

## Szolgáltatások helyzete nemzetközi és hazai összehasonlításban: szolgáltatási térkép

Németh Petra<sup>1</sup> – Kovács Zoltán<sup>2</sup>

*A kutatás célja a szolgáltatások szerepének érzékeltetése, egyértelművé tétele, hogy érdemes és kell a szolgáltatásokkal foglalkozni még az olyan, a tanulmány fókuszában lévő statisztikai rendszerek – a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere és az Országos Képzési Jegyzék – esetén is, melyeknek felépítése nem a szolgáltatástudományi megközelítést tükrözi, bár a szolgáltatások önálló kategóriaként mindkettő esetében megjelennek.*

*A kutatás alapján megállapítható, hogy a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszerében a szolgáltatással kapcsolatos foglalkozások vannak többségben, és az egészségügyi és oktatási foglalkozásokat nem a „Szolgáltatás jellegű foglalkozások” főcsoportba sorolja, valamint külön főcsoportba tartozónak tünteti fel az „Irodai és ügyviteli (ügyműködési) jellegű foglalkozások”-at. Az Országos Képzési Jegyzék esetében az egészségügyi és az oktatás külön területként szerepel, de nem a „Szolgáltatások” tanulmányi területen belül.*

*Látható tehát, hogy bár mindkét statisztikai rendszer fontosnak tartja a szolgáltatásokat, néhány csoportot mégis másként osztályoz.*

*Kulcsszavak: összevetés, FEOR, OKJ*

### 1. Bevezetés

A XX. század gazdasági fejlődésének egyik markáns jellemzője a szolgáltatások előtérbe kerülése volt, ami a XXI. században csak még *nagyobb hangsúlyt* kapott. A szektorális átrendeződés dinamikája jól követhető a szolgáltatásokban élenjáró Egyesült Államok példáján. Az Egyesült Államokban már az 1990-es évek közepére a szolgáltatás-szektorban foglalkoztatottak aránya megközelítette a 80%-ot. A 2000-es évek elején már el is érte a 80%-ot. Érdekes megfigyelni, hogy a XX. század elején Japánban a mezőgazdaságban foglalkoztatott munkaerő aránya 70% volt, ezzel egyidőben az Egyesült Államokban ugyanez az arány 40%, Nagy-Britanniában 20%. 2002-ben ugyanez az adat Japánban 5,3%, az Egyesült Államokban 2,6% és Nagy-Britanniában 1,8% (Teboul 2005).

Az imént említett fejlődést gyorsította az is, hogy a *versenyképességi kényszer* következtében egyre több szolgáltatás válik függetlenné a termeléstől, önállósodik,

---

<sup>1</sup> Németh Petra, PhD-hallgató, PE Gazdaságtudományi Kar (Veszprém).

<sup>2</sup> Dr. Kovács Zoltán, a kémia-tudomány kandidátusa, egyetemi tanár, PE Gazdaságtudományi Kar Vezetési és Szervezési Tanszék (Veszprém).

és az így létrejövő üzletágak ösztönzik a független, specializált szolgáltatóvállalatok létrehozását (Veres 1998).

Ez a folyamat *Magyarországon* az 1990-es években különösen szembetűnően jelent meg. Ennek oka egyrészt, hogy a késleltetett fejlődés következtében a változások viszonylag gyorsan mentek végbe, másrészt pedig, hogy a nagyipar általános és erőteljes leépülése miatt ugyancsak nőtt a szolgáltatások súlya. Bizonyos vélemények szerint ez a folyamat odáig jutott, hogy ekkor már a hazai gazdaságban nagyobb volt a *szolgáltatások részaránya*, mint azt az általános fejlettségi színvonal indokolta volna (Kovács 1997).

Ezen tények miatt érdemes és kell foglalkozni a szolgáltatásokkal. Mindenképpen fontos tudni, hogy a *hozzánk hasonló országokban* (Ausztria, Csehország, Horvátország, Románia) hogy oszlik meg a bruttó hozzáadott érték gazdasági ág szerint, vagy hazánkban milyen a szolgáltatások külkereskedelmének helyzete, vagy kiemelkedő ágként a turizmus szerepe.

A tanulmány második részben a *FEOR* és az *OKJ* rendszer vizsgálatának eredményei kerülnek közlésre. Az elemzés lényege a szolgáltatási jellegű munkakörök, képzések összegyűjtése, valamint a *FEOR* és az *OKJ* rendszer csoportosítási módszérének vizsgálata elsősorban szolgáltatástudományi szempontból. A cikk arra hivatott, hogy szolgáltatástudományi megközelítésben vizsgálja a csoportosítást, és erre vonatkozóan fogalmazzon meg megállapításokat.

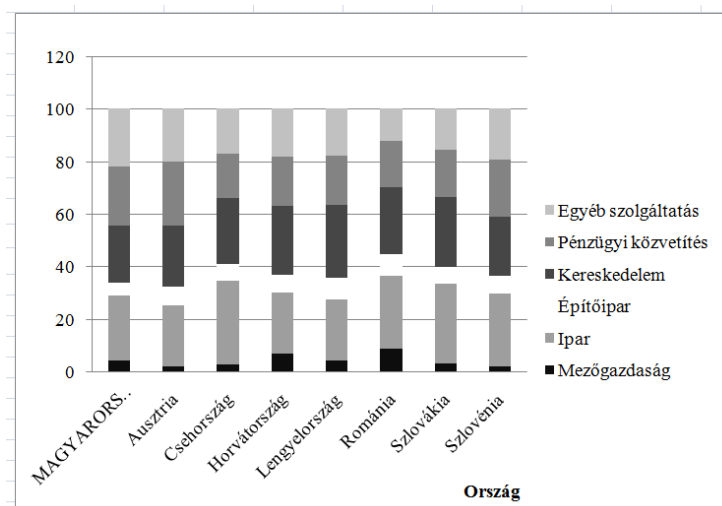
A cikk végén a következtetések levonására, és a további kutatási lehetőségek ismertetésére kerül sor.

## **2. Szolgáltatások helyzete nemzetközi összehasonlításban**

Az egyes szektorok jelentőségét nagyon jól mutatja *bruttó hozzáadott értékük* (KSH 2007). Magyarország esetében a mezőgazdaság bruttó hozzáadott értéke 4%. Ugyanez az érték a gazdaságilag fejlettebb országok esetében – mint például Ausztria, Csehország vagy Szlovénia – pont ennek a fele, tehát 2% körül mozog (1,8%, 2,6%, 2%). A gazdaságilag fejletlenebb országok esetében – például Románia - ugyanez az adat több, mint a duplája a magyarországinak (8,8%).

Az *ipar* bruttó hozzáadott értéke a vizsgált országokban 25-30% között volt, tehát viszonylag hasonló. Az építőipar külön kihangsúlyozásra került, és ezáltal megfigyelhető, hogy a magyar építőipar hozzáadott értéke a vizsgált országok között az utolsó (1. ábra).

1. ábra Közép-európai országok bruttó hozzáadott értékének megoszlása gazdasági ág szerint, 2007 (%)



Forrás: KSH (2007)

Ezen kutatás szempontjából az egyik leglényegesebb a *pénzügyi közvetítés*<sup>3</sup>, mint az egyik legdinamikusabban fejlődő, és az ábrán is látható fontosságú szolgáltatáskategória. A pénzügyi közvetítés külön kiemelését érdemelt kifejezetten jelentős bruttó hozzáadott értéke miatt, mely 20% körüli.<sup>4</sup> Az *egyéb szolgáltatások* körét a kutatás nem részletezi.

A *szolgáltatás-külkereskedelem* adatai szintén azt hivatottak bemutatni, hogy Magyarországon a szolgáltatások külkereskedelmére a pozitív külkereskedelmi mérleg a jellemző. A kivitel mind a három vizsgált évben jelentősen meghaladta a behozatalt<sup>5</sup> (2. ábra).

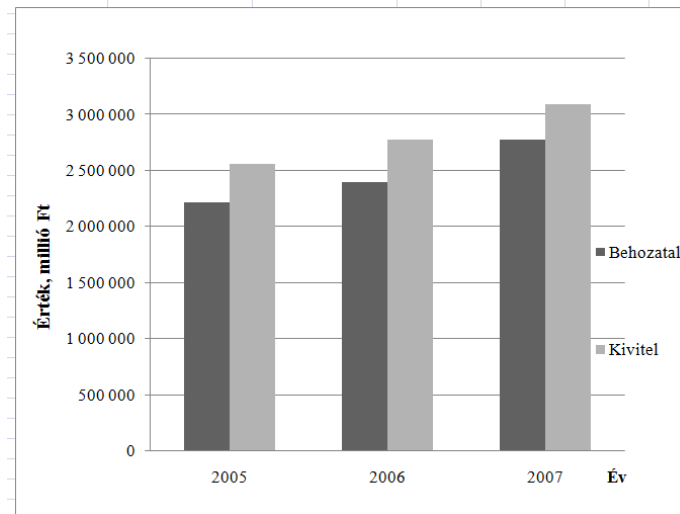
A *turizmus* szerepét fontos kiemelni a szolgáltatások sorából. Magyarországon a turizmus szerepe semmiképpen sem elhanyagolható. A 3. ábrán is látható mértékű állandó növekedésével mindenképpen foglalkozni kell. Míg a külföldre utazó magyarok száma viszonylag stagnálást mutat – hozzávetőlegesen 18000 ezer fő -, addig a Magyarországra érkező külföldiek mennyisége folyamatosan nő – évente körülbelül 2000 ezer fővel (KSH 2007).

<sup>3</sup> A pénzügyi közvetítés témaköréhez kapcsolódó foglalkozások és képzések is elemzésre kerülnek a tanulmány másik részében.

<sup>4</sup> Magyarországon 22,6%, Ausztriában 24,2, Csehországban 16,6%, Horvátországban 18,8%, Lengyelországban 18,5%, Romániában 17,6%, Szlovákiában 17,8%, Szlovéniában 21,6% (KSH 2007).

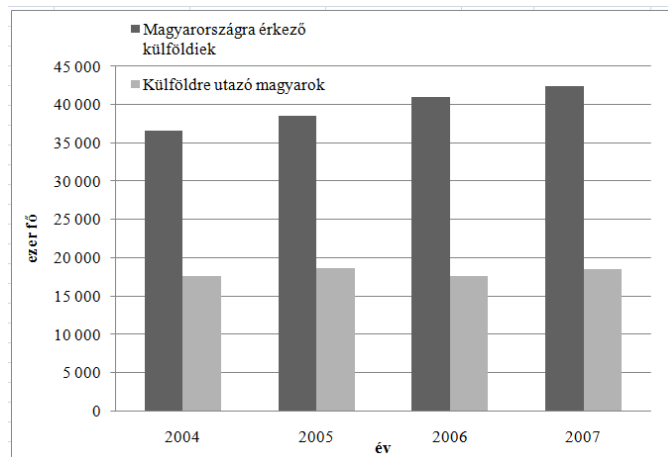
<sup>5</sup> 2005-ben a behozatal 2219179 millió Ft, a kivitel 2557409 millió Ft; 2006-ban a behozatal 2395315 millió Ft, a kivitel 2772032 millió Ft; 2007-ben a behozatal 2775816 millió Ft, a kivitel 3092999 millió Ft (KSH 2007).

2. ábra Szolgáltatás-külkereskedelem összefoglaló adatai 2004-től



Forrás: KSH (2007)

3. ábra Turizmus növekedése 2004-től



Forrás: KSH (2007)

Az ábrák és következtetések egyértelműen bizonyítják a szolgáltatások növekvő fontosságát, világ- és nemzetgazdasági jelentőségét. Ezen következtetések indukálták a következő fejezetben bemutatásra kerülő két statisztikai rendszer elemzését szolgáltatástudományi szempontból. Manapság egyre fontosabbá vált több szervezet számára, hogy a szolgáltatástudomány jobban megjelenjen a képzésekben és ezáltal a

szakmákban is. Ilyen szervezetek a HOA – Magyar Outsourcing Szövetség és a SZTMK – Szolgáltatástudományi Módszertani központ.

### 3. Szolgáltatási térkép

A kutatás során a *FEOR* és *OKJ* szakmák vizsgálatára került sor. A Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere és az Országos képzési jegyzék esetében szolgáltatási, szolgáltatási jellegű szakmák, képzése kiválasztása, és a rendszerekben való elhelyezése volt a cél. Mivel az *OKJ* nem szaktudományi kategorizálást követ, hanem a – részben történelmileg kialakult – szakmák elkülönülését, a szolgáltatási tevékenységek, ismeretek, kompetenciák és szektoriális hozzárendelés is különböző módon jelennek meg. A tanulmányi terület és a szektor hozzárendelése egyértelmű, mert csak egyet, a legjellemzőbbet adja meg. A *tevékenységek* és a szükséges ismeretek, kompetenciák vegyesek, a szolgáltatási tevékenység aránya a 0 és 100 % között ingadozik. A tevékenységeket tekintve egy saját hármass osztályozási rendszer került kialakításra:

- Fizikai tevékenységek
- Szolgáltatási tevékenységek
- Hatósági tevékenységek

Tekintettel arra, hogy az egyes szakmák a fentiekből álló „*csomagok*”, nem az egyszerű megoszlási statisztikák a célravezetők, hanem a halmazelméleti megközelítésben a tartalmazási, az uniós és a kizárási relációk alkalmazhatóak. Ehhez az alábbi kérdések kerültek megfogalmazásra:

1. Van az adott szakmában/képzésben szolgáltatás?
2. Van az adott szakmában/képzésben fizikai elem?
3. Van az adott szakmában/képzésben hatósági tevékenység?

A kérdésekre adott válaszok alapján *öt kategóriát* lehet létrehozni:

1. Tisztán szolgáltatási jellegű foglalkozások/képzések<sup>6</sup>
2. Tisztán fizikai jellegű foglalkozások/képzések<sup>7</sup>
3. Tisztán hatóság jellegű foglalkozások/képzések<sup>8</sup>
4. Szolgáltatási és fizikai jellegű foglalkozások/képzések<sup>9</sup>
5. Szolgáltatási és hatóság jellegű foglalkozások/képzések<sup>10</sup>

<sup>6</sup> Például menetjegyenőőr (FEOR), óvodai dajka (OKJ)

<sup>7</sup> Például növényolajgyártó (FEOR), üvegműves (OKJ)

<sup>8</sup> Például helyi önkormányzat felsővezetője (FEOR)

<sup>9</sup> Például cukrász (FEOR), fogtechnikus és fülilleszték készítő (OKJ)

<sup>10</sup> Például rendőr (FEOR), piacfelügyelő (OKJ)

A vizsgálat kiterjedt ezen kategóriák megoszlására az adott rendszeren belül, valamint annak megfigyelésére, hogy a szolgáltatások ezen rendszerekben is olyan meghatározó szerepet játszanak-e, mint amilyet a gazdaságban.<sup>11</sup>

### *3.1. A Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere (FEOR)*

A gazdaság átalakulása indokolta annak idején az általában több célt szolgáló statisztikai osztályozások, nomenklatúrák *korszerűsítését*. Ezek közé tartozik a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszerének átalakítása is, mivel ezt a rendszert meglehetősen sok területen használják, például munkaközvetítésben, személyi nyilvántartásokban. A korszerűsített rendszer 1993. január 1-jén lépett életbe, és ebben az évben még átmeneti szakaszban működött. Majd 1997. január 1-jétől módosítások léptek életbe, melyek a rendszer *fő jellemzőit* a következőkké alakították:

- négy számjegyes decimális rendszer;
- tekintetbe veszi, hogy a piacgazdaságban a felhasználók köre a korábbinál sokkal bővebb, differenciáltabb, ezért lényegében a várható minimumot, a „közös nevezőt” alkotja;
- a rendszer jellege nyitott, vagyis lehetőséget biztosít arra, hogy a felhasználók az ötödik, hatodik stb. számjegyen a saját igényeiknek megfelelő további bonthatásokkal egészítsék ki.

A *négy számjegyes decimális rendszeren* belül az első számhely a foglalkozási főcsoportot, a második a foglalkozási csoportot, a harmadik a foglalkozási alcsoportot, a negyedik pedig magát a foglalkozást jelenti. A FEOR-93 az alábbi 10 főcsoportot alkalmazza (KSH-FEOR 2009):

1. Törvényhozók, igazgatási, érdekképviseleti vezetők, gazdasági vezetők.
2. Felsőfokú képzettség önálló alkalmazását igénylő foglalkozások.
3. Egyéb, felsőfokú vagy középfokú képzettséget igénylő foglalkozások.
4. Irodai és ügyviteli (ügyfélforgalmi) jellegű foglalkozások.
5. Szolgáltatási jellegű foglalkozások.
6. Mezőgazdasági és erdőgazdálkodási foglalkozások.
7. Ipari és építőipari foglalkozások.
8. Gépkézeltők, összeszerelők, járművezetők.
9. Szakképzettséget nem igénylő (egyszerű) foglalkozások.
10. Fegyveres szervek foglalkozásai.

A kutatás szempontjából az *5. főcsoport* tűnik a legfontosabbnak, vagyis a „Szolgáltatási jellegű foglalkozások”. Ebbe a rendszer az anyagi és nem anyagi szol-

---

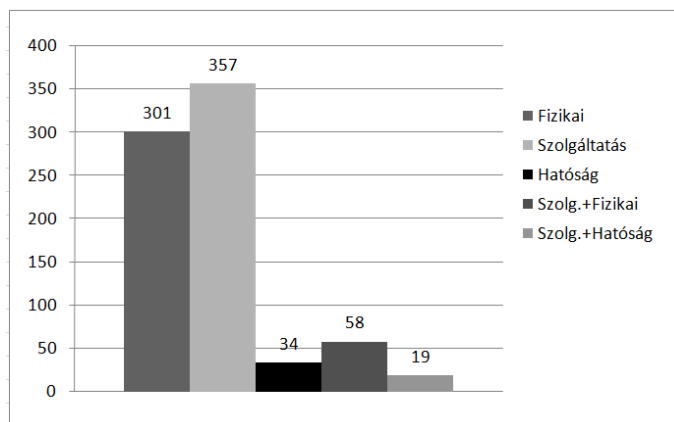
<sup>11</sup> A 2. fejezet szemlélteti a szolgáltatások gazdasági hatásait.

gáltatásokkal kapcsolatos fizikai jellegű foglalkozásokat sorolja. E foglalkozások a végzett munka tartalmának megfelelő szakképzettséget és tapasztalatot igényelnek. A rendszer a könnyebb áttekinthetőség kedvéért külön-külön foglalkozási csoportba rendezi a kereskedelmi, vendéglátó-ipari, a közlekedési, postai, hírközlési és a nem anyagi jellegű szolgáltatási foglalkozásokat.

Közlekedési foglalkozások közé értendők azok a tevékenységek is, amelyek az utazóközönség ellátásával kapcsolatosak (például a légi-utaskísérő).

A rendszer elemzésénél az elsődleges szempont az volt, hogy *szolgáltatástu-dományi szempontból* ezek a kategóriák megfelelnek-e - nincs-e más kategóriában is szolgáltatás, nemcsak a „Szolgáltatási jellegű foglalkozások” között; és a „Szolgáltatási jellegű foglalkozások” között csak tisztán szolgáltatások vannak-e.

4. ábra Jelenlegi FEOR számok kategóriákba sorolása



Forrás: Saját szerkesztés

A 4. ábra a FEOR-93 rendszert a már előzőleg ismertetett kategóriákba osztotta.<sup>12</sup> Az ábrán jól látható, hogy a „Van-e benne szolgáltatás” kérdésre a válasz 357 esetben igen volt. Ez alapján egyértelműen állítható, hogy a szolgáltatással kapcsolatos foglalkozások száma a legtöbb a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszerében.

A „Van-e benne fizikai?” kérdésre a szintén jelentős mennyiségű igen válasz adható. Fontos megjegyezni, hogy a fizikai jellegű foglalkozások súlya még mindig

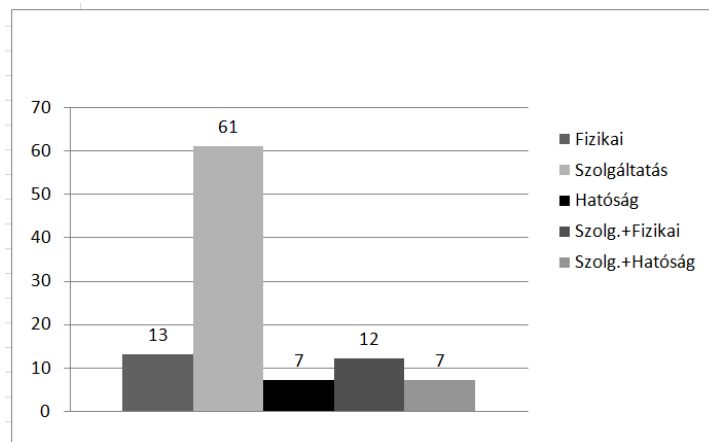
<sup>12</sup> Fontos megjegyezni, hogy „Van-e benne szolgáltatás?” kérdésre amennyiben igen volt a válasz, akkor az jelölésre kerül. Amennyiben azonban a „Van-e benne fizikai?” kérdésre is igen volt a válasz, az szintén jelölésre került, majd ebben az esetben a „Szolgáltatás és fizikai” kategóriába is kerül egy jelölés. Tehát a „Szolgáltatás” kategória tartalmazza a „Szolgáltatás és fizikai” és a „Szolgáltatás és hatóság” kategóriákba tartozó foglalkozásokat is. Ebből következik, hogy ha a tiszta szolgáltatásokat akarjuk megkapni, akkor a két vegyes kategóriába tartozó foglalkozások számát ki kell vonnunk a „Szolgáltatás”-hoz tartozó foglalkozások számából.

jelentős. Főként, ha – az előző fejezetben részletezésre került – a szolgáltatások gazdasági súlyát tekintjük a többi szektorhoz képest. Itt kell azonban megjegyezni, hogy a szolgáltatások hozzáadott értékének előállításában részt vehetnek természetesen a fizikai jellegű foglalkozások művelői is.

Hatóság kategóriába 34 foglalkozás került, mely nem tölt be jelentős szerepet a szolgáltatás és fizikai foglalkozások mellett. A tisztán szolgáltatás és a tisztán fizikai foglalkozások mellett nem olyan jelentős, de mindenképpen említésre méltó a kettő vegyítéséből keletkezett kategória, melybe tartozó foglalkozások szolgáltatás és fizikai elemeket is tartalmaz.

A szolgáltatás és hatóság kategória szintén nem jelentős, de létezése kétségtelenül indokolt, mivel a cél az összes foglalkozás kategorizálása volt. Az 5. ábra az 5. főcsoportra koncentrál. A kutatás céljának tekinthető annak vizsgálata is, hogy a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere milyen foglalkozásokat sorol a Szolgáltatási jellegű foglalkozások közé, és melyeket nem.

5. ábra Szolgáltatási jellegű FEOR számok vizsgálata



Forrás: Saját szerkesztés

Az ábrából egyértelműen kitűnik, hogy a főcsoport kimagasló mértékben tartalmaz „Szolgáltatás” kategóriába tartozó foglalkozásokat. Azonban észrevehető az is, hogy néhány „Fizikai” foglalkozás is került, bár ezek nagy része szolgáltatás elemeket tartalmaz, melyek illenek a rendszer által létrehozott főcsoportba.

A „Hatóság” kategóriánál fontos észrevenni, hogy a tisztán hatóság jellegű foglalkozás nincs a főcsoportban, minden hatósági foglalkozás szolgáltatás is egyben.

Összességében az ábra alapján megállapítható, hogy az 5. főcsoportba sorolt foglalkozások helye szolgáltatási szempontból is megfelelőnek mondható. Azonban itt kell megjegyezni, hogy ha létezik egy szolgáltatási jellegű foglalkozásokat tömörítő főcsoport, akkor az *egészségügyi szolgáltatásokat* miért a 2. főcsoport, a



„Felsőfokú képzettség önálló alkalmazását igénylő foglalkozások” foglalja magában. A helyzet ugyanúgy igaz az *oktatási szolgáltatásokra*, melyek szintén a 2. főcsoportban találhatóak. Szintén hasonló a situáció „Irodai és ügyviteli (ügyfélforgalmi) jellegű foglalkozások” esetében.

### 3.2. Az Országos Képzési Jegyzék (OKJ)

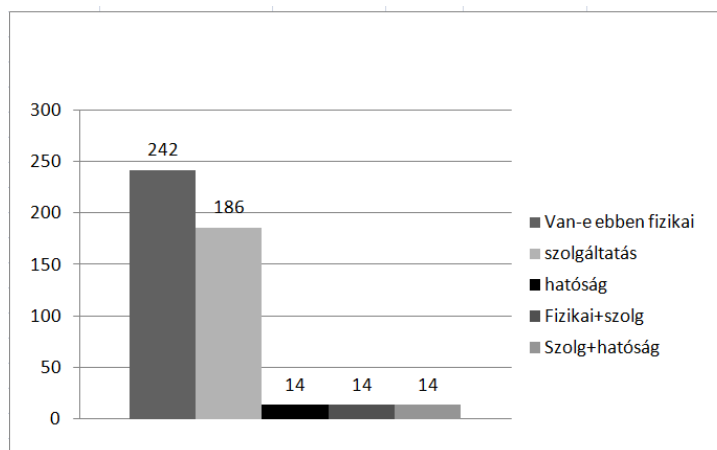
A magyar szakképzés piacgazdasági átmenetét kijelölő, a szakképzésről szóló 1993. évi LXXVI. törvény alapján került kiadásra az első *Országos Képzési Jegyzék* (OKJ) a 7/1993. (XII. 30.) MüM rendelettel. A 90-es évek elején még 17 – ágazonként és szakmai szintenként is elkülönülő – szakmajegyzék volt. Az egységesítést követően 955 szakképesítés szerepelt az első OKJ-ben, amely évenként-kétévenként módosult. Jelentős lépés volt még az 1998-as kormányprogram szellemében folyó korszerűsítés, amelynek eredményeként 2001-ben létrejött a ma is használt szakmacsoportok rendszere. A szakmacsoportok a kerettantervek kiadásának és a beiskolázásnak is alapját képezték.

2003. végén került kiadásra a jelenleg még érvényben lévő 37/2003. (XII. 27.) OM rendelet az OKJ-ről, amely már *egységes rendszerbe* foglalta a szakképesítéseket abból a szempontból, hogy hatálytalanította, illetve beazonosította a korábbi jegyzékekben szereplő szakképesítéseket, de nem hozott lényeges áttörést a szakképesítések egymásra épülésében, az egyes szakképesítések közötti kapcsolatok kimutatásában. A szakképzési szerkezet átalakítására, a szakképesítések egymásra épülésének, a modulrendszerű képzés bevezetésének előkészítésére a Nemzeti Fejlesztési Terv (NFT) I. 2004-ben jóváhagyott Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Programja (HEFOP) adta a kezdő lépést. Az intézkedés célja az oktatás és képzés gazdasággal való kapcsolatának erősítése, amely a Nemzeti Szakképzési Intézet (NSZI) által irányított program szerint az Országos Képzési Jegyzék (OKJ) korszerűsítését, a modulrendszerű képzés fejlesztését és bevezetését jelenti. 2004-ben fogadták el a központi programot, ezt követően indulhatott a 2006 végéig tartó fejlesztési folyamat. Az OKJ azonosító *15 számjegyből* áll, melyből a harmadik, a negyedik és az ötödik számjegy együtt a Tanulmányi Területet határozza meg. Az Országos Képzési Jegyzék 8 Tanulmányi Területet azonosít (Tóthné Schléger 2006, NSZFI 2009):

1. Oktatás
2. Humán tudományok és művészetek
3. Társadalomtudományi, gazdasági, jogi képzések
4. Matematika, számítástechnika, egyéb természettudományos képzések
5. Műszaki, ipari és építőipari képzések
6. Mezőgazdaság
7. Egészségügy és szociális gondoskodás
8. Szolgáltatások

Az Országos Képzési Jegyzék képzéseinek *kategorizálása* azonos a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszerével, tehát ugyanannak az öt kategóriának a vizsgálata történik.

6. ábra OKJ képzések besorolása



Forrás: Saját szerkesztés

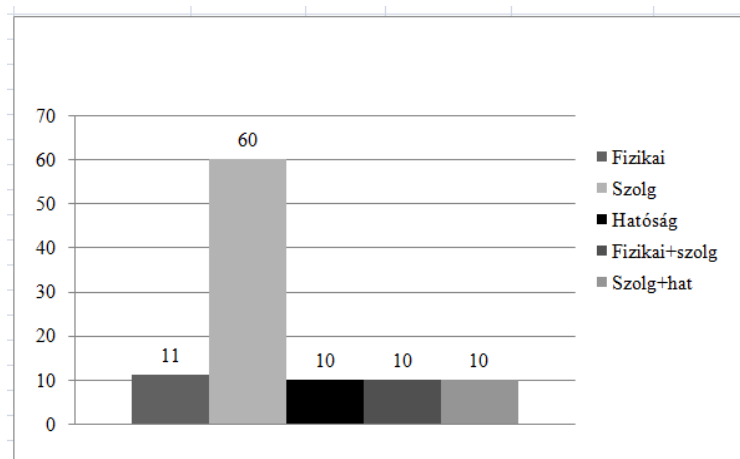
A 6. ábrából látható, hogy az OKJ képzések közül a „Fizikai” jellegűek vannak többségben. Ezt követik a „Szolgáltatás” kategóriába sorolható képzések. A „Hatóság” csoportban csak olyan képzések találhatók, melyek a „Szolgáltatás” kategóriába is tartoznak.

Mivel az Országos Képzési Jegyzékben szerepel egy „Szolgáltatások” elnevezésű Tanulmányi Terület, ezért ennek vizsgálata elengedhetetlen a kutatás szempontjából.

A „Szolgáltatások” Tanulmányi Területbe sorolt képzések – hasonlóak a FEOR „Szolgáltatási jellegű foglalkozások” főcsoportjához – szinte teljes egészében tartalmaznak szolgáltatást, nagy részük esetében csak a „Van-e benne szolgáltatás?” kérdésre igen a válasz. (7. ábra)

Azonban a Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszeréhez hasonlóan az Országos Képzési Jegyzéke sem sorolja az *oktatást* és az *egészségügyet* a „Szolgáltatások” közé. Ellenben az OKJ esetében mindenképpen előnyösebbnek tekinthető az oktatás és az egészségügy külön tanulmányi területként való kezelése.

7. ábra Szolgáltatási jellegű OKJ szakmák vizsgálata



Forrás: Saját szerkesztés

#### 4. Összegzés

A kutatás célja egyrészt a szolgáltatások gazdasági szerepének bemutatása, fontosságuk kihangsúlyozása, másrészt az *Országos Képzési Jegyzék és a Foglalkozások Egységes Rendszerének vizsgálata* szolgáltatástudományi megközelítésben.

Következtetésként elmondható, hogy a cikkben szereplő diagramok értékei bizonyították a *szolgáltatások* nemzetgazdaságban betöltött *jelentős szerepét*, és a további, témában történő kutatások szükségességét. Kérdés, hogy a tanulmány készítésekor lezajló pénzügyi/gazdasági válság milyen hatással lesz a szolgáltatásokra. Keresleti oldalon az általános hatás bizonyára csökkenés lesz. Kínálati oldalon pedig a fellépő tökehiány ugyanakkor relatíve a szolgáltatások felé tolhatja el a hangsúlyt.

A *statisztikai rendszerek* kialakításakor az alkotók nem törekedtek a szolgáltatástudományi megközelítések alkalmazására, természetesen nem ez volt az elsődleges cél. Az ezen témával foglalkozó kutatóknak azonban szükségük lehet ezekre a statisztikai rendszerekre, és fontos hogy ezek adatai *összehasonlíthatók* legyenek. A rendszerekkel kapcsolatos kritikák alapja is abban rejlik, hogy az összehasonlíthatósági feltételeknek nem felelnek meg.

A Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere nem sorolja az *oktatást* és az *egészségügyet* a „Szolgáltatási jellegű foglalkozások” közé, hanem egy végzettség alapján képzett főcsoportba helyezi azokat. Emellett az „Irodai és ügyviteli (ügyfélforgalmi) jellegű foglalkozások”-at külön főcsoportként értelmezi, annak ellenére, hogy az itt felsorolt összes foglalkozás szolgáltatási jellegű.

Az Országos Képzési Jegyzék esetén a szintén felmerül az egészségügy és az oktatás kérdése. Az OKJ ezeket nem a „Szolgáltatások” Tanulmányi Terület alá sorolja, hanem *külön tanulmányi területként* kezeli őket. Az OKJ-n belül a szolgáltatások nemcsak tanulmányi területként, hanem szektoriális jellemzőként is megjelennek.

Tehát a vizsgált statisztikai rendszerek nem a *szolgáltatástudományi szemszöveget* tükrözik, de a készítők a főcsoport/ tanulmányi terület elnevezéséből láthatóan fontosnak tartják a szolgáltatások szerepét, és a szolgáltatási munkaköröket megjelenítik.

Fontos következtetés lehet az is, hogy szolgáltatásról általában nem lehet beszélni. A szolgáltatás megjelenhet, mint

- feladat,
- foglalkozás, (FEOR)
- tanulmányi terület(ek) (OKJ)
- folyamat és annak eredménye,
- vállalati funkció (kiszolgálás),
- vállalati tevékenység (TEÁOR)
- gazdasági szektor, vagy szektorok kombinációja.

A vizsgálat tényleges tárgyát tehát a vizsgálat célja dönti el.

#### *Felhasznált irodalom:*

- Kovács Z. (szerk.) 1997: *Szolgáltatások minőségbiztosítása*. Veszprémi Egyetem Kiadó, Veszprém.
- KSH-FEOR (2009): *Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere*. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.
- KSH 2007: *A bruttó hozzáadott érték megoszlása gazdasági ág szerint 2007-ben*. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.
- KSH 2007: *A szolgáltatás-külkereskedelem összefoglaló adatai 2007-ben*. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.
- KSH 2007: *Turizmus 2007-ben*. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.
- NSZFI (2009): Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
<http://www.nive.hu/archivum/hirek/okj/okj.htm> Letöltve: 2009.január 30.
- Teboul, J. 2005: *Service is front stage, We are all in services...more or less*; Palgrave Macmillan.
- Tóthné Schléger M. 2006: *A megújult OKJ és a modulrendszerű képzés bevezetése az iskolai rendszerű szakképzésbe*. Módszertani kiadvány. Nemzeti Szakképzési Intézet, Budapest.
- Veres Z. 1998: *Szolgáltatásmarketing*. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.