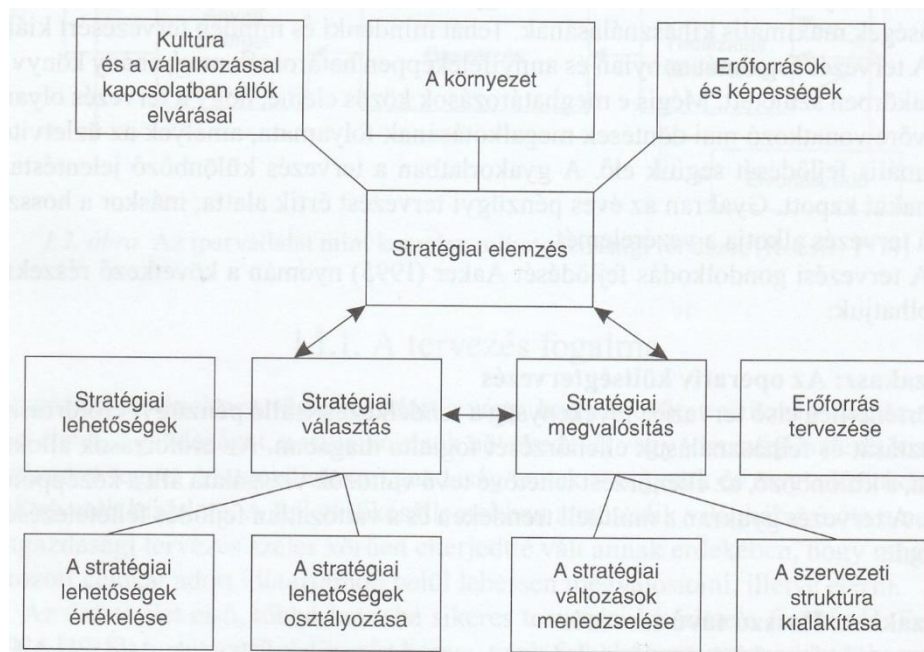
Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

Ahhoz hogy megértsük a stratégiai tervezés lépéseit és a dolgozat további részét logikusan követni tudjuk, fontosnak tartom a stratégiai menedzsment és a stratégiai tervezés elméletének tisztázását.

3.1. A TÉMA STRATÉGIAI FÓKUSZÚ MEGKÖZELÍTÉSE

A stratégiai menedzsment magába foglalja a stratégiai tervek előállítását, és a gyakorlatba való átültetését. Az előzetes elemzések és előrejelzések mellett felértékelődött a megvalósítás szerepe. A stratégiai menedzsment célja a szervezet változtatása, a kultúra és a vállalkozással kapcsolatban állók elvárásainak, a környezet és az erőforrásoknak és képességeknek a figyelembe vételével, úgy, hogy azok megfeleljenek a folyamatosan változó üzleti körülményekhez. Ezeket mutatja be az alábbi ábra.

7. ábra: A stratégiai menedzsment elemei



Forrás: Józsa, 2014, p.24

Innen el is jutottunk a stratégiai tervezés folyamatához. A stratégia alapeszköze a **stratégiai tervezés**. A tervezés nem más, mint a stratégia meghatározásának folyamata, mely elsődlegesen a szervezet külső környezetére fókuszál, és hogy hosszú távon versenyképes maradjon az adott piacon. A vizsgálat három különböző elemet foglal magába:

1. A stratégiai elemzés
 - Misszió
 - Belső erőforrások (vállalatelemzés)
 - Külső környezet
2. Stratégiai döntés
 - Változatok létrehozása
 - Összemérés, és kiértékelés

- Választás, döntés
3. 3. A stratégiai megvalósítása
- Célok meghatározása és tervezés
 - Szervezet és kultúra újragondolása
 - A változások megvalósítása

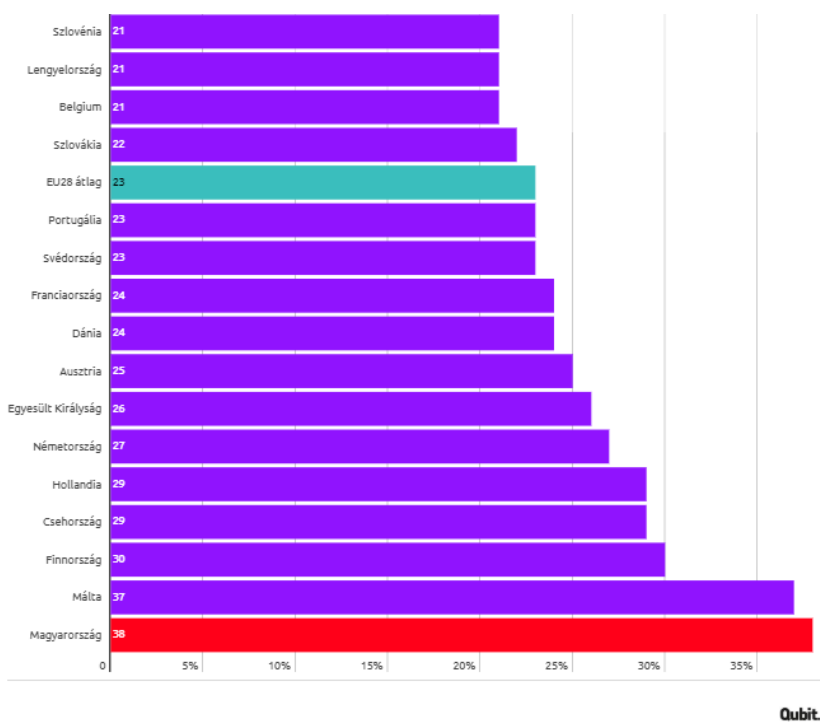
A fenti stratégiai logikai ívre építkezve vetem elemzés alá a kiindulási problémákat.

3.2. HELYZETELEMZÉS

Napjainkban a nyelvtanulás és –tudás szerepe egyre nagyobb jelentőséggel bír. A nyelvtudás javítja a munkaerő-piaci elhelyezkedés esélyeit, hozzájárul a foglalkoztatottság emelkedéséhez és az ország versenyképességének növekedéséhez. Az élet szinte minden területén találkozhatunk idegen nyelvi szövegekkel -mint például a boltban az élelmiszerek csomagolásán, különféle számítógépes programokban, reptereken stb.- melyek megértéséhez elengedhetetlen az idegen nyelvi tudás.

Bár Magyarországon magas óraszámban folyik nyelvoktatás, illetve a technológiai fejlődés új ajtókat nyitott ki a nyelvtanulás terén, mégsem beszélünk jól idegen nyelveket. „*A magyar fiatalok a legkevésbé hajlandók idegen nyelvet tanulni az egész Európai Unióban*” (Bodnár, 2018.) A cikk egy 2018-ban, az Európai Bizottság Oktatásügyi, Ifjúságpolitikai, Sportügyi és Kulturális Főigazgatóság kezdeményezésére készült kutatást elemez, amely a nyelvtanulási hajlandóságot vizsgálja a 15 és 30 éves EU-s állampolgárok körében. Az elkészült diagrammon jól látszik, hogy a magyarok 38 %-nak nincs igénye további nyelvek tanulására, míg ugyanez az arány az EU 28 tagállamában átlagosan 22%.

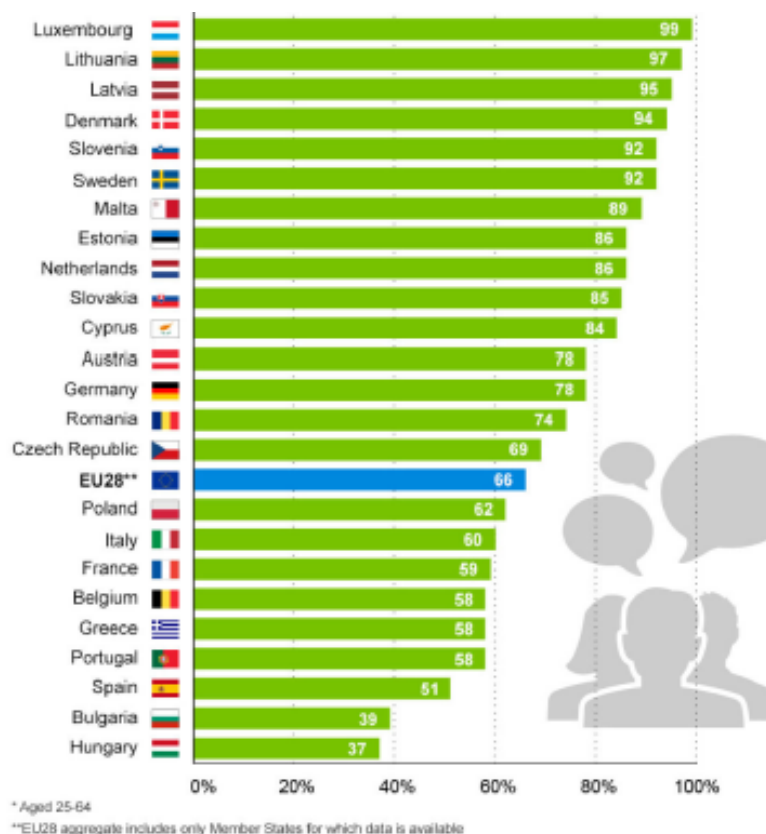
8. ábra: Azok aránya az EU 15 és 30 év közötti fiataljainál, akik nem szeretnék új nyelvet tanulni



Forrás: Bodnár 2018.

„Ez persze akár még azt is jelenthetné, hogy a magyarok azért nem akarnak idegen nyelvet tanulni, mert már tudnak, ennek viszont ellentmond az Eurostat legutóbbi, 2013-ban közzétett felmérése, amely szerint a 25-64 év közötti uniós állampolgárok nyelvtudási rangsorában is az utolsó helyen áll Magyarország. A kutatás szerint a dolgozó korú magyarok 37 százaléka tud legalább egy idegen nyelven – az EU-s átlag 66 százalék.” (Bodnár, 2018.)

9. ábra: Two Thirds of Working-Age Europeans Know a Foreign Language, Share of of the population stating they know at least one foreign language



Forrás: Bodnár, 2018.

A Daily News Hungary oldalán is arról olvashatunk, hogy bár a magyarok magas óraszámban tanulnak idegen nyelvet kedvező körülmények között, a nyelvtudásokban mégsem tükröződik vissza. Ennek egyik oka, hogy a közoktatásban a nyelvoktatás nem elég hatékony, a felsőoktatás pedig ritkán kínál nyelvtanulási lehetőségeket, hiszen ott a cél, hogy szaknyelvi ismereteket sajátítson el a hallgató. *„Az általános- és középiskolában zajló nyelvi képzésnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy két használható, dokumentummal igazolható idegennyelvtudás megszerzését tegye lehetővé. Erre épít a felsőoktatás a szaknyelvi ismeretek biztosításával.”* (Vass, 2017.)

„Még mindig csak nagyon kevés ember beszél idegen nyelveket, és azok is, akik nem beszélnek elég jól, mondja Marianne Nikolov, egyetemi tanár és kutató, aki évtizedek óta tanulmányozza a nyelvtanulást és annak eredményeit a közoktatásban.” (Vass, 2017.)

A probléma forrása a nem megfelelő nyelvoktatási módszerek használata, és hogy a nyelvórákon az oktatók még mindig magyarul beszélnek a diákokhoz.

A legelterjedtebb tanítási módszerek jelenleg a következők:

- olvasás tankönyvekből,
- tankönyvi szövegek fordítása,
- nyelvtani feladatok megoldása,
- szótározás,
- szavak memorizálása szöszedettből.

Ezek azonban nem bizonyulnak hatékony és hosszútávon működő eszközöknek. Prof. Dr. Bagdy Emőke - A hatékony nyelvtanulás titka című előadásán arról beszél, hogy a gyorsabb és használhatóbb nyelvtanulási mód egyik lehetséges változata a jobb- és bal agyféltekés tanulás.

10. ábra: A jobb és a bal agyféltekére ható elemek



Forrás: adaptálva: Prof. Dr. Bagdy Emőke - A hatékony nyelvtanulás titka,

Jelenleg számos nyelvtanulási lehetőség áll az oktatási rendszeren kívül a lakosság rendelkezésére.

1. **Autodidakta nyelvtanulás:** A nyelvtanuláshoz nem veszünk igénybe külső segítséget, saját módszerünk alkalmazásával sajátítjuk el a nyelvet. Fontos, hogy egy működő módszerünk legyen az adott nyelv megtanulásához. Nem egyszerű, hiszen nincs kontroller, a tanulás üteme csak rajtunk áll. Ehhez négy alapelvet kell szem előtt tartanunk:

- a. Élvezzük a tanulást! Csak akkor lesz sikeres egy nyelv elsajátítása, ha élvezettel csináljuk. Olvassunk olyan idegen nyelvű könyvet, nézzünk olyan idegen nyelvi videókat, amik minket érdekelnek. Hagyjuk el a tankönyvben leírt sablonszövegeket és keressünk általunk kedvelt tartalmakat azon a nyelven, amit megkívánunk tanulni.
- b. Módszerek meghatározása! Tárjuk fel a lehetőségeket és addig kísérletezzünk, amíg meg nem találjuk a számunkra legmegfelelőbb módszert. Rajzoljunk színes nyelvtani táblázatokat, készítsünk tanulókártyákat, mindegy, a lényeg, hogy jelöljük ki a nyelvtanulás élvezetének módját, és alkalmazzuk.
- c. Rendszer a tanulásban! Ütemezzük be a napi teendők közé a nyelvtanulást. Nem feltétlenül van szükség extra időhöz, hiszen a mai fejlett világban hallgathatunk idegen nyelvi szövegeket vezetés közben, főzhetünk idegen nyelvi receptekből és máris gyakoroltunk plusz időráfordítás nélkül.
- d. Legyünk türelmesek! Rövid idő alatt nem lehet nyelvet megtanulni, de látványos eredményeket lehet elérni. Lépésről-lépésre kell haladni, az apró sikerek - amikor végre megérttek valamit, amit eddig nem értettem- visznek minket egyre előre, és tudnak motiválni, hogy újabb sikereket érjek el.

2. **Online nyelvtanulás:** Számos olyan nyelvi kurzus, program és játék létezik, mely segíti az otthoni nyelvtanulást. Rendkívül kényelmes, hiszen bármikor, bárkinek, bárhol elérhető. A másik nagy előnye, hogy olcsó, hiszen az online felületeket rengeteg tartalom kedvező áron vagy szinte teljesen ingyen elérhető. Azt, hogy jelenleg milyen online nyelvtanulási formák érhetőek el, naphosszat lehetne sorolni, de a leggyakoribbak a következők:

- a. Online nyelvtanulási rendszerek (moduláris, teljes hozzáférést adó, vagy előfizetős modellek). Itt kell említést tenni az online nyelviskolák rendszeréről. A tanulni vágyóknak elérhetőek az ingyenes és a fizetős verziók is. Javukra írható, hogy a legtöbb ilyen kurzuson magunk osztjuk be az időnket a

mindennapi teendők mellett, és saját tempóink szerint tanulhatunk. Az általános online kurzusban videók, hanganyagok és szövegek alkalmazásával megtanulhatók a nyelvtan szabályok, a helyes kiejtések, szavak, amiket végül tesztek formájában ellenőrizhetünk le. Vannak azonban erre a sémára épülő speciálisabb kurzusok is ahol például egyéni és szakmai igényeknek megfelelően állítanak össze feladatokat és tananyagokat, emellett a felhasználók anyanyelvi beszélőkkel is fejleszthetik tudásukat.

Mindez szép és jó, azonban nem szabad elfeledkeznünk arról, hogy ami olyan nagy előnye az online felületeknek az egy másik megközelítésben a hátránya is lehet. Az online felületekre feltöltött anyagok között találkozhatni ellenőrizetlen információkat is, illetve ezeket a tartalmakat nem csak kizárólag nyelvszakemberek töltik fel, hanem jószándékú, segíteni akaró laikusok, akiknek nincs meg a megfelelő szakmai háttérük egy nyelv helyes átadására.

- b. Nyelvtanulást segítő alkalmazások (pl. Quizlet),
 - c. Blogok,
 - d. Vlogok (videóblogok), Youtube-videók,
 - e. Fórumok,
 - f. Képmegosztó oldalak (pl. Pinterest),
 - g. Közösségi ismeretségi oldalak, chatek, nyelvcsere közösségek.
3. **Nyelviskolák:** Talán a három lehetőség közül ezt a szolgáltatást veszik igénybe a legtöbben. Az online és az autodidakta nyelvtanulás hamar abbamaradhat a motiváció hiánya miatt, azonban a nyelvviskolákban van, aki felügyelje a nyelvtanulási folyamatokat. Egy versenyképes nyelvviskolának 3 ismérve van:
- a. folyamatos fejlesztés (a termékek, szolgáltatások és infrastruktúra területén egyaránt),
 - b. professzionális kommunikáció,
 - c. közösségépítés.

Ezen kívül megemlítendő a csoportos tanulásnak előnyei:

- csoporttársak egymásra hatása,
- interaktív tanulás,
- egymás motiválása,
- oldja a személyes gátlásokat,
- azonnali visszacsatolás egymásnak.

A magyarok nyelvtanulási lehetőségeinek növelésére a kormány is számos intézkedést tett az elmúlt három évben.

Az első ilyen rendelkezés az 503/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet az első sikeres nyelvvizsga és az első emelt szintű idegen nyelvből tett érettségi vizsga díjához nyújtott támogatásról. A támogatásra az jogosult, aki 2018 január 1-je után elsőként sikeresen megszerzett államilag elismert általános nyelvi vagy szaknyelvi komplex középfokú vagy felsőfokú nyelvvizsgát vagy ezzel egyenértékű honosított nyelvvizsgát vagy érettségi vizsgát tesz vagy az egyesíteni kívánt, eltérő időpontban tett írásbeli és szóbeli részvizsgák esetén legalább a második részvizsga letétele, és nem múlt még el 35 éves. A támogatás iránti eljárás írásbeli kérelemre indul. A kérelmet a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatóságnál az első sikeres komplex nyelvvizsga vagy a második sikeres részvizsga letételét igazoló nyelvvizsga-bizonyítvány vagy érettségi bizonyítvány, tanúsítvány kiállításának napjától, illetve a honosítási határozat közzétételétől számított 1 éven belül formanyomtatványon vagy elektronikus úrlapon kell benyújtani. A támogatást a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatóságnál a megállapító határozat kiadását követő tizenhárom napon belül folyósítja a kérelemben megjelölt belföldön vezetett számlára utalással. A támogatás mértéke az első sikeres komplex nyelvvizsga nyelvvizsgaközpontnak vagy az Oktatási Hivatalnak ténylegesen megfizetett díja vagy az alpontja szerinti esetben, ha a két sikeres részvizsga-bizonyítvány kiállítása között több mint 1 év telt el, a támogatás mértéke a második sikeres részvizsga nyelvvizsgaközpontnak ténylegesen megfizetett díja vagy a honosítási eljárás Oktatási Hivatalnak ténylegesen megfizetett díja, de legfeljebb a megfizetéskor érvényes kötelező legkisebb munkabér (minimálbér) 25%-ának megfelelő összeg. Támogatott nyelvek: angol, német, francia, olasz, orosz, spanyol, bolgár, görög, horvát, lengyel, örmény, roma/cigány (romani/lovári, illetve beás), román, ruszin, szerb, szlovák, szlovén, ukrán, latin, portugál, arab, héber, japán, kínai, holland, finn, ha a vizsga nyelve az érintett személy állampolgársága szerinti ország hivatalos nyelvétől eltérő. (503/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet az első sikeres nyelvvizsga és az első emelt szintű idegen nyelvből tett érettségi vizsga díjához nyújtott támogatásról alapján. Hozzáférés (URL):

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1700503.KOR>

A következő ilyen nyelvtanulást-ösztönző program az általános felvételi eljárásban 2020-tól lesznek láthatók, melyekről a 423/2012. (XII. 29.) Kormányrendelet a felsőoktatási felvételi eljárásról olvashatunk. A 23.§ (3) bekezdése szerint alapképzésre, osztatlan képzésre az a jelentkező vehető fel, aki legalább B2 szintű, általános nyelvi, komplex nyelvvizsgával vagy azzal egyenértékű okirattal rendelkezik és legalább egy emelt szintű érettségi vizsgát tett vagy

felsőfokú végzettséget tanúsító oklevéllel rendelkezik. (503/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet az első sikeres nyelvvizsga és az első emelt szintű idegen nyelvből tett érettségi vizsga díjához nyújtott támogatásról alapján. Hozzáférés (URL): <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1700503.KOR>

A nyelvvizsga megszerzéséhez a kormány állami kamattámogatással igénybe vehető Nyelvtanulási Diákhitelt kínál. A hitelt minden felsőoktatási hallgató igénybe veheti, aki aktív hallgatói jogviszonnal rendelkezik, vagy azt szünetelteti, valamint aki felsőoktatási intézményben záróvizsgát tett, de nyelvvizsga hiányában diplomát nem szerzett. A Nyelvtanulási Diákhitel keretében egyösszegű kölcsön vehető fel, melynek legmagasabb összege 500 000 Ft lehet. A nyelvtanulási hitel törlesztését a felvételét követő 12 hónap elteltével kell megkezdenie a hallgatónak, havi egyenlő részletekben. A törlesztés futamideje minimum egy, maximum öt év, melyet hallgató a hitelszerződés megkötésekor szabadon választhat meg. *„A kölcsön kamata induláskor megegyezik a szabad felhasználású hallgatói hitel aktuális kamatával. Jó hír az érintetteknek, hogy amennyiben a hitelfelvevő a hallgatói hitelszerződés megkötését követő két hónapon túl legalább B2 szintű, középfokú komplex állami nyelvvizsgát tesz olyan idegen nyelvből, amelyre külön jogszabály alapján a nyelvvizsgadíj visszaigényelhető, úgy annak bejelentése napjától kamatmentessé válik a hitele. A kamatot az állam a fennmaradó futamidő alatt átvállalja a hallgatótól.”* (Diákhitel már nyelvtanulásra is 2019 [online]. Hozzáférés (URL): <https://www.diakhitel.hu/aktualis/aktualis-hireink/diakhitel-mar-nyelvtanulasra-is.html>)

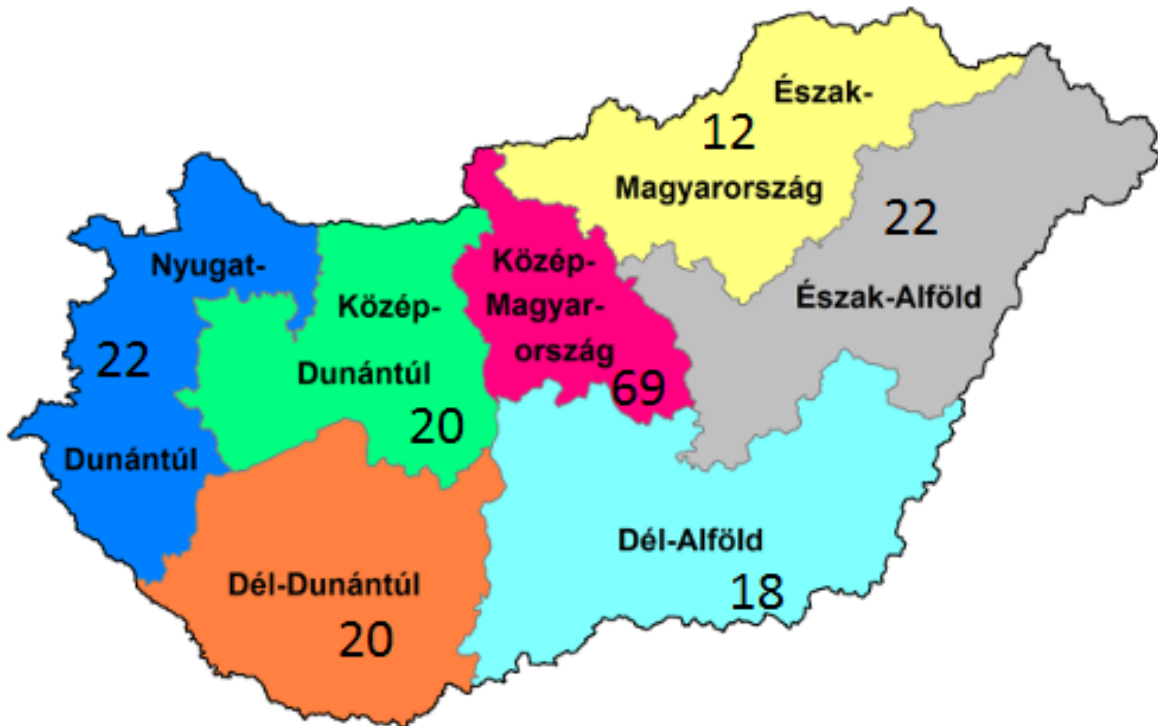
Jelenleg Magyarországon 112 egymástól különböző nyelviskola/nyelvstúdió hirdeti magát online felületeken. Ezek közül a következő tíz nyelviskola van, akik több városban is rendelkeznek kihelyezett iskolával.

- 1) Katedra Nyelviskola (Budapesten 6 db iskola, Kecskeméten 2 db iskola, Győrben, Székesfehérváron, Szentendrén, Szigetszentmiklóson, Ráckeviden, Dunaharaszton, Siófokon, Szekszárdon, Szolnokon, Egerben, és Pakson egy-egy iskola található)
- 2) Hollywood Nyelvstúdió (Budapesten 6 db iskola, Zalaegerszegen, Pécsen, Szegeden, Győrben, Debrecenben, Székesfehérváron, Vecsésen és Nagykanizsán egy-egy iskola található)
- 3) Bonus Nyelvstúdió (Békéscsabán Egerben, Miskolcon, Pécsen, Zalaegerszegen, Szegeden, Székesfehérváron, Veszprémben, és Budapesten is egy-egy iskola található)

- 4) Smile Nyelviskola (Szombathelyen, Sopronban, Győrben, és Zalaegerszegen is egy-egy iskola található)
- 5) Don't Panic Nyelviskola (Budapesten 5 db iskola, Érden, Debrecenben, Kecskeméten, Győrben, Székesfehérváron, és Szegeden 1-1 iskola található)
- 6) Alfa Nyelvstúdió (Győrben és Mosonmagyaróváron van iskolája)
- 7) Helen Doron Early English Nyelviskola (az ország több mint 30 településén van kihelyezett iskolája)
- 8) Dialóg Nyelviskola és Vizsgacentrum (Dunaújvárosban, Nagykanizsán és Budapesten van iskolájuk)
- 9) Brainturbó Nyelviskola (Budapesten 3 iskola, Székesfehérváron, Zalaegerszegen, Cegléden, Debrecenben, Győrben, Nyíregyházán, és Sopronban egy-egy iskola található)
- 10) MySchool Nyelviskola (Budapesten és Szolnokon található egy-egy iskola)

Ha az alábbi ábrán megnézzük, hogy Magyarországon régióként hány nyelviskolai intézmény található megfigyelhetjük, hogy átlagban 20 nyelviskola van egy régióban kivéve kettőt. A Közép-Magyarország régióban jóval az átlag felett 69 nyelviskola van, melynek oka, hogy ez a régió az egyik legsűrűbben lakott terület és itt található a legtöbb iskola. Az Észak-Magyarország régióban pedig jóval az átlag alatt 12 nyelviskola található, mivel az ország ezen területe elmaradottabb.

11. ábra: Magyarország régióiban megtalálható nyelviskolák



Forrás: saját szerkesztés, saját kutatás alapján

Budapesten a hirdetések alapján nem kevesebb, mint 35 nyelviskola közül választhatunk, és ezek közül a legtöbb több iskolát is nyitott már Budapest területén. Ez a szám nagyon soknak tűnik és elgondolkoztat, hogy hogyan képesek életben maradni a magántanárok és az ingyenes online nyelvtanulási lehetőségek mellett. Végignézve a nyelviskolák honlapját a következőket állapítottam meg:

- A tanfolyamoknak rengeteg változata létezik. Vannak általános, félintenzív, intenzív, szuperintenzív, felzárkóztató, szinten tartó és hétféle tanfolyamok is. Ezen felül választhatunk csak érettségire felkészítő tanfolyamot, vagy egy konkrét nyelvvizsgára felkészítő tanfolyamot is.
- Választhatunk egyéni és csoportos tanfolyamok közül, ahol kiválaszthatjuk még azt is, hogy 2-3-4 vagy nagyobb létszámú csoportban szeretnénk tanulni. Az egyéni tanfolyamnál mi választhatjuk meg a tanfolyam kezdetét, és hozzánk igazítják a tanulási tempót és a tanulás intenzitását is.
- A legtöbb egyéni óránál nincsenek már fix időpontok a tanulásra, nyitvatartási időben, a mi szabadidőnket figyelembe véve bármikor mehetünk tanulni, bármennyi időre.

- Ha az utazás számunkra kényelmetlen, sok helyen választhatunk online tanfolyamot is az iskola honlapján keresztül, hogy otthonról a saját kényelmünket megtartva tanulhassunk.
- Az iskolák folyamatos kedvezményekkel/akciókkal csalogatják a diákjaikat magukhoz. Vannak szezonális kedvezmények, mint például a húsvéti, az iskolakezdési vagy nyáriszüneti akciók. Emellett kínálnak új diákoknak vagy visszatérő diákoknak személyre szabott kedvezményeket.
- A kedvezmények mellett ajándékokkal kedveskednek a diákoknak. Például a Cosmopolitan Lingua Nyelviskola ajándék nyelvrát ad, ha egy összegben kifizetjük a tandíjat.
- Minden nyelviskolánál van már lehetőség kipróbálni magunkat és a tudásunkat ingyenes online szintfelmérővel és próbanyelvvizsgálóval.
- Vannak nyelviskolák akik ingyenes próbaórákat kínálnak, ahol részt vehetünk próba képpen egy órán, ami segíthet eldönteni, hogy ott szeretnénk-e tanulni vagy sem.
- Vannak nyelviskolák amik azzal növelik a vonzerejüket hogy csak egy nyelvet tanítanak, mint például a Don't Panic Nyelviskola, ahol csak angolul tanulhatunk, ezzel ellentétben pedig a Soter Nyelviskolában csak különleges nyelveket tanulhatunk, mint a svéd vagy a norvég.
- Találkozhatunk olyan nyelviskolákkal akik kifejezetten egy csoportra specializálódtak. Ilyen például a Helen Doron Early English Nyelviskola, ahol a csecsemőktől a 19 éves tinédzserekkel foglalkoznak csak, vagy a Goethe Nyelviskola, ahol csak német nyelvoktatás folyik.
- Bizonyos nyelviskolák tartanak nyelvi táborokat is.

Mint látjuk nagyon sok lehetőség közül választhatunk, attól függően, hogy milyen igényeink vannak. Mindenki megtalálhatja, a számára megfelelőt, ha körültekintően tájékozódik. Úgy gondolom, hogy azért tud életben maradni ez a sok nyelviskola, mivel minden embernek mások az igényeik, és minden iskola más igényekre nyújt kielégítést. Így minden nyelviskolának megvan az forgalma, ami az életben maradáshoz szükséges.

A nyelviskolák is ki vannak téve a külső környezeti változások hatásainak, melyre azonnal vissza kell hatniuk. A jelenlegi koronavírus-helyzet nagy változásokat eredményezett ezen szolgáltatószektornak. A járványhelyzet kezdetén, először is a kihelyezett irodákat be kellett zárniuk, hogy elkerüljék a csoportosulásokat, mellyel csökkenthetővé vált a járvány terjedésének lehetősége. A bezárással azonban a nyelvoktatás nem állt le, más alternatívákat kerestek a szolgáltatók. Pozitívum a nyelvet tanulni vágyók körében, hogy a távoktatási lehetőségek tárháza a mai világban szinte végtelen, hiszen az informatikai eszközök segítségével szinte bárhol, bármikor elérhetőek lehetnek a tananyagok. Ehhez viszont a nyelviskoláknak gyorsnak és találékonyaknak kellett lenniük, hogy biztosítsák a diákok számára a tananyagok elérhetőségét és a beszéd gyakorlását is. Ilyen eszközök lehetnek a nyelviskola honlapra feltöltött, vagy e-mailben elküldött tananyagok, illetve élőbeszéd gyakorlására egy skype-s csoport vagy egyéb videóhívásra alkalmas alkalmazás használata.

Ha ezek a körülmények nem nehezítették volna meg eléggé a nyelviskolák életét, a következő kormányrendelet sok nyelviskolát sodorhat veszélybe. Április 7-én Palkovics László innovációs miniszter bejelentette, hogy a nyelvvizsga kötelezettség alól mentesítik a diákokat.

„Nagyjából 60 ezer idén végző hallgató esetén könnyíti meg ez a diplomaszerzés feltételeit, hiszen a járványhelyzet miatt a legtöbb nyelvvizsgaközpont bezárt, mindössze két olyan intézményről tud, ahol lehetséges az interneten keresztül nyelvvizsgát tenni. Bár szerinte a hallgatók többsége még időben megszerezte a kötelező nyelvvizsgát, ám akár idén is több tízezer végzősről lehet szó, akik még nem tettek ennek eleget.” (Nádasi Balázs[online]: Hozzáférés

(URL): <https://magyarhang.org/belfold/2020/04/07/eltorlik-a-diplomahoz-szukseges-nyelvvizsga-kotelezettseget/>). A Magyar Közlöny-számokban megtalálható a felsőoktatási intézményeket és a hallgatókat érintő intézkedésekről szóló rendelet is, amelyből kiderül, hogy aki 2020. augusztus 31-ig sikeres záróvizsgát tett, mentesül az oklevél kiadásának előfeltételéül előírt nyelvvizsga letételének kötelezettsége alól. *„Így tehát nem csak azok mentesülnek a kötelezettség alól, akik korábban záróvizsgáztak, hanem az idén diplomázóknak sem kötelező nyelvvizsgát letenniük a diploma megszerzéséhez.”* (Gáspár András [online]: Hozzáférés (URL): <https://privatbankar.hu/cikkek/makro/diploma-nyelvvizsga-nelkul-felveteli-fel-nyelvvizsgaval-fontos-szabalyokat-tettek-kozze.html>).

Ezek az intézkedések nagyban megnehezítik a nyelviskolák helyzetét és sajnos ezeknek köszönhetően nagyban csökken a diákjaik száma. Azonban ez arra sarkalja őket, hogy olyan új, innovatív megoldásokat keressenek, amik ebben a helyzetben is versenyképesé teszik őket, és melyekkel a jövőben is versenytársaik elé pozícionálják őket.

3.3.A VERSENYHELYZET ELEMZÉSE

Jelenleg Zala megyében 8 nyelviskola található, melyek a következők:

- 1) Smile Nyelviskola
- 2) Hollywood Nyelvstúdió
- 3) Katedra Nyelviskola
- 4) Dialóg Nyelviskola
- 5) Zalaegerszegi Belvárosi Nyelviskola
- 6) Bonus Nyelviskola
- 7) Big Ben Nyelviskola
- 8) Nyelvlabor

A Zala megyei nyelviskolák közül az öt legnagyobbat választottam ki, melyeknek az összemérésére az online felületek alapján a benchmark technikát választottam. A benchmarking olyan elemzési és tervezési eszköz, amellyel összevethetjük a hasonló ágazatban tevékenykedő vállalkozásokat, különböző területeken és szempontok alapján.

1. Online és digitális folyamatok
2. Tanulásmenedzsmentet támogató eszközök
3. Nyelvvizsga lehetőségek
4. Az online felület felhasználóbarátsága
5. Ügyfélélményt segítő megoldások
6. Médiában való aktivitás

1. táblázat: 1. vizsgálati szempont: Online és digitális folyamatok

Megnevezés	Smile Nyelviskola	Hollywood Nyelvstúdió	Katedra Nyelviskola	Dialóg Nyelviskola	Belvárosi Nyelviskola
Online regisztráció az oldalra		✓			
Online jelentkezés			✓		✓
Ügyfélszolgálat	✓	✓	✓	✓	✓
Ajánlatkérés	✓	✓		✓	✓
Hírlevél	✓	✓	✓	✓	✓

Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

2. táblázat: 2. vizsgálati szempont: Tanulásmenedzsmentet támogató eszközök

Megnevezés	Smile Nyelviskola	Hollywood Nyelvstúdió	Katedra Nyelviskola	Dialóg Nyelviskola	Belvárosi Nyelviskola
Tananyagok elérhetősége					
Videók					
Felkészítő anyagok					
Online szintfelmérő	✓	✓			✓

Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

3. táblázat: 3. vizsgálati szempont: Nyelvvizsga lehetőségek

Megnevezés	Smile Nyelviskola	Hollywood Nyelvstúdió	Katedra Nyelviskola	Dialóg Nyelviskola	Belvárosi Nyelviskola
Nyelvvizsgafelk észítés adott nyelvvizsgára		✓	✓	✓	✓
Szervez nyelvvizsgát az iskola			✓	✓	✓
Több nyelvvizsgatípus érhető el			✓	✓	✓
Nyelvvizsga általános tudnivalói			✓		✓
Nyelvvizsga időpontok			✓	✓	✓
Nyelvvizsga mintafeladatok			✓		✓

Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

4. vizsgálati szempont: Az online felület felhasználóbarátsága

1. Katedra Nyelviskola
2. Hollywood Nyelvstúdió
3. Smile Nyelviskola
4. Belvárosi Nyelviskola
5. Dialóg Nyelviskola

4. táblázat: 5. vizsgálati szempont: Ügyfélélményt segítő megoldások

Megnevezés	Smile Nyelviskola	Hollywood Nyelvstúdió	Katedra Nyelviskola	Dialóg Nyelviskola	Belvárosi Nyelviskola
Fotók a nyelviskolákról	✓	✓			
Frissülő hírtartalom	✓	✓	✓	✓	✓
Bemutató videó	✓	✓	✓		
Vélemények rovat		✓		✓	
Átláthatók az információk	✓	✓	✓	✓	✓
Árak megjelenítése		✓	✓	✓	✓

Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

5. táblázat: 6. vizsgálati szempont: Médiában való aktivitás

Megnevezés	Smile Nyelviskola	Hollywood Nyelvstúdió	Katedra Nyelviskola	Dialóg Nyelviskola	Belvárosi Nyelviskola
Facebook	✓	✓	✓	✓	✓
Instagram	✓	✓	✓		
Twitter			✓		
Tumblr			✓		
Tv					
Rádió	✓	✓			

Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

Nyelvvizsgalehetőségek alapján egyértelműen megállapítható, hogy a Katedra Nyelviskolának van versenyelőnye a többi piaci szereplővel szemben, ugyanis a weboldalon elérhető információk alapján itt hozták nyilvánosságra a lehető legtöbb információt a nyelvvizsgákkal kapcsolatosan. De nem csak ezen a területen, hanem a médiában is jóval versenytársai előtt jár, annak köszönhetően, hogy a lehető legtöbb felületen hirdeti magát, aminek eredményeképpen sokkal több potenciális fogyasztóhoz jut el a nyelviskola.

Ezzel szemben megállapítottam, hogy a Hollywood Nyelvstúdió fekteti a legnagyobb hangsúlyt a weboldal frissítésre, hogy már ott kialakítson egy ügyfélélményt azzal, így minél vonzóbbá téve az iskolát. Ennek érdekében közzétesznek fotókat, videókat, véleményeket, és úgy alakítják ki a weboldalt, hogy mindenki gyorsan és könnyedén megtalálja a számára szükséges információkat.

Mindent egybevetve úgy gondolom, hogy a Katedra Nyelviskola és a Hollywood nyelviskola uralja a piacot Zala megyébe, az elkészült kutatások összehasonlítása alapján. A legtöbb szempont vizsgálatánál látszik, hogy a többi szereplő elmaradottabb az előbbi kettőhöz képest.

4. PRIMER KUTATÁSAIM BEMUTATÁSA

4.1. A KUTATÁS CÉLJA

A primer kutatásom célja az volt, hogy a kiindulási problémáknál megjelölt kulcsterületekhez mélyebb választ tudjak meg, s kiegészítő információt gyűjtsenek az alábbiakról:

12. ábra: Kutatási irányok meghatározása

Nyelviskolák oldaláról:

- Milyen stratégiai kihívásokkal kell szembenéznük?
- Hogyan érzékelik ezeket és miképpen készülnek fel?
- Hogyan tudják bevonni a diákokat az egyre élesedő versenyben?
- Hogyan reagálnak a koronavírus miatt kialakult helyzetre?

A diákok és hallgatók oldaláról:

- Milyen nyelvi kompetenciákkal rendelkeznek?
- Milyen kihívásokat éreznek?
- Milyenek a benyomásai a nyelviskolákról?
- Mennyire elégedettek ezekkel?

Forrás: saját szerkesztés

4.2. KIINDULÓ HIPOTÉZISEK

H₁: A nyelviskoláknál egy meghatározó stratégiai pillér az online felületek fejlesztése.

H₂: A nyelviskolák nem igazán mérik a vevői elégedettséget.

H₃: A nyelviskolák kiválasztásakor az ár a legmeghatározóbb.

H₄: Kiemelten fontos a diákok számára, hogy felkészülést segítő, támogató tananyag álljon rendelkezésre.

H₅: A koronavírus nagyban megnehezítette a nyelviskolák helyzetét.

H₆: A nyelviskolák nem értnek egyet a nyelvvizsgák eltörlésével.

4.3. A KUTATÁS MÓDSZERTANÁNAK BEMUTATÁSA

Primer kutatás alatt a saját kutatásunkhoz szükséges egyéni adatgyűjtést és elemzést értünk. Két alapvető módszerét különböztethetjük meg: a kvalitatív, és a kvantitatív kutatást.

A **kvalitatív kutatás** segítségével nem általánosítható és számszerűsíthető kutatási eredményekhez juthatunk. A kutatás egyik eszköze a fókuszcsoport-interjú, melyben kisebb (8-12) fogyasztói csoportokkal készítenek kvalitatív interjút. A másik kutatási eszköz a mélyinterjú, ahol az interjúalanyokat négy szemközti beszélgetésre invitálja a kutató.

A **kvantitatív kutatás** eredménye mindig valami számszerűsíthető adat. Eszközei a kérdőíves megkérdezés, megfigyelés, kísérlet.

Primer kutatásom során a kitűzött cél eléréséhez kétféle módszert alkalmaztam.

1) Kvalitatív technika

Célterülete: Zala megye (kiemelten Zalaegerszeg)

Célcsoportja: Zala megye nagyobb nyelviskoláinak vezetői

A minta nagysága: 5 vezetővel szerettem volna interjút lebonyolítani, azonban az egyik iskola elzárkózott a válaszadástól

A mintavétel ideje: 2019.10.28. -2019.11.05. és 2020.04.10 - 2020.05.02 között

Adatgyűjtés lebonyolítása: egy előre elkészített interjúvázlat készült. Az interjú során nyitott kérdéseket tettem fel.

A mélyinterjú az 1. számú mellékletben található

2)
Kvantitatív
technika

Célterülete: Zala megye

Célcsoportja: Zala megyei középiskolások és
főiskolások/egyetemisták

A minta nagysága: 436 diák töltötte ki az online kérdőívet

A mintavétel ideje: 2019.10.19. -2019.11.04. és
2020.02.20. -2020.05.02. között

Adatgyűjtés lebonyolítása:A kérdőívem kérdéseit a
www.kerdeoivem.hu oldalon és a Google Űrlapon
rögzítettem, ahol a kitöltők önkéntes kérdőív formájában
válaszolhattak a kérdéseimre. A kérdőív kitöltői
többségében válaszalternatívák közül válogathattak, illetve
néhány kérdés esetében egy négyfokozatú Likert - skálán
jelölhették be benyomásaikat.

Az online kérdőív a 2. számú mellékletben található

4.4. A KUTATÁSOK EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

4.4.1. Mélyinterjúk eredménye

A mélyinterjú során négy szereplőt sikerült megkérdezni, ezen kívül volt olyan nyelviskola, amely elzárkózott az interjútól.

- 1) Smile Nyelviskola: Szabolcs Tímea vezető
- 2) Hollywood Nyelvstudió: Gredics Orsolya vezető
- 3) Katedra Nyelviskola: Szabóné Filó Ildikó vezető
- 4) Belvárosi Nyelviskola: Dózsa Mária ügyvezető igazgató

Milyen stratégiai kihívásokkal kell megküzdenie a nyelviskoláknak?

Az állandóan növekvő nyelviskolák száma jelentősen befolyásolja a nagyobb nyelviskolákba jelentkezők számát, azonban nem ez jelenti a legnagyobb kihívást, mivel az új belépőknek nehéz az életben maradás a már meglévő nyelviskolák mellett. A megkérdezett nyelviskola vezetői egyet értenek abban, hogy a legnagyobb versenytársakat a magántanárok számának megnövekedése okozza. A korábbi évekhez képest soha nem látott mértékű elfordulás jelentkezett a nyelviskoláktól a magántanárok felé, melynek fő oka a magántanárok kedvező árai. Ezzel szemben a nyelviskolák kötelező kiadási mellett nem engedhetik meg a nagyobb ár leszállást. Egy másik kiemelkedő probléma a jelenlegi nyelvtanárihiány a piacon. A nyelviskolák tapasztalják, hogy a hiány az oktatás minőségének csökkenésére mehet, mivel nincs nagy válogatási lehetősége sem a közoktatásnak sem a nyelviskoláknak a nyelvtanárok közül. Nehéz elismert nyelvtanárt találni, és még nehezebb megtartani, mivel ezek a tanárok nem lojálisak az iskolákhoz, és egy jobb ajánlat hallatán hamar váltanak.

Milyen eszközöket használnak a vevői elégedettség mérésére és milyen gyakran mérik a vevők elégedettségét?

Az elégedettség mérésére a kurzusok végén papír alapú kérdőívet töltenek ki az iskolát elvégzőkkel, minden kurzusban résztvevővel. Ezen felül a Hollywood Nyelvstudió telefonon is felhívja a tanulóit, hogy értékeljék a nyelviskolát és elmondhassák a tapasztalataikat és javaslataikat.

☞ Milyen marketingeszközöket alkalmaznak a diákok bevonására?

Folyamatosan hirdetik az aktuális képzéseiket a közösségi médiában, hírlevelekben és a rádiót, mint kommunikációs csatornát is használják. Hirdetnek akciós képzéseket, gyorsított tanfolyamokat, személyre szabott kurzusokat, online tanulási lehetőségeket.

☞ Szerveznek –e nyelvvizsgát a nyelvtanfolyamok végén?

A Katedra nyelviskola szervez nyelvvizsgát, ami keretein belül 3 féle nyelvvizsgatípus közül lehet választania a diákoknak. Ezen kívül a többi iskolában nincs ilyenre lehetőség, de kérés alapján egy –a diák által kiválasztott- nyelvvizsgára állítanak össze gyakorló feladatokat, és segítenek a felkészülésben.

☞ Mennyire érzik vetélytársnak a kizárólag online módon elérhető nyelvtanulási kínálatot?

Természetesen érzik az online nyelviskolák megjelenéseinek hatását, azonban a kontroll és a motiváció hiánya miatt a tanulók hamar feladják és inkább egy nyelviskolához fordulnak segítségért. A legnagyobb versenytársakat a piacon a már említett magántanárok jelentik.

☞ Milyen gyakran frissítik az online felületet?

A legtöbb nyelviskola az aktuális híreket, lehetőségeket, akciókat folyamatosan frissíti. A Hollywood Nyelvstúdió emelte ki, hogy náluk külön marketingosztály működik, ami a weboldal mindennapi frissítése mellett az oldal arculatát is próbálják minél vonzóbbá tenni és az oldal kezelhetőségét a lehető legfelhasználóbaráttá tenni.

☞ Miben látja a nyelviskola vonzerejét?

Minden nyelviskola az egyedi tanítási módszerében látja a legnagyobb vonzerejét. Majd ezek után emelték ki a nyelvtanárok hírnevét. Folyamatosan tartanak a tanároknak továbbképzéseket, hogy a lehető legnagyobb tudással rendelkezzenek. Ezek után már csak a tanár személyiségén múlik, hogy a diák szívesen jár-e oda és ajánlja-e majd másnak a nyelviskolát. Ezen felül fontos nekik, hogy folyamatos visszacsatolást adjanak a diákoknak, mind a tanfolyam elején, a közepén és a végén, hogy érezzék a diákok, hogy törődnek velük (akár mint egy iskola esetében is nem csak oktatási, hanem nevelési cél is tükröződik). Fontosnak tartják a nyelviskolák, hogy a nyelvtanárokat folyamatos továbbképzésekre és előadásokra küldjék, hogy a lehető legtöbb tudást és a leghatékonyabb módszereket adják át az

iskolában tanulóknak. Ez egy apró pluszt nyújt a diákoknak, ami által szívesebben ajánlják majd másoknak, és legközelebb is ugyanahhoz a nyelviskolához fordulnak majd.

Milyen negatív hatásai voltak/vannak a covid-19nek a nyelviskolára?

A nyelviskolák jelezték, hogy érezhetően kevesebben tanulnak, mivel van, akinek a home-office miatt lett több otthon a munkája, így nem jut ideje a tanulásra. Vannak pedig olyan diákok, akiknek a munkahelyük megszűnése szakította félbe nyelvtanulását. A diákok és egyetemi/főiskolási hallgatók körében az otthoni tanulást nehezen egyeztetik össze a plusz nyelvórákkal, így sokan inkább felhagynak a nyelvtanulással.

Hogyan oldják meg ezeket a problémákat?

Az eddig használt könyvek felhasználásával olyan online platformokat hoztak létre, mely segítségével a diákok ugyan ott folytathatják a tanulmányaikat ahol abba hagyták. A tanórák menete megmaradt. Azoknál a nyelviskoláknál, ahol kontakt órák voltak, most ugyanabban az időben online tanórákat tartanak, ahol pedig idáig is egyéni menetrend szerinti tanítás volt, most is mindenki a saját ütemében tanulhat. Szerveznek online videóhívásokat, ahol a beszédet tudják gyakorolni, és az oktatók a nap bármely időszakában elérhetők, ha esetleg valaki elakadna.

Milyen eszközöket használnak a távoktatás fenntartására?

Online elérhető tananyagokat készítenek a diákoknak, és online classroom-ban tartják a beszédcentrikus órákat, illetve ezeken a felületeken lehet segítségek kérni a tanároktól, ha esetleg elakadnak a diákok.

Hogyan próbálnak meg ebben a helyzetben is diákokat bevonni?

Elsődleges céljuk most a nyelviskoláknak inkább a saját tanulóik kiszolgálása és megtartása, azonban vannak már nyelviskolák a megkérdezettek között, akik jelezték, hogy a kezdeti nehézségeken túllépve el tudtak kezdeni online szintfelmérést tartani, és próbahétre is lehetőség van, amire már sokan jelentkeztek is, ezáltal már új tanulók is lettek.

Mi a véleménye a felsőoktatási diplomához szükséges nyelvvizsgabizonyítvány eltörléséről?

Ezen a téren a vélemények megoszlanak. Egyrészt jónak tartják, hiszen a gazdaságnak nagy szüksége van a diplomás munkaerőre. Másrészt nem tartják korrektnek, hiszen millióan költöttek mind időt mind pénzt, mert eddig kötelezték rá őket. Így ők joggal kérdezhetik, akkor

eddig miért volt kötelező?! Ez mellett sokan nem látják az összefüggést, hogy mért pont a Coronavirus-járvány számlájára írják a nyelvvizsgák eltörlését, hiszen idáig is nagy szüksége volt a gazdaságnak a diplomásokra, mégsem törölték el, viszont a járvány megjelenésével nem szűntek meg a nyelvoktatások, tehát mindenki tanulhatna tovább nyelvet.

Mit gondol a résznyelvvizsga komplex vizsgának való elfogadásáról a felsőoktatási felvételi eljárásban?

Ezzel az intézkedéssel is ugyan azok a vélemények, mint a felsőoktatási diplomához szükséges nyelvvizsgabizonyítvány eltörléséről.

4.4.2. Online kérdőíves felmérés eredménye

A kérdőívem három fő részre osztható.

1. Alapadatok: olyan demográfiai jellemzők, melyek a kutatásom szempontjából fontosak lehetnek (nem, életkor, iskolatípus)
2. Nyelvtanulási motivációkat felmérő kérdések
3. Nyelviskolákkal kapcsolatos elvárásokat és benyomásokat feltáró kérdések

1. Alapadatok bemutatása:

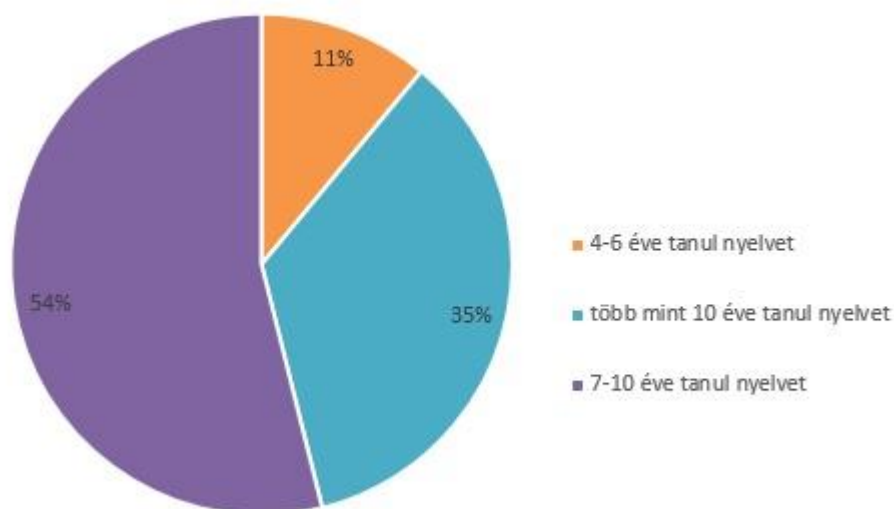
A kérdőívet 436 ember töltötte ki. A kitöltőből 265 nő és 171 férfi töltötte ki. Az a kitöltők életkora 12 és 52 év között volt, ezen belül az átlag életkor 32 év. Zalaegerszeg területéről 204-en töltötték ki a kérdőívet, a maradék 232 fő egyéb városban vagy faluban lakik.

13. ábra: A kitöltők iskolázottsága



Forrás: saját szerkesztés, saját kutatás alapján

14. ábra: A kitöltők nyelvtanulással töltött évei

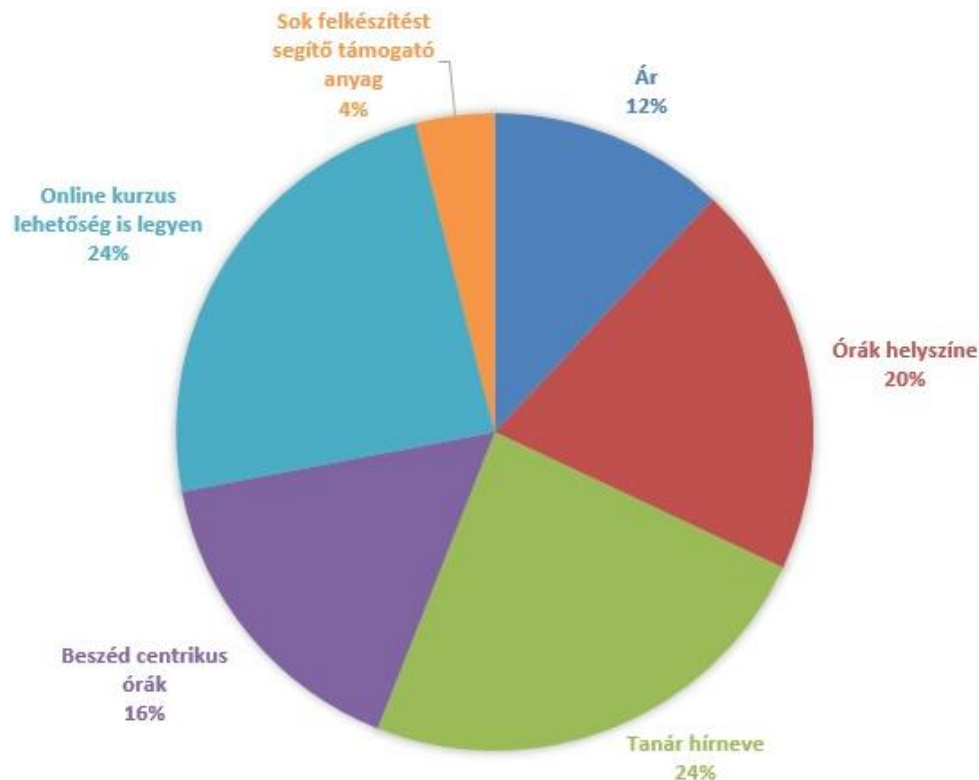


Forrás: saját szerkesztés, saját kutatás alapján

A diagrammon jól látszik, hogy a nyelvtanulással töltött évek számát nézve 3 csoportba sorolhatók be a kitöltők által megadott válaszok: Akik csak 4-6 éve tanulnak nyelvet, akik 7-10 éve tanulnak nyelvet, és akik több mint 10 éve tanulnak nyelvet. A kérdőívet középiskolások és főiskolás/egyetemista hallgatók töltötték ki. Az, hogy a kitöltőknek csak 11%-a tanul 4-6 éve valamilyen nyelvet annak köszönhető, hogy a nyelvtanulás már általános iskolás korban megkezdődik, így már középiskolába is több éves nyelvtanulási előtanulmányokkal érkeznek.

2. Nyelvtanulási motivációkat felmérő kérdések

15. ábra: Rangsor egy nyelviskola kiválasztásánál:



Forrás: saját szerkesztés, saját kutatás alapján

A kérdőívben kértem a kitöltőket, hogy készítsenek egy rangsort 1-6os skálán (1-legfontosabb, 6-legkevésbé fontos) azzal kapcsolatban, hogy az alábbiakban felsoroltakat mennyire sorrendben veszik figyelembe egy nyelviskola kiválasztásakor:

- ár
- órák helyszíne
- tanár hírneve
- beszéd centrikus órák
- online kurzus lehetőség is legyen
- sok felkészítést segítő támogató anyag legyen

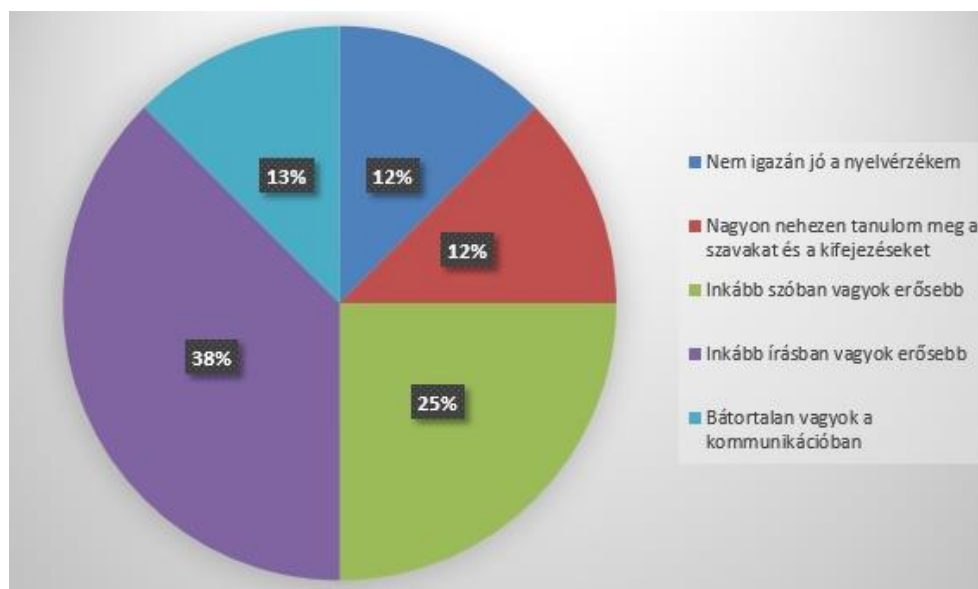
Ezen szempontok alapján az egyes tényezők móduszainak meghatározása után az alábbi eredményeket határoztam meg:

A legfontosabb tényezők:

- **az első helyen, amit leginkább figyelembe vesznek az a nyelvtanár hírneve, illetve az online kurzusok lehetősége.**

- a **második helyen** a leggyakoribb válaszok alapján az **órák helyszíne** áll. Nagyban befolyásolja egy nyelviskola választást, hogy a közelben egy frekventált helyen, vagy esetleg a város szélén található az órákat adó terem.
- a **harmadik helyre** került a **beszéd centrikus órák** lehetősége, majd
- a **negyedik helyen** a **nyelvtanfolyam ára** áll. Előrejelzések alapján arra számítottam, hogy ez lesz az első helyen, azonban nagy meglepetésemre majdnem az utolsó helyet foglalja el, melyből látszik, hogy nem biztos, hogy megelégsznek az olcsóbb szolgáltatással, hiszen egy tanár jó hírneve hallatán hajlandóak többet fizetni az egy másik nyelviskolában.
- **utolsó helyen** a sok **felkészítést segítő, támogató** anyagot jelölték meg a megkérdezettek.

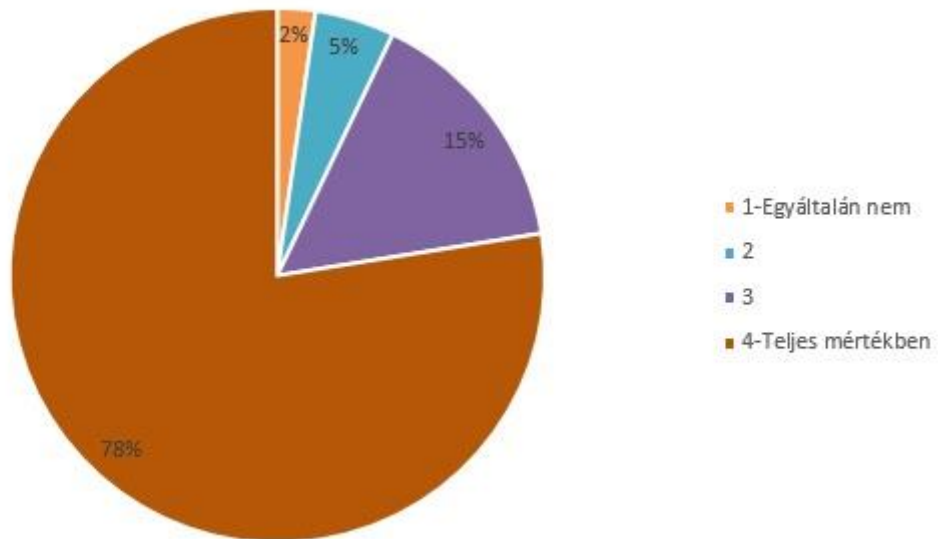
16. ábra: Egyéni erősségek és gyengeségek:



Forrás: saját szerkesztés, saját kutatás alapján

Az eredményből látszik, hogy a válaszadók nem gondolják úgy, hogy nem lenne jó a nyelvérzékük és egyáltalán nem tekintik magukra igaznak nézve, hogy nehezen tanulnák meg a szavakat és a kifejezéseket. A **kommunikációban** bár ugyan gyengén, de igaznak tekintik magukra nézve, hogy **bátortalanok**. A szóbeli és írásbeli erősségeknél a legtöbben írásban erősebbnek érzik magukat, mint szóban, ami valószínűleg azért is van, mert bátortalanok a kommunikációban.

17. ábra: Mennyire fontos, hogy egy nyelviskolában nyelvvizsgát is lehessen tenni?





Forrás: saját szerkesztés, saját felmérés alapján

A megkérdezettek 78%-a gondolja úgy, hogy fontos, hogy egy nyelviskolában nyelvvizsgát is tehessen a tanfolyam végén.

3. Nyelviskolákkal kapcsolatos elvárásokat és benyomásokat feltáró kérdések:

A kérdőív alanyait megkérdeztem, hogy tanultak-e már nyelviskolában. A válaszadók közül 75-en válaszolták azt, hogy tanulnak/tanultak nyelviskolában. A továbbiakban az őik válaszait elemeztem aszerint, hogy milyen pozitív benyomásai vannak és milyen csalódások érték már a nyelviskolákkal.

6. táblázat: pozitív és negatív tapasztalatok

Pozitív tapasztalatok 	Negatív tapasztalatok 
<p>A legtöbb válaszadó kiemelte, hogy a kis csoportlétszám, és a személyre szabott ajánlatok, amik a legtöbb pluszt adták hozzá a tanulási élményhez. Ezen felül a sok kommunikáció fejlesztette a szókincsüket, a kiejtésüket és az önbizalmukat. Ezen kívül a tanárok szakmai felkészültsége, hozzáértése, és kompromisszumképesége növelte a nyelviskola fényét és emiatt bátrabban ajánlották másoknak. Azok akik olyan nyelviskolába jártak, ahol a tanfolyam végén van lehetőség nyelvvizsgát tenni, említést tettek rá, hogy ez is egy nagy pozitívum volt számukra.</p>	<p>A diákok drágának találták a nyelviskolákat, illetve a csoportos órákon nem érezték azt, hogy megkapták volna a kellő figyelmet. A csoportokban voltak erősebb tanulók, akik tudták a tanmenetet tartani, de a gyengébb tanulóknak nehéz volt a felzárkózás és soknak találták a házi feladatok mennyiségét. Ezen felül előre ki kellett fizetni bizonyos számú tanórát, de ha nem voltak megelégedve, vagy nem tudtak járni órákra nem kaptak pénzvisszafizetést. Nem volt próbaórára lehetőség.</p>

Forrás: saját szerkesztés

Az utolsó két kérdése a kérdőívnek a jó nyelvtanár és a jó nyelvóra megfogalmazására kérdezett rá.

A jó nyelvtanár ismérvei:



Forrás:

https://www.britishcouncil.ps/sites/default/files/english_courses_for_adults_beginnes_0.jpg

Odafigyel az egyének gyengeségeire, felismeri a hiányosságokat, és megtalálja mindenkinek az egyéni tanulási módját. Érthetően és pontosan tanítja az anyagot, kiegészítve érdekes információkkal, személyes tapasztalatokkal, és a lehető leginteraktívan próbálja tartani az órát. Nem csak a diákjait, hanem magát is fejleszti. Az írásbeliségre és a szóbeliségre is ugyanakkora hangsúlyt fektet, és mind a kettőt számon is kéri. Van módszertani tudása a tanításhoz és pedagógiai tudása az egyes tanulók tanulási készségeinek megfelelő oktatáshoz. (saját kutatás eredményei alapján)

A jó nyelvóra ismérvei:



Forrás:

<http://ihdoha.com/wp-content/uploads/2015/09/for-adults.jpg>

Interaktív, intenzív érdekes legyen az óra. Életszerű helyzeteket oldjanak meg a diákok, ahol szembesülhetnek vele, hogy egy adott helyzetben hogy lehet kifejezni magukat. A jó nyelvórán maximum csak 10-12-en vannak, hogy a tanárnak legyen ideje egyesével is mindenkire. Az óra teljen jó hangulatban, ne csak a nyelvvel, hanem az adott nyelvi kultúrával is megismerkedjenek a diákkal. Megfelelően informatív, de egyben izgalmas. Minden kompetenciát fejleszt, legyen az hallás utáni értés, szövegértő olvasás, beszéd, kiejtés és szókincs. (saját kutatás alapján)

4.5. HIPOTÉZISVIZSGÁLAT

H₁: A nyelviskoláknál egy meghatározó stratégiai pillér az online felületek fejlesztése.

H₂: A nyelviskolák nem igazán mérik a vevői elégedettséget.

H₃: A nyelviskolák kiválasztásakor az ár a legmeghatározóbb.

H₄: Kiemelten fontos a diákok számára, hogy felkészülést segítő, támogató tananyag álljon rendelkezésre.

H₅: A koronavírus nagyban megnehezítette a nyelviskolák helyzetét.

H₆: A nyelviskolák nem értenek egyet a nyelvvizsgák eltörlésével.

Az általam meghatározott négy hipotézis felvetésnél megbizonyosodtam arról, hogy a **H1**-es hipotézis megdőlt, mivel a megkérdezett nyelviskolák közül egyet kivéve, minden vezető azt mondta, hogy az aktualitásokat frissítik, de ezen felül nem helyeznek nagy hangsúlyt az online felületek fejlesztésére.

A **H2**-es hipotézis helyzetében pozitív csalódások értek, mivel kiderült, hogy bár egy kívülálló nem tud róla, de rendszeres és stratégiaileg felépített vevői elégedettség mérés zajlik a nyelviskolákban, melynek eredményeit folyamatosan elemzik.

A **H3**-mas hipotézis okozott hatalmas meglepetést, ugyanis kiderült, hogy a nyelviskolák kiválasztásánál három másik tényező is megelőzi az árat. A nyelvtanár hírneve, az online kurzuslehetőségek, és a tanórák helyszíne is előbbre áll a kiválasztáskor, mint az, hogy a nyelviskolában mennyibe kerül egy-egy kurzus/tanfolyam. Következtetésnek levonható, hogy a mai világban a nyelviskolai szolgáltatásokat nem az árak alapján mérik össze először, fontosabbnak tartják az elismert tanárokat és a kényelmi funkciókat.

A **H4**-es hipotézis vizsgálata. A hipotézis szerint kiemelten fontos a diákok számára, hogy felkészülést segítő, támogató tananyag álljon rendelkezésre. Ez azonban az online megkérdezések után teljesen mást mutat. Végeredményben a megkérdezettek az összesítésben ezt a szempontot nézik a legkevésbé, amikor nyelviskolát választanak. Bár ezek a tananyagok segítenének az egyéni felkészülésben és a gyakorlásban, mégis ezt hagyják utoljára és minden más szempontot elé helyeznek.

A **H5**-ös hipotézist elfogadtam, ugyanis a megkérdezett nyelviskolák egyetértenek abban, hogy a koronavírus nagyban megnehezítette a nyelviskolák működését. Diákokat veszítettek el, és nekik is gyorsan kellett egy teljesen új oktatási rendszert felállítaniuk, hogy a maradék diákjaikat el ne veszítsék.

Végül a **H6**-os hipotézis is elfogadtam. A nyelviskolák többsége nem ért egyet a felsőoktatási diplomához szükséges nyelvvizsga eltörlésével, mivel igazságtalanságnak érzik azokkal szemben, akik rengeteg időt és pénzt áldoztak a nyelvvizsgájukra. Illetve fontos megemlíteni azt is, hogy bár a kimeneti követelményt eltörölték, a munkahelyeken ugyan olyan fontos a nyelvtudás a munkavégzés során. Számos helyzet alakulhat egy munkahelyen amikor szükség lehet a nyelvtudásra, akár a külföldi ügyvezető-igazgató levelét kell elolvasni vagy egy külföldi megrendelést/számlát kell kezelni vagy pedig egy külföldi partnerrel kell tárgyalni. Ezeket a feladatok nyelvvizsga nélkül elég nehezen lehet teljesíteni, így azok, akiknek van nyelvvizsgája előnnyel fognak indulni.

5. ÖSSZEFOGLALÁS, KÖVETKEZTETÉSEK

Dolgozatomban a Zala megyei nyelviskolákat vettem gorcsó alá, majd több szemszögből is vizsgáltam a piaci helyzetüket.

Először mélyinterjú formájában a nyelviskola vezetők szemszögeből megismerkedtem a piaci kihívásokkal és azokkal a lehetséges megoldásokkal, amikkel az iskolák próbálnak a piacon fennmaradni. Kiderült, hogy a legnagyobb problémát a piacon a magán nyelvtanárok számának rohamos növekedése okozza. A nyelviskoláknak nehéz helyzete van, mivel nem minden iskola teheti meg, hogy az órákat a diákok egyéni szabadidejéhez igazítja, illetve a nyelvtanárok alacsony óradíjaival sem vehetik fel a versenyt. Mindezek mellett számolniuk kell a nyelvtanárhiánnyal, ami jelenleg az egész piacot súlytja, és ha még jelenleg a megfelelő számú nyelvtanár is áll az iskola rendelkezésére, semmi garancia nincs rá, hogy a következő nem magasabb fizetésért otthagyja a munkáját. A kutatásból kiderül, hogy a nyelviskolák folyamatosan fejlesztik magukat. Ennek egyik eszköze a **diákok véleményeinek mérése**, a tapasztalatok megkérdezése után a hiányosságok és gyengeségek azonosítása, mely jó kiinduló pontja lehet a fejlődésnek. A másik fejlesztési lehetőséget a folyamatos **tanári továbbképzésekben** látják. A tanár tudására és hozzáállása nagyban befolyásolja a diákok élményeit az iskolákkal kapcsolatban, melyeket később megosztanak a környezetükben élőkkel. Ezért kiemelten fontos a jó benyomás keltés, és a vevőelégedettség növelése, az újabb fogyasztók bevonásához. Bár jelenleg a nyelviskolákban még nem indult meg a „nyelvtanulási-láz” a felsőoktatásba felvételizni vágyók között, a nyelviskolavezetők felkészültek a tavaszi rohamra, mivel tapasztalataik alapján az utolsó pillanatra hagyják a nyelvvizsgát.

A következő lépésben a főbb nyelviskolák összehasonlításán dolgoztam az online felületeken elérhető információk alapján. Nagy különbségeket és hiányosságokat tapasztaltam az információszolgáltatások terén. Sok nyelviskola holnapon nehéz a tájékozódás, sok alfejezetre van osztva az oldal, esetleg olyan képek/szimbólumok is átirányítanak információszolgáltató oldalra, amiről nem is gondolná egy tapasztalatlan felhasználó. Az információk mennyiségénél is csalódások értek, mert ha sok kutatómunka után, meg is találtam azt a részt, amit kerestem, kevés vagy egyáltalán semmilyen hasznosítható információt nem kaptam. Az összehasonlítás alapján a Hollywood Nyelvstúdió fekteti a legnagyobb hangsúlyt az online felületén, hogy már ott kialakítson egy ügyfélélményt azzal, hogy minél vonzóbbá tegyék az iskolát. Fontos az **ügyfélélményre való összpontosítás**, mivel a pozitív élmények hatására nő az ügyfélhűség és

a vásárló fizetési hajlandósága. Ennek érdekében közzétesznek fotókat, videókat, véleményeket, és úgy alakítják ki a weboldalt, hogy mindenki gyorsan és könnyedén megtalálja a számára szükséges információkat. Ezen a területen lenne mit fejleszteniük a nyelviskoláknak, hogy ezzel is növeljék a vonzerejüket, és ne tántorítsák el a diákokat, már a legelején, amikor még csak tájékozódnak.

Szükség lenne megfelelő szakemberekre, akik kifejezetten az webfelület-fejlesztésben vennének részt, hogy a lehető leghívogatóbb legyen a diákok számára az iskola, hiszen egy jó megjelenés és a pozitív weboldali élmények hatására nő a nyelviskolák vonzereje is.

Végül az online kérdőív eredményeiből kimutatható, hogy a diákok a legnagyobb hiányosságukat a kommunikáció terén érzik a leginkább. Egy nyelviskola választásnál a választást segítő tényezőket rangsorolva megfigyeltem, hogy a **kényelmi funkciók** előrébb vannak (online kurzus lehetősége a nyelvtanár hírneve, az órák helyszíne), mint akár a nyelvtanfolyam ára, a beszédcentrikus órák lehetősége vagy a felkészítést segítő, támogató tananyagok, amikre én személy szerint tenném a hangsúlyt. A válaszadók nyelvvizsgával nem rendelkező része teljes mértékben vagy nagymértékben bátortalan a kommunikációban, tehát előrébb kéne a beszédcentrikus órát megjelölnie. Ezen felül a jó nyelvóra azonosításánál a válaszadók 90%-a fejtette ki, hogy egy jó nyelvóra legyen beszédcentrikus, bár a jelenlegi oktatásban erre kevés lehetőség és idő van.

Az eredményeket összegezve elmondhatom, hogy a nyelviskoláknak nehéz lépést tartani a magántanárokkal. Ugyanis ez utóbbiak megfizethetőbbek, illetve a diákok szabadidejéhez egyénileg alkalmazkodnak és az órák látogatása sem kötelező. Ettől függetlenül a csoportos tanulási lehetőség, az órák kimaradásának nem megengedése, a folyamatos kontroll olyan tényezők, melyek miatt a diákok szívesebben fordulnak a nyelviskolákhoz. Ezen kívül a nyelviskoláknak a folyamatosan fejlődő online nyelvtanulási lehetőségeke megléte olyan tényező, mely a mesterséges intelligencia fejlődésével egyre vonzóbbá válik a diákok számára. Nem csak a diploma megszerzése miatt szükséges a nyelvvizsga, a nyelvtudás a fiatalok körében elengedhetetlen, mind a munkához, mind a külföldi munkavállaláshoz. Ahhoz, hogy valaki előbbre juthasson a munka világába nagyban hozzájárul a nyelvtudás, mely komoly indokot ad a fiataloknak arra hogy nyelvet tanuljanak.

Ahhoz, hogy egy nyelviskola ebben a kihívásokkal teli, nagy versenyben előnyre tegyen szert fontos pillérek lehetnek az alábbiak:

- Mivel mindenki ott kapja a legtöbb tájékoztatást nagy hangsúlyt kell fektetni az iskolának azokra a marketingtevékenységekre, melyek az **online felületek frissítésével**

foglalkoznak. Ezekkel lehet elsőre jó benyomást kelteni, amely meghatározó a nyelviskola választáskor.

- Ezzel párhuzamosan figyelmet érdemel, hogy a médiában is aktívan szerepeljen, hiszen egy nyelviskolába nem csak fiatalok, hanem idősebbek is járnak, akik gyakran nem az online felületekről, hanem a médiából tájékozódnak. Minél többször és több helyen találkozik a célközönség az adott nyelviskola hirdetésével, annál több esélye van az iskolának diákokra szert tenniük. A jelenlegi kiélezett versenyben, ami most a nyelviskolákat jellemezi, fontos hogy tudatosan és vonzóan kommunikáljanak a közönséggel, hiszen így a célközönség érzi, hogy ez a nyelviskola tényleg foglalkozni akar vele.
- Kiemelt lehetőséget biztosíthat, ha a nyelviskolák **együttműködnének** iskolákkal/vállalatokkal. Már maga a nyelviskolák utáni kutatás is elveheti a kedvünket attól, hogy beiratkozunk egy nyelviskolába. Ha viszont a tanulmányain vagy a munkánk során egy-egy nyelviskola időről időre belépne a mi közegünkbe, és úgy mesélnének magukról, szívesebben választjuk majd őket a versenytársaikkal szemben, hiszen róluk már sokat hallottunk és megismerkedhettünk a vezetőkkel és a tanárokkal.
- Vonzónak tartanám, hogyha az iskoláknál lenne lehetőség ingyenes első órára vagy óralátogatásra, hogy tudjuk az adott nyelviskolánál mire számítsunk. A betekintéssel megismerhetjük a tanárt, a csoporttársakat és a tanítási folyamatokat, melyek segítenek eldönteni, hogy az a fajta oktatás megfelel-e nekünk vagy sem.
- Illetve ha már az oktatásról beszéltem, fontosnak tartanám, hogy egy nyelviskolában ne csak a hagyományos iskolapadban ülők módszert alkalmazzák, hanem merjenek nyitni a **távoktatás felé**. Sokan a munka, az iskola vagy a magánélet miatt nem tehetik meg, hogy minden héten órákat töltsenek el a nyelviskolában. Diákok bevonására lenne megoldás az online felületen történő oktatások, ahol a tananyagokat eltördelve időről időre számon kérnék, miközben folyamatosan kontaktban lennének a diákkal, segítséget nyújtva és szükség esetén videóhívásban a beszédkézség gyakorlására is lehetőséget adva.
- Számos olyan nyelvtanulást segítő alkalmazás (applikáció) érhető már el, aminek az előnyeit a nyelviskola kihasználva, egy komplex nyelvoktatási folyamatot tudna felépíteni. A kötelező tananyagokat színesebbé tenné a letöltött alkalmazásokkal való gyakoroltatás, amiben már életszerű esetpéldákkal is találkozhatnak a diákok, vagy

saját érdeklődési körüknek megfelelő témákban tudnának gyakorolni. Mindezt a diákok egyéni tanulási ütemére hangolva.

Úgy gondolom, hogy az előbbieken felsorolt megújulást segítő gondolatok megfelelően felépített alkalmazása egy nyelviskolának nagy kiugrási lehetőséget biztosítana.

6. IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom:

- 1) Józsa László (2014): Marketingstratégia A tervezés gyakorlata és elmélete, Akadémia Kiadó, ISBN 978 963 05 9482 0
- 2) Kenesei Zsófia, Kolos Krisztina (2014): Szolgáltatásmarketing és –menedzsment, Alinea Kiadó, ISBN 987-615-5303-41-8
- 3) Paul A. Scipione (1994): A piackutatás gyakorlata- gyakorlati útmutató szakembereknek és hallgatóknak, Springer Hungarica Kiadó, ISBN 963 8455 69 1
- 4) Philip Kotler (2000): Kotler a marketingről, Park Könyvkiadó, ISBN 963 530 574 5
- 5) Philip Kotler- Kevin Lane Keller (2006): Marketingmenedzsment, Akadémia Kiadó, ISBN 963 05 8345 3
- 6) Tirner Dorina (2019): Para vagy lehetőség? Kihívások előtt a nyelviskolák, TDK Dolgozat
- 7) Veres Zoltán (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve, Akadémia Kiadó, ISBN 978 963 05 8670 2

Internetes források:

- 1) Balázs Dr. Lendvai Marietta szolgáltatásmarketing előadás anyagai
2019/20-as tanév Coospace felületről letöltve
- 2) <https://www.youtube.com/watch?v=FNwtNkoo-uY>
Letöltés időpontja: 2019. október 22.
Cím: A hatékony nyelvtanulás titka
Megjelenés időpontja: 2012 július 23.
- 3) https://eduline.hu/nyelvtanulas/20100106_nyelvtanulas_csoportos_egyeni_nyelv
Letöltés időpontja: 2019. október 23.
Szerző: Eduline
Cím: Nyelvtanulás: csoportban vagy egyénileg?
Megjelenés időpontja: 2010. január. 07.
- 4) https://www.ted.com/talks/lydia_machova_the_secrets_of_learning_a_new_language/transcript?language=hu
Letöltés időpontja: 2019. október 22.

- Cím: A nyelvtanulás rejtélyei
- 5) <http://nyelvtudasert.hu/cms/data/uploads/idegennyelv-oktatas-feher-konyv.pdf>
Letöltés időpontja: 2019. október 24.
Cím: A nemzeti idegennyelv-oktatás fejlesztésének stratégiája az általános iskolától a diplomáig
Megjelenés időpontja: 2012. december
- 6) <https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium/hirek/a-magyarok-idegennyelv-tudasanak-javitasat-celozza-meg-a-kormany>
Letöltés időpontja: 2019. október 25.
Szerző: ITM Kommunikációs Főosztály
Cím: A magyarok idegennyelv-tudásának javítását célozza meg a kormány
Megjelenés időpontja: 2018. szeptember 18.
- 7) <https://qubit.hu/2018/05/25/a-magyar-fiatalok-a-legkevesbe-hajlandok-idegen-nyelvet-tanulni-az-egesz-europai-unioban>
Szerző: Bodnár Zsolt
Letöltés időpontja: 2019. október 9.
Cím: A magyar fiatalok a legkevésbé hajlandók idegen nyelvet tanulni az egész európai unióban
Megjelenés időpontja: 2018.május.25.
- 8) <https://dailynewshungary.com/surprising-facts-foreign-language-learning-hungary/>
Letöltés időpontja: 2019. október 9.
Szerző: Vass Eszter
Cím: Surprising facts about foreign language learning in Hungary
Megjelenés időpontja: 2017. március 31.
- 9) <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100204.tv>
Letöltés időpontja: 2019 október 20.
Cím: 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról
- 10) <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1700503.KOR>
Letöltés időpontja: 2019 október 20.
Cím: 503/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet az első sikeres nyelvvizsga és az első emelt szintű idegen nyelvből tett érettségi vizsga díjához nyújtott támogatásról
- 11) <https://www.diakhitel.hu/aktualis/aktualis-hireink/diakhitel-mar-nyelvtanulasra-is.html>
Letöltés időpontja: 2019 október 9.
Cím: Diákhitel már nyelvtanulásra is

- Megjelenés időpontja: 2019. május 21.
- 12) http://eduline.hu/nyelvtanulas/nyelvtanulas_ingyen_otthonrol_DYD5ON
Letöltés időpontja: 2019. október 20.
Szerző: Eduline
Cím: Így tanulhatsz ingyen idegen nyelveket
Megjelenés időpontja: 2015. április. 23.
- 13) <https://smilenyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2019. október 23.
Smile Nyelviskola Honlapja
- 14) <http://www.hollywoodnyelvstudio.hu/>
Letöltés időpontja: 2019. október 23.
Hollywood Nyelvstúdió honlapja
- 15) <https://katedra.hu/>
Letöltés időpontja: 2019. október 23.
Katedra nyelviskola honlapja
- 16) <https://www.dialognk.hu/>
Letöltés időpontja: 2019. október 23.
Dialóg Nyelviskola honlapja
- 17) <http://belvarosi-nyelviskola-zala.hu/>
Letöltés időpontja: 2019. október 23.
Belvárosi Nyelviskola honlapja
- 18) <https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/termeszetudomanyok/foldrajz/tarsadalomfoldrajz/a-tercier-szektor-i-infrastruktura-es-szolgalattas/szolgalattas>
Letöltés időpontja: 2019. október 31.
- 19) <https://24.hu/fn/gazdasag/2018/06/05/a-szolgalattasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>
Letöltés időpontja: 2019. október 25.
Cím: A szolgáltatások húzták leginkább a GDP-t
Megjelenési időpontja: 2018. 06. 05
- 20) https://eduline.hu/erettsegi_felveteli/20191109_het_hirei_roviden
Letöltés időpontja: 2019. november 10.
Szerző: Eduline
Cím: Nem kell nyelvvizsga a felvételihez
Megjelenés időpontja: 2019. november 10.

- 21) https://www.britishcouncil.ps/sites/default/files/english_courses_for_adults_beginnes_0.jpg
Letöltés időpontja: 2019. november 10.
- 22) <http://ihdoha.com/wp-content/uploads/2015/09/for-adults.jpg>
Letöltés időpontja: 2019. november 10.
- 23) <https://www.budapest-nyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Budapest Nyelviskola honlapja
- 24) <http://www.nyelviskola.bme.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
BME Nyelviskola
- 25) <https://www.cosmopolitan-lingua.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Cosmopolitan Lingua Nyelviskola honlapja
- 26) <https://www.speaknyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Speak Nyelviskola honlapja
- 27) <http://www.towernyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Tower Nyelviskola honlapja
- 28) <http://www.cambridge.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Cambridge Nyelviskola honlapja
- 29) <https://behappynyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Be Happy Nyelviskola honlapja
- 30) <http://www.dover.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Dover Nyelvi Centrum honlapja
- 31) <https://hollandnyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Budapesti Holland nyelviskola
- 32) <https://www.soternyelviskola.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Soter Nyelviskola honlapja

33) <http://peregrinus-nyelviskola.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Peregrinus nyelviskola honlapja

34) <https://www.elonyelvek.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Élő Nyelvek Szeminárium honlapja

35) <https://dontpanicnyelviskola.com/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Don't Panic Nyelviskola honlapja

36) <https://www.goethe.de/ins/hu/hu/index.html>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Goethe Nyelviskola honlapja

37) <https://helendoron.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Helen Doron Early English Nyelviskola honlapja

38) <http://familynyelviskola.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Family Nyelviskola honlapja

39) <https://www.myschool-nyelviskola.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

MySchool Nyelviskola honlapja

40) <https://www.londonstudio.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

London Stúdió honlapja

41) <http://shetland.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Shetland UK Nyelviskola honlapja

42) <http://www.ujpestinyelviskola.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Újpesti Nyelviskola honlapja

43) <https://dunanyelviskola.hu/>

Letöltés időpontja: 2020. május 30.

Duna Nyelviskola honlapja

- 44) <http://www.metisz.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Métisz Nyelviskola és Nyelvvizsgahely honlapja
- 45) <https://investenglish.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Invest English Nyelviskola honlapja
- 46) <http://www.pause.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Pause Nyelviskola honlapja
- 47) <http://www.napsugarnyelvstudio.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Napsugár Nyelvstúdió honlapja
- 48) <https://chatnyelvstudio.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Chat Angol Nyelviskola és Fordítóiroda honlapja
- 49) <http://www.cuborum.com/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
Cumborum Nyelviskolahonlapja
- 50) <https://ih.hu/>
Letöltés időpontja: 2020. május 30.
International House Language School
- 51) <https://magyarhang.org/belfold/2020/04/07/eltorlik-a-diplomahoz-szukseges-nyelvvizsga-kotelezettseget/>
Letöltés időpontja: 2020. április 20.
Szerző: Nádasi Balázs
Cím: Eltörlik a diplomához szükséges nyelvvizsga-kötelezettséget
Megjelenés időpontja: 2020. április 07.
- 52) <https://privatbankar.hu/cikkek/makro/diploma-nyelvvizsga-nelkul-felveteli-fel-nyelvvizsgaval-fontos-szabalyokat-tettek-kozze.html>
Letöltés időpontja: 2020. április 20.
Szerző: Gáspár András
Cím: Diploma nyelvvizsga nélkül, felvételi "fél" nyelvvizsgával: fontos szabályokat tettek közzé - Privátbankár.hu
Megjelenés időpontja: 2020. április 10.

7. ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: A kutatás folyamata	3
2. ábra: McCarthy féle 4P	8
3. ábra: McCharty féle 4P kiegészítése.....	8
4. ábra: A holisztikus marketing dimenziói	9
5. ábra: Termékeket kiegészítő szolgáltatások	10
6. ábra: Stratégiai kihívások kiindulási problémái	12
7. ábra: A stratégiai menedzsment elemei	13
8. ábra: Azok aránya az EU 15 és 30 év közötti fiataljainál, akik nem szeretnék új nyelvet tanulni	15
9. ábra: Two Thirds of Working-Age Europeans Know a Foreign Language, Share of of the population stating they know at least one foreign language	16
10. ábra: A jobb és a bal agyféltekére ható elemek.....	17
11. ábra: Magyarország régióiban megtalálható nyelvviskolák	23
12. ábra: Kutatási irányok meghatározása	30
13. ábra: A kitöltők iskolázottsága	36
14. ábra: A kitöltők nyelvtanulással töltött évei	37
15. ábra: Rangsor egy nyelviskola kiválasztásánál:	38
16. ábra: Egyéni erősségek és gyengeségek:.....	39
17. ábra: Mennyire fontos, hogy egy nyelvviskolában nyelvvizsgát is lehessen tenni?.....	40

8. TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: 1. vizsgálati szempont: Online és digitális folyamatok	26
2. táblázat: 2. vizsgálati szempont: Tanulásmenedzsmentet támogató eszközök.....	27
3. táblázat: 3. vizsgálati szempont: Nyelvvizsga lehetőségek	27
4. táblázat: 5. vizsgálati szempont: Ügyfélményt segítő megoldások.....	28
5. táblázat: 6. vizsgálati szempont: Médiában való aktivitás	29
6. táblázat: pozitív és negatív tapasztalatok.....	41

9. MELLÉKLETEK LISTÁJA

- 1) Interjúvázlat
- 2) Online kérdőív

10. MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Interjúvázlat

Interjúvázlat

1. Milyen stratégiai kihívásokkal kell megküzdenie a nyelviskolának?
2. Hogyan oldották meg ezeket a stratégiai kihívásokat?
3. Milyen eszközöket használnak a vevői elégedettség mérésére?
4. Milyen gyakran mérik a vevői elégedettséget?
5. Milyen marketingeszközöket alkalmaznak a diákok bevonására?
6. Számítanak-e az eddiginél több jelentkezőre az új jogi szabályozásnak köszönhetően?
7. Készülnek-e célzott ajánlatokkal erre a kihívásra?
8. Szerveznek –e nyelvvizsgát a nyelvtanfolyamok végén?
9. Mennyire érzik vetélytársnak a kizárólag online módon elérhető nyelvtanulási kínálatot?
10. Miben látja a nyelviskola vonzerejét?
11. Milyen gyakran frissítik az online felületet?
12. Milyen negatív hatásai voltak/vannak a covid-19nek a nyelviskolára?
13. Hogyan oldják meg ezeket a problémákat?
14. Milyen eszközöket használnak a távoktatás fenntartására?
15. Hogyan próbálnak meg ebben a helyzetben is diákokat bevonni?
16. Mi a véleménye a felsőoktatási diplomához szükséges nyelvvizsgabizonyítvány eltörléséről?
17. Mit gondol a résznyelvvizsga komplex vizsgának való elfogadásáról a felsőoktatási felvételi eljárásban?

2. számú melléklet: Online kérdőív

Tisztelt Válaszadó!

Tirner Dorina vagyok a Budapesti Gazdasági Egyetem Gazdálkodási Karának hallgatója. TDK dolgozatom elkészítéséhez szeretném a segítségét kérni, amelyet a Zala megyei nyelvviskolák stratégiai kihívásai témában írom. Kérem, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével segítse a munkámat. A kérdőív kitöltése anonim és pár percet vesz igénybe!

Segítségét előre is köszönöm!

ALAPADATOK

1. Az Ön neme:

- nő
- férfi

2. Az Ön életkora:

év.

3. Az Ön lakhelye:

- megyeszékhely
- egyéb város
- község/falu
- egyéb:

4. Milyen típusú iskolába jár?

- szakiskola
- szakgimnázium
- gimnázium
- egyetem/főiskola
- egyéb:

5. Mióta tanul idegen nyelvet? Hány évet tanult idegen nyelvet?

- 0-1
- 2-3
- 4-6
- 7-10
- több mint 10 éve

6. Milyen idegen nyelvet tanul vagy tanult? (Több választ is megjelölhet!)

- angol
- német
- spanyol
- francia
- orosz
- egyéb:

7. Rendelkezik-e nyelvvizsgával?

- igen
- nem

8. Ha igen, melyik nyelvből, és milyen szintű, típusú? (Több választ is megjelölhet!)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> angol alapfok/szóbeli | <input type="radio"/> német alapfok/szóbeli |
| <input type="radio"/> angol alapfok/írásbeli | <input type="radio"/> német alapfok/írásbeli |
| <input type="radio"/> angol alapfok/komplex | <input type="radio"/> német alapfok/komplex |
| <input type="radio"/> angol középfok/szóbeli | <input type="radio"/> német középfok/szóbeli |
| <input type="radio"/> angol középfok/írásbeli | <input type="radio"/> német középfok/írásbeli |
| <input type="radio"/> angol középfok/komplex | <input type="radio"/> német középfok/komplex |
| <input type="radio"/> angol felsőfok/szóbeli | <input type="radio"/> német felsőfok/szóbeli |
| <input type="radio"/> angol felsőfok/írásbeli | <input type="radio"/> német felsőfok/írásbeli |
| <input type="radio"/> angol felsőfok/komplex | <input type="radio"/> német felsőfok/komplex |
| <input type="radio"/> szakmai angol/írásbeli | <input type="radio"/> szakmai német/írásbeli |
| <input type="radio"/> szakmai angol/szóbeli | <input type="radio"/> szakmai német/szóbeli |
| <input type="radio"/> szakmai angol/komplex | <input type="radio"/> szakmai német/komplex |
| <input type="radio"/> egyéb:..... | |

9. Tervezi Ön a továbbtanulást főiskolára/egyetemre?

- Igen
- Egyelőre nem
- Egyáltalán nem

10. Mennyire érzi teljesíthetetlenek az új szabályok szerint az egy középfokú komplex nyelvvizsga megszerzésének elérését a felsőoktatásba jutáshoz? 1 egyáltalán nem 5 kiemelten.

1 2 3 4
o o o o

11. Mennyire érzi teljesíthetetlenek a felsőoktatási diploma megszerzéséhez előírt nyelvi követelmények teljesítését? (általában egy szakmai középfokú vagy felsőfokú komplex) 1 egyáltalán nem 5 kiemelten

1 2 3 4
o o o o

MOTÍVÁCIÓK FELMÉRÉSE

12. Mi motiválta az idegen nyelv tanulásában? (X-je be az Önre vonatkozót!)

	Igen	Nem
kötelező volt választani az iskolában		
kapcsolatteremtés miatt		
nyelvvizsga megszerzése céljából		
külföldi tanulmányok miatt		
szükséges az egyetemi felvételihez		
kimeneti követelmény a főiskolán és az egyetemen		

13. Az Ön véleménye szerint mennyire elég a nyelv elsajátításhoz csak az iskolai nyelvtanulás? 1 egyáltalán nem, 5 kiemelten.

1 2 3 4
o o o o

14. Milyen kiegészítő megoldásokat tesz az iskolai nyelvi órákon túl Ön annak érdekében, hogy minél magasabb szintre emelje nyelvtudását? (X-je be az Önre vonatkozót!)

	Igen	Nem
nyelvtanfolyamon veszek részt		
rendszeresen járok magántanárhoz		
önállóan gyakorlok		
online kurzusokba, s nyelvtanulási lehetőségekbe kapcsolódok be		
igyekszek külföldi tanulmányúton részt venni		
igyekszek egy-egy félévet külföldön tanulni		
külföldön dolgozok, s ezáltal fejlesztem a nyelvtudásomat		
idegen nyelvű képzésben tanulok		
veszek fel idegen nyelvű kurzusokat		
gyakran olvasok idegen nyelvű tartalmakat		
gyakran nézek filmeket/videókat idegen nyelven		

NYELVISKOLÁKKAL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK és BENYOMÁSOK

15. Nyelviskola kiválasztásakor mi a legfontosabb szempont az Ön számára? (Készítsen rangsort! 1 legfontosabb 6 legkevésbé fontos)

- ár
- órák helyszíne
- tanár hírneve
- beszéd centrikus órák
- online kurzus lehetőség is legyen
- sok felkészítést segítő támogató anyag

16. Mennyire igazak Önre nézve az alábbi állítások. 1 egyáltalán nem 5 kiemelten.

	1	2	3	4
Nem igazán jó a nyelvérzésem.				

Nagyon nehezen tanulom meg a szavakat és a kifejezéseket.				
Inkább szóban vagyok erősebb.				
Inkább írásban vagyok erősebb.				
Bátortalan vagyok a kommunikációban.				
Az interaktívabb, pörgősebb nyelvórákat kedvelem.				
Kifejezetten a nyelvvizsgára kellene felkészteni a tanároknak a diákokat.				
Szívesebben fogadom az újszerűbb oktatási módszert.				
Szívesen tanulnék nyelviskolában.				
Inkább valamilyen online nyelvtanulási kurzusba kapcsolódnék be.				

17. Tanult már nyelviskolában? Ha igen, melyikben?

- nem
- igen:.....

18. Mennyire tartja fontosnak, hogy egy nyelviskolában a nyelvvizsgát is meg lehessen szerezni? 1 egyáltalán nem, 5 kiemelten.

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

19. Ha tanult már nyelviskolában, milyen pozitív tapasztalatai voltak? Ha nem, egyszerűen húzza ki a válaszmezőt!

20. Ha tanult már nyelviskolában, milyen negatív tapasztalatai, esetleg csalódásai voltak voltak? Ha nem fordult elő ilyen, egyszerűen húzza ki a válaszmezőt!

21. Ha tanult már nyelviskolában, ajánlana azt ismerősének, barátainak? 1 egyáltalán nem, 5 teljes mértékben, 0 még nem tanultam nyelviskolában.

0 1 2 3 4
o o o o o

22. A következőben értékeljen 1-5 ig, hogy az alábbi kommunikációs csatornákon keresztül, hol érhető el Ön a leginkább? Egyáltalán nem (1), (5) teljes mértékben.

	1	2	3	4
Közösségi oldalak (Facebook, Instagram...)				
Videó- kép és fájlmegosztó (Youtube, Vimeo...)				
Blogok				
Weboldali hirdetések, ajánlások				
Újság				
TV, Rádió				
Szórólap/Plakát				
E-mail hirdetés				
Személyes információkérés				
Családtag ajánlása				
Ismerős, barát ajánlása				
Korábbi tapasztalat				

23. Milyen Ön szerint egy jó nyelvtanár? Fogalmazza meg gondolatait!

24. Milyen Ön szerint egy jó nyelvóra? Fogalmazza meg gondolatait!



SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, Tirner Dorina büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 2020.május 10.

Tirner Dorina s.k.

hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

Stratégiai kihívások és lehetséges válaszok a Zala megyei nyelvviskoláknál

Tirner Dorina

Nappali tagozat / Gazdálkodási és menedzsment képzés / Szolgáltatásmenedzsment
szakirány

Dolgozatomban a Zala megyei nyelvviskolák stratégiai kihívásait vizsgálom.

Napjainkban egyre meghatározóbb a szolgáltatói szektor szerepe és súlya. A változó környezeti trendekkel és fogyasztói elvárásokkal nem egyszerű lépést tartani a nyelvviskoláknak sem.

A téma aktualitását támasztja alá 2019 novemberében megjelent (majd egy hónap múlva eltörölt) 423/2012. (XII. 29.) Kormányrendelet a felsőoktatási felvételi eljárásról, amelynek 23. § (3) bekezdése szerint alapképzésre, osztatlan képzésre az a jelentkező vehető fel, aki legalább B2 szintű, általános nyelvi, komplex nyelvvizsgálóval vagy azzal egyenértékű okirattal rendelkezik és legalább egy emelt szintű érettségi vizsgát tett vagy felsőfokú végzettséget tanúsító oklevéllel rendelkezik. Ami még ennél is frissebb az a koronavírus-járvány miatt kihirdetett rendelkezés, mely értelmében eltörölték a felsőoktatási diplomához szükséges nyelvvizsgakövetelményt, illetve a résznyelvvizsgát komplex nyelvvizsgaként fogadják el a felsőoktatási felvételi eljárásban.

A kutatásom legfőbb célja feltárni a Zala megyei diákok nyelvtanulási szokásait, motivációit valamint a nyelvviskolákhoz való viszonyulásukat. A dolgozatban azonosítom a nyelvviskolák legfőbb stratégiai kihívásait, s az azokra adható lehetséges megoldásokat, válaszokat.

A célhoz vezető utat az elméleti megközelítéssel kezdem, először bemutatom a marketingstratégia folyamatának lépéseit, meghatározó állomásait, majd az aktuális piaci trendekre és a nyelvi kompetenciákra fókuszáló hazai és nemzetközi eredményekre térek ki. Kutatást végzek a magyarországi nyelviskolák körében, arra fókuszálva, hogy milyen eszközöket alkalmaznak az életben maradáshoz, a jelenleg túltelített piacon.

A kutatási célokhoz igazítottan egyrészt összemérem a zalai nyelviskolákat a honlapjaikon elérhető információk alapján, s elemzem az online nyelvtanulási lehetőségeket is. Másrészt kétirányú primer kutatással vizsgálódok mélyrehatóbban.

Az online felmérés középpontjában a középiskolások és egyetemisták nyelvi kompetenciáinak és a nyelviskolákkal kapcsolatos tapasztalatok és elvárások állnak. A nyelviskolák vezetőivel lebonyolított mélyinterjúk pedig segítik azonosítani a szolgáltatói oldal legfőbb problémáit és kihívásait.

Az eredményeket összegezve megállapíthatom, hogy a nyelvtanulási igény mind a fiatalok, mind az idősek körében fennáll. A diákok kevésnek találják az iskolában megtanultakat, így a nyelviskolákhoz fordulnak segítségért, azok, akik pedig régen-, vagy egyáltalán nem tanultak nyelvet a világ változása és a nyelvtudás nélkülözhetetlensége miatt iratkoznak be nyelviskolákba.

A szolgáltatói oldalról fontos kiemelni a folyamatos megújulás fontosságát. A vonzerő egy olyan dolog, ami nem jön csak úgy magától, és ha meg is van, a fenntartása érdekében folyamatosan foglalkozni kell vele. Kutatásom végén megállapítottam, hogy a nyelviskolák legnagyobb kihívását a folyamatos újjászületésre való igény okozza. A nyelviskolák úgy gondolják, hogy a már jól kiépített, évek óta működő oktatási rendszert nem kell megváltoztatni. A tapasztalatok viszont azt mutatják, minél több újítást és modern eszközt bevon az oktatásába egy nyelviskola, annál sikeresebb. Fontosnak tartanám egy nyelviskola vezetőként, hogy ne elégedjek meg a jelenlegi helyzettel. Mindig az új felé kell menni és minden újdonságot megragadni annak érdekében, hogy a lehető legvonzóbbak legyünk a diákok számára. Így lehetne bevonni a lehető legtöbb diákot, és ezzel együtt növelni a versenyelőnyt.