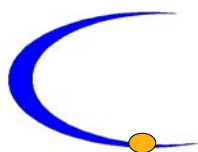


Kereskedelmi ágazat

Dávid János

**A szakmaszerkezeti változásokat
meghatározó
tényezők**



2007

Tartalomjegyzék

Kereskedelem, vendéglátás, javító- szerelő szolgáltatás	3
A vendéglátás, szállodai és más szálláshelyi szolgáltatások.....	19
Javító-szerelő szolgáltatások	21
Az ágazat területi jellemzői	23
Kereskedelem és al-ágazatainak szerepe az egyes megyék foglalkoztatási szerkezetében	23
A kereskedelmi ágazat és foglalkoztatási szerepe a megyék között.....	31
Munkakörök, szakmák és tartalmi változásaik.....	32
Kereskedők.....	33
Kis üzletek eladói	33
A nagy üzlethálózatok.....	34
Termelésirányító.....	35
Áruforgalmi szakalkalmazott	35
Eladó, pénztáros	36
Informatika, informatikusok.....	38
Marketing	38
Önfoglalkoztató nem bolti kereskedők	38
A kereskedelmi üzemi technológia és a személyesség, mint szakértelem.....	39
Összefoglalás, a szakmák munkakörök jelene, jövője	42

Kereskedelem, vendéglátás, javító- szerelő szolgáltatás

2005-ben az ágazat több mint 207 ezer telephelyen közel 728 ezer dolgozóval működött. Itt dolgozott a hazai munkavállalók *egyötöde*.

E „telephelyek” közel fele 1, további 20 százaléka 2 főt foglalkoztatott, továbbá közel harmaduk (27%) 3-9 főt, s a 10 fő fölötti telephelyek száma alig haladja meg az 5 százalékot.

A leírásunkban együtt kezelt statisztikai ágazat rendkívül összetett. Az ágazat a köznapi értelemben vett kereskedelmet, a vendéglátóipart, és javító-szerelő- szerviz szolgáltatásokat foglalja magába. E három fő terület a telephelyek és a foglalkoztató képesség szempontjából az alábbi módon strukturálódik

	Telephelyek	Foglalkoztatottak
Kereskedelem	75,3	77,8
Vendéglátás	16,9	17,8
Javító-szerelő szolgáltatás	7,8	4,4
	100,0	100,0
	207 265	727 573

Felsoroljuk az ágazat tevékenység- területeit és annak méreteit:

- A kereskedelmi „telephelyi” tevékenység egyharmadát, a foglalkoztatás 20 százalékát teszi ki a *nem élelmiszer jellegű fogyasztási cikkek* bolti és nem bolti kereskedelme
- **Bolti élelmiszer és vegyes árucikkek kereskedelem** a telephelyek 17 százalékán, az ágazat foglalkoztatottjainak 20 százalékával működik.
- A mezőgazdasági-, élelmiszer-, iparcikkek és hulladékok **nagykereskedelmével** együttesen 35000 telephelyen 163 000 ezer fő foglalkozik.
- **A gépjármű kereskedelem**, 13 000 telephelyen 71 000, fővel működik
- A vendéglátás területén 32 000 éttermi, közétkeztetési, cukrászdai, stb. telephelyen 105 000, az ágazat foglalkoztatottjainak 15 százaléka dolgozik
- **A szálloda és szálláshely** szakágazatban 2300 telephelyen 25 000 fő tevékenykedik.

- A háztartásokat és a vállalkozásokat egyaránt szolgáló, **különbéle javító szerelő, szerviz tevékenység**, 16 000 valós és virtuális „telephelyen” 33 000 szakembernek ad munkát.

Miközben a kereskedelmi ágazatban alkalmazott technológiai-, s munka- és üzlet-vállalkozás szervezési megoldások radikális átalakulásban vannak az ágazati tevékenység határai is meglehetősen elmosódtak, az átfedések jelentősek. A kereskedelemmel, szerviz tevékenységgel foglalkozó vállalkozások nem jelentéktelen részénél nincsenek éles határok. Nincsenek éles határok a termelés és kereskedelem között. Gondoljunk csak arra, hogy:

- A mezőgazdasági termelő vállalkozások egyre gyakrabban foglalkoznak terményfelvásárlással és nagykereskedéssel,
- Az építőanyag ipari kereskedelmi vállalkozások sok esetben maguk is fűrészáru és illetve épület asztalosipari termékek gyártói
- Az olyan élelmiszer gyártó vállalkozások, mint a pékségek, cukrászüzemek saját boltokat, bolt hálózatokat működtetve közvetlenül is kereskednek.
- A gépipari, műszeripari berendezések és alkatrészek kereskedelmével foglalkozó vállalkozások sok esetben maguk is foglalkoznak alkatrészgyártással: első kézből való piaci ismereteik alapján választják ki azokat a termékeket, amelyek gyártásával nagyobb eredményt lehet elérni, mint a beszerzés útján megvalósított kereskedelmével.
- Sok, berendezéseket előállító termelő vállalkozás saját szerviz ágazatot tart fenn. A kisebb gyártó vállalkozások saját termékeik karbantartására is vállalkoznak, pótalkatrészeket gyártanak és elvégzik a szerviz-, ill. felújítási munkákat.
- A külföldi termelő vállalatok magyarországi értékesítéseiket saját idetelepített kereskedelmi és szerviz képvisellel oldják meg.

E határok nemcsak az egyes gazdasági ágazatok között, de a kereskedelmen belül is elmosódtak.

- A legnagyobb kereskedelmi vállalkozások egyben felvásárló nagykereskedéssel, és szállítási, logisztikai tevékenységgel is foglalkoznak.
- Általában a fogyasztási cikk nagykereskedői – különös tekintettel a ruházati, textil és cipő, bútoriparra maguk is termelők, illetve termeltetők.
- Általában megszűnnek a határok a kis és a nagykereskedelem között. A nagykereskedők, feladataik ellátása mellett kiskereskedelmi tevékenységet is folytatnak, saját bolthálózatot működtetnek.

Az ágazatok között elmosódó határok egyúttal a foglalkozási-szakmaszerkezetet is szélesítik: A tulajdonképpeni kereskedelmi szakmacsoportok mellett, a termelő és szerviz tevékenységet

végző szellemi és fizikai szakmák, a szállítás és logisztika szakmái éppúgy megjelennek, mint az „ágazat független” felső és közép szintű gazdasági, és a növekvő szerepet betöltő informatikai végzettségűek.

Az ágazat legjelentősebb, legnagyobb foglalkoztató képességgel rendelkező eleme, a kereskedelem. A kereskedelmi vállalkozások gazdasági – munkaszervezési-technológiai szempontból további két dimenzió mentén vizsgálándók. Az egyik az, hogy vajon kis-, vagy nagykereskedelemről van-e szó, a másik, hogy valóban telephelyhez(üzlet, bolt, raktár, logisztikai központhoz kötődő tevékenyégről, avagy a kereskedés tisztán szellemi tevékenység (pénz, információ, elképzelések, kapcsolatok) eredmény centrikus mozgósítása.

A kis- és nagykereskedelem, azaz a bolti értékesítés és a széles értelemben vett logisztikai tevékenység (beszerzés, árukezelés, csomagolás, elosztási hálózatok működtetése, szállítás) gyökeresen eltérő üzleti-gazdálkodási megoldásokat és szintén jól megkülönböztethető technológiai és munkaszervezési eljárások alkalmazását igényli.

Az úgynevezett nem bolti kereskedelem, amely a kis és nagykereskedelem területén egyaránt lehetséges, a legkülönbélebb „szervezeti rendben” gyakorolható: magába foglalja az ügynöki tevékenységet (valamely kereskedelmi vállalkozás beszerzőjeként, értékesítőjeként, területi képviselőjeként), de ide soroljuk a saját számlára és kockázatra dolgozó, mezőgazdasági termékek, hulladékok, stb. felvásárló- tovább értékesítő tulajdonképpen közvetítő kereskedőit is.

A hazai kereskedelem, a rendszerváltást követően több, egymással nagyjából párhuzamosan lezajló folyamat eredményként vette fel jelenlegi, de a piaci verseny szüntelen nyomása alatt véglegesnek tán soha nem mondható formáját.

Az egyik a privatizációs folyamat, amely során a lényegében területi-ellátási és az értékesítendő termékcsoporthoz típusai szerint elkülönült állami / tanácsi tulajdonú kis és nagykereskedelmi vállalatok értékesítése történt 1989-1998 között. Ennek során a korábban területi elven szerveződő szocialista kereskedelmi vállalatok ***üzlet hálózatai***, valamint a szintén területi ellátásra berendezkedett nagykereskedelmi vállalatok kerültek magánkézbe. Egy részük jelentős kereskedelmi tapasztalatokkal rendelkező külföldi vállalatok tulajdonává vált, másik részük hazai-, helyi többnyire az állami vállalatok szakmai menedzsmentjeiből alakult társágok kezébe került. Ez utóbbiak között szerepeltek MRP társaságok is. A hazai vásárlásokat általában magántőke, és az E-hitel tette lehetővé. E két élesen elkülöníthető tulajdonosi kör közötti versenyt a továbbiakban – lényegében máig hatóan – a tőke-erő határozta meg, a hazai tulajdonosi csoportok hátrányával.

A külföldi tőke bevonásával folyó privatizáció egyrészt nyugatról keletre, másrészt a nagyvárosok felől a ritkábban lakott területek felé haladt. Az elhúzódó privatizáció időszaka alatt, az állami/tanácsi tulajdonban lévő vállalatok sokasága vált gazdasági értelemben működésképtelenné. Ezenközben gomba módra szaporodtak a családok, egyéni vállalkozók által alapított - többségében kicsi- élelmiszer és vegyes kereskedelmi, valamint különféle fogyasztási cikkekért értékesítő üzletek. Ezek szaporodása különösen erős volt a korábbi területi-ellátási hierarchia legalsó fokán álló falvakban, gyengén ellátott városi lakó negyedekben, és az egyedi ruházati-, bútor, vegyes iparcikk kereskedelemben.

A kiskereskedelmi vállalkozások számának növekedését a falvakban, kistelepüléseken, nagyban elősegítette az ÁFÉSZEK gazdasági értelemben vett gyengélkedése, az hogy a szövetkezeti tulajdonforma nehezítette, olykor lehetetlenné tette a privatizációt.

E folyamat harmadik elemeként- 1994-től-, a külföldi (multinacionális) kereskedelmi vállalkozások zöldmezős beruházásairól kell szólni. E törekvéseket lényegében semmi sem korlátozta, a rossz anyagi helyzetben lévő, önkormányzatok boldogan fogadták az olyan első fecskéket, mint például a METRÓ vagy TESCO áruházakat.

A 90-es évek második felére már - különösen az ország fejlettebb, fizetőképesebb területein a piaci verseny alakította a kereskedelem átszerveződéseit. A privatizált üzletláncokról kiderült, hogy rossz állapotban vannak, az üzletek fizikai szerkezete akadályozza a versenyképes kereskedelem – technológiai megoldások alkalmazását (a raktártér és eladótér arányai nem megfelelőek, a hűtőpultok nem férnek el, a rámpák nem megfelelőek a hatékony szállításhoz, az esztétikai követelményeknek az üzletek többsége nem felel meg. Stb.)

A privatizált üzletláncok profil szerkezete általában túlzottan heterogén volt, nem illeszkedett a beszerzési forrásokhoz, ezért nem volt gazdaságosan, versenyképesen működtethető. Vagyis kiderült, hogy jelentős tőkét igénylő beruházásokat kell tenni. Ez a külföldiek által felvásárolt hálózatok számára kisebb, a hazai tulajdonú hálózatok számára nagyobb, olykor teljesíthetetlen terheket jelentett.

De mindehhez azt is hozzá kell tenni, hogy a kereskedelmi ágazat nem egyszerre, nem egy csapásra került versenyhelyzetbe, így az átalakulási-beruházási kényszer is, fokozatosan jelent meg. A tőkehiány, a racionális megoldások elmaradásának veszteségei sok helyütt máig megfizethetők a vásárlókkal, illetve a kereskedelmi láncokon kívül működő egyéni-családi vállalkozások csökkenő üzleti eredményei „nyújtanak fedezetet” a piaci versenyben elszenvedett hátrányokra.

A modern kereskedelmi-gazdaság sokrétű. A verseny nem azonos hőfokon jelentkezik a kereskedelem egyes profiljaiban és földrajzilag sem bír egyforma kényszerítő erővel. A versenyt, és az ennek követésére kényszerítő munkaszervezési-technológiai megoldásokat, a

fizetőképességükben és vásárlási szokásaikban eltérő vásárlói csoportok is meghatározzák. A tőke, a kereskedelmi üzlet alakulásának egy-egy periódusában mindig oda koncentrál, ahol a fejlesztések a leghatékonyabban – és volumenében a legnagyobb eredménnyel valósíthatók meg. Mindig vannak olyan kereskedelmi profilok, és olyan vásárlói csoportok, amelyekben a tőke éppen nem lát fantáziát, úgy ítéli meg, hogy ezek fejlesztésére fordított egységnyi beruházás megtérülési mutatói nem kedvezőek. Az így – mindenkor- szabadon hagyott rések, a hazai kereskedelemben számos ilyen van, biztosítják a tőkeszegényebb, elavultabb üzletszervezési megoldásokat alkalmazó, vállalkozói rétegek lehetőségeit, egzisztenciáját. A hazai ön-, és mások foglalkoztatásában igen jelentős helyet foglalnak -el e vállalkozói rétegek.

A bolti kereskedelmet a következő, a vásárlási szokásokat is leképző csoportokba szokás sorolni:

Lakóhely közeli	Bevásárlóközpontok
Kis és közepes méretű <ul style="list-style-type: none">• Élelmiszer -, vegyes kereskedelem• Fogyasztási cikkek• Szakáruházak	Butikok Szupermarketek Hipermarketek Szakáruházak

A kisméretű élelmiszer boltok és fogyasztási cikket áruló üzletek (50m² alatt) általában egyéni családi tulajdonban vannak

A közepes élelmiszerkereskedelmi és fogyasztási cikk üzletek. Általában üzletláncok tulajdonában vannak

A bevásárlóközpontok butikjaira általában egyéni családi tulajdon a jellemző

A szuper-, hipermarketek, szakáruházak szinte kizárólag külföldi, multinacionális láncok tulajdonai.

Eredeti formájában, ez ma már alig lelhető fel, a kereskedelmi vállalkozás működtetéséhez a következő fő tevékenységcsoportok tartoznak.

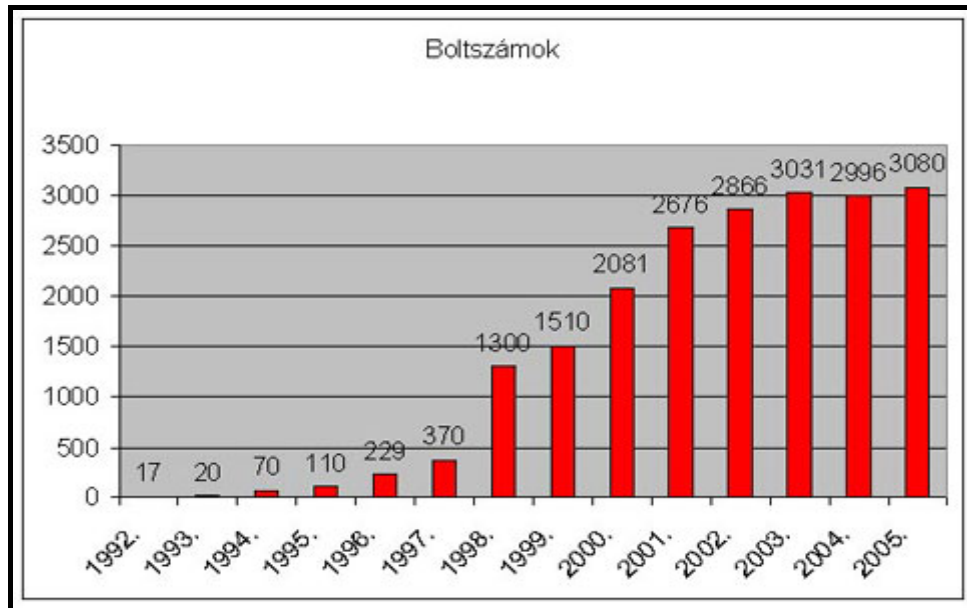
- Árukészlet finanszírozása
- Árukészlet beszerzése- beszerzési kapcsolatok gondozása, újabb források, termékek felderítése
- Versenyársak figyelemmel kísérése, és a forgalom növelésére irányuló új megoldások kidolgozása (marketing)
- A készlet folyamatos fenntartása, készletnyilvántartás, könyvelés

- Üzlet/bolt fizikai működtetése, fenntartása, karbantartása, fejlesztése
- Eladás- vevőkezelés

A hazai kereskedelem jelenlegi verseny-állapotai mellett az alábbi tevékenységszervezési folyamatok mennek végbe.

- A versenyképes árképzés érdekében a hazai és külföldi üzletláncok **integrálják a nagykereskedelmi tevékenységet**, azaz a kiskereskedelmi tevékenység mellett (a hagyományosan kiskereskedelemtől elkülönült) a felvásárlói tevékenységet is magukba olvasztják. Így közvetlen kapcsolatba kerülnek a termelőkkel. E közvetlen kapcsolat révén meghatározzák az áruk minőségére mennyiségére, árára, csomagolásmódjára stb. vonatkozó – az értékesítés szempontjából legkedvezőbb paramétereket. A beszerzés integrálásával együtt termeltetési szerződéseket is kötnek, s ezen belül „saját márkás” termékeket gyártatnak.
- A hazai üzletláncok (CBA, Coop Hungary stb) a beszerzés integrálása mellett üzletláncukat folyamatosan bővítik a következő módokon. Egyes üzletláncokat, vagy jelentősebb üzleteket
 - Felvásárolnak
 - Egyesülnek velük
 - Franchise szerződés keretében –együttműködnek
 - Önállóságukat teljes mértékben megtartó egyedi üzletekkel szerződést kötnek az áruellátásukra,
- Beszerzési társaságok jönnek létre, amelyek (-tiszta esetben- nem rendelkeznek önálló üzlet hálózattal) az önálló tulajdonban lévő üzleti vállalkozásokat - komplexen látják el áruval.

A CBA láncba tartozó üzletek növekedése



Az üzletláncok a beszerzési és értékesítési folyamatok integrálására törekuszenek. A beszerzés során, a felvásárlandó mennyiséggel képesek befolyásolni –mérésékelni a felvásárlási árat, eladásra kész csomagoltatással, kiszereleléssel csökkenteeni további költségeiket. E tevékenység részeként önálló raktárbázist, és logisztikai rendszert alakítanak ki, amellyel racionalizálják, illetve hatékonyabbá teszik az árukezelést és szállítást. Mindezekkel az eszközökkel csökkenteeni a bekerülési költségeket és végül alacsonyabb árakon képesek kínálni az árut. Az üzletláncok versenyképeségüket azzal is növelik, hogy azonos elveken nyugvó marketing politikát valósítanak meg.

Az önálló üzleteket ellátó beszerzési társaságok éppen azért alakultak, hogy az önálló üzletek képesek legyenek versenyezni az üzletláncokkal szemben.

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

A kereskedelem, vendéglátás szolgáltatás ágazat telephelyeinek száma és megoszlása méretkategóriák szerint (2005)										
KERESKEDELEM	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1-9 fő	10-49 fő	50-249	250- felett	Összesen:	
Gépjármű-, gép-, berendezés- kereskedelem	4 535	2 365	3 306	1 450	11 656	1 358	109	2	13 125	6,3
Üzemanyag-kiskereskedelem	221	133	266	250	870	308	2		1 180	0,6
Nagykereskedelem	12 900	5 883	7 539	3 637	29 959	2 787	199	22	32 967	15,9
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	14 424	7 943	6 873	3 557	32 797	2 260	146	34	35 237	17,0
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	879	523	890	1 257	3 549	401	4		3 954	1,9
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	41 211	12 901	10 409	3 683	68 204	1 346	55	4	69 609	33,6
összesen	74 170	29 748	29 283	13 834	147 035	8 460	515	62	156 072	75,3
VENDÉGLÁTÁS										
Szállodai szolgáltatás	524	235	449	304	1 512	1 676	47		3 235	1,6
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	808	185	190	99	1 282	372	52	3	1 709	0,8
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	12 710	7 535	6 548	3 103	29 896	84	23		30 003	14,5
összesen	14042	7955	7187	3506	32690	2132	122	3	34947	16,9
JAVÍTÓ-SZERELŐ SZOLGÁLTATÁS										
Gépjárműjavítás	5 271	1 682	1 418	694	9 065	239	9		9 313	4,5
Fogyasztási cikk javítása	5 427	811	439	184	6 861	67	4	1	6 933	3,3
összesen	10 698	2 493	1 857	878	15 926	306	13	1	16 246	7,8
ÖSSZESEN	98 910	40 196	38 327	18 218	195 651	10 898	650	66	207 265	100,0

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

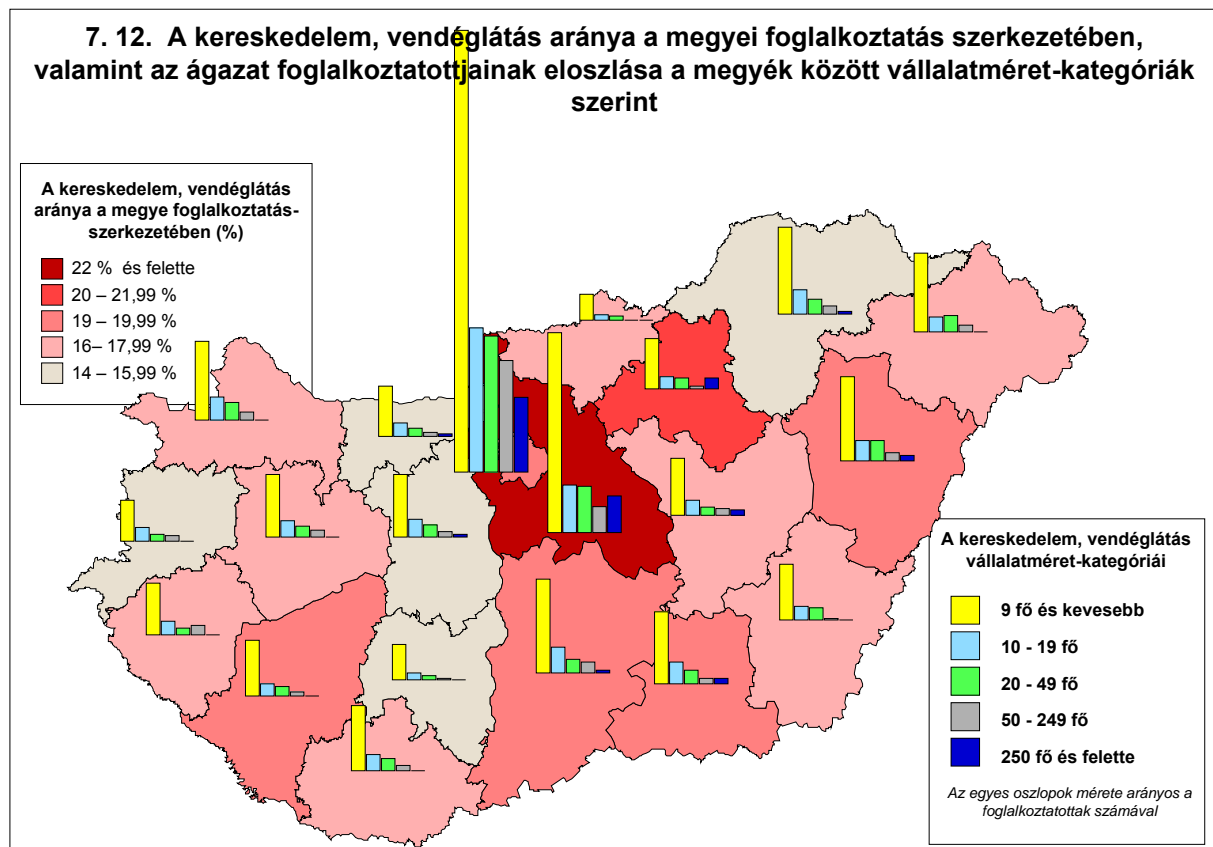
A kereskedelem, vendéglátás szolgáltatás ágazat telephelyeinek száma és megoszlása méretkategóriák szerint (2005)									
KERESKEDELEM	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1-9 fő	10-49 fő	50-249	250-felett	Összesen:
Gépjármű-, gép-, berendezés-kereskedelem	34,6	18,0	25,2	11,0	88,8	10,3	0,8	0,0	100,0
Üzemanyag-kiskereskedelem	18,7	11,3	22,5	21,2	73,7	26,1	0,2	0,0	100,0
Nagykereskedelem	39,1	17,8	22,9	11,0	90,9	8,5	0,6	0,1	100,0
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	40,9	22,5	19,5	10,1	93,1	6,4	0,4	0,1	100,0
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszerek kiskereskedelme	22,2	13,2	22,5	31,8	89,8	10,1	0,1	0,0	100,0
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	59,2	18,5	15,0	5,3	98,0	1,9	0,1	0,0	100,0
összesen	47,5	19,1	18,8	8,9	94,2	5,4	0,3	0,0	100,0
VENDÉGLÁTÁS									
Szállodai szolgáltatás	16,2	7,3	13,9	9,4	46,7	51,8	1,5	0,0	100,0
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	47,3	10,8	11,1	5,8	75,0	21,8	3,0	0,2	100,0
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	42,4	25,1	21,8	10,3	99,6	0,3	0,1	0,0	100,0
összesen	40,2	22,8	20,6	10,0	93,5	6,1	0,3	0,0	100,0
JAVÍTÓ-SZERELŐ SZOLGÁLTATÁS									
Gépjárműjavítás	56,6	18,1	15,2	7,5	97,3	2,6	0,1	0,0	100,0
Fogyasztási cikk javítása	78,3	11,7	6,3	2,7	99,0	1,0	0,1	0,0	100,0
Összesen:	65,9	15,3	11,4	5,4	98,0	1,9	0,1	0,0	100,0

A kereskedelem, vendéglátás szolgáltatás ágazat foglalkoztatottjainak száma és megoszlása méretkategóriák szerint (2005)										
KERESKEDELEM	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1-9 fő	10-49 fő	50-249	250-felett	Összesen:	
Gépjármű-, gép-, berendezés-kereskedelem	4 535	2 365	3 306	1 450	11 656	1 358	109	2	13 125	6,3
Üzemanyag-kiskereskedelem	221	133	266	250	870	308	2		1 180	0,6
Nagykereskedelem	12 900	5 883	7 539	3 637	29 959	2 787	199	22	32 967	15,9
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	14 424	7 943	6 873	3 557	32 797	2 260	146	34	35 237	17,0
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszerek kiskereskedelme	879	523	890	1 257	3 549	401	4		3 954	1,9
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	41 211	12 901	10 409	3 683	68 204	1 346	55	4	69 609	33,6
összesen	74 170	29 748	29 283	13 834	147 035	8 460	515	62	156 072	75,3
VENDÉGLÁTÁS										
Szállodai szolgáltatás	524	235	449	304	1 512	1 676	47		3 235	1,6
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	808	185	190	99	1 282	372	52	3	1 709	0,8
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	12 710	7 535	6 548	3 103	29 896	84	23		30 003	14,5
összesen	14042	7955	7187	3506	32690	2132	122	3	34947	16,9
JAVÍTÓ-SZERELŐ SZOLGÁLTATÁS										
Gépjárműjavítás	5 271	1 682	1 418	694	9 065	239	9		9 313	4,5
Fogyasztási cikk javítása	5 427	811	439	184	6 861	67	4	1	6 933	3,3
összesen	10 698	2 493	1 857	878	15 926	306	13	1	16 246	7,8
ÖSSZESEN	98 910	40 196	38 327	18 218	195 651	10 898	650	66	207 265	100,0

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

A kereskedelem, vendéglátás szolgáltatás ágazat foglalkoztatottjainak száma és megoszlása méretkategóriák szerint (2005)									
KERESKEDELEM	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1-9 fő	10-49 fő	50-249	250-felett	Összesen:
Gépjármű-, gép-, berendezés-kereskedelem	34,6	18,0	25,2	11,0	88,8	10,3	0,8	0,0	100,0
Üzemanyag-kiskereskedelem	18,7	11,3	22,5	21,2	73,7	26,1	0,2	0,0	100,0
Nagykereskedelem	39,1	17,8	22,9	11,0	90,9	8,5	0,6	0,1	100,0
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	40,9	22,5	19,5	10,1	93,1	6,4	0,4	0,1	100,0
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszerek kiskereskedelme	22,2	13,2	22,5	31,8	89,8	10,1	0,1	0,0	100,0
Fogyasztási-, használati-, nem bolti kiskereskedelem	59,2	18,5	15,0	5,3	98,0	1,9	0,1	0,0	100,0
összesen	47,5	19,1	18,8	8,9	94,2	5,4	0,3	0,0	100,0
VENDÉGLÁTÁS									
Szállodai szolgáltatás	16,2	7,3	13,9	9,4	46,7	51,8	1,5	0,0	100,0
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	47,3	10,8	11,1	5,8	75,0	21,8	3,0	0,2	100,0
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	42,4	25,1	21,8	10,3	99,6	0,3	0,1	0,0	100,0
összesen	40,2	22,8	20,6	10,0	93,5	6,1	0,3	0,0	100,0
JAVÍTÓ-SZERELŐ SZOLGÁLTATÁS									
Gépjárműjavítás	56,6	18,1	15,2	7,5	97,3	2,6	0,1	0,0	100,0
Fogyasztási cikk javítása	78,3	11,7	6,3	2,7	99,0	1,0	0,1	0,0	100,0
összesen	65,9	15,3	11,4	5,4	98,0	1,9	0,1	0,0	100,0



A kereskedelem területén közel 156 ezer telephelyen 556 ezer fő dolgozik. E telephelyek közel fele a statisztikai adatfelvétel szerint csupán egy főt foglalkoztat - nagy valószínűséggel mondható, hogy önfoglalkoztató vállalkozókról van szó. Az önfoglalkoztatási jelleg jelenléte nemcsak ezen telephelyeknél tételezhető fel, hanem a 9 főnél kisebb telephelyeken vállalkozásokban is. Ha ez valóban így van, akkor feltételezhető, hogy a 147 ezer telephelyen, közel ugyanennyi vállalkozó- napi kereskedelmi munkáját végzi ebben a szakágazatban.

Az adat értelmezéséhez fontos tudni, hogy egyrészt a különféle statisztikai vizsgálatok szerint az egy vállalkozásra eső telephelyek száma 1,2 -1,4 között van, másrészt a telephelyek, illetőleg a kereskedelmi vállalkozások becslések szerint egynegyede nem főállású vállalkozás. Ezért - vizsgálatunk foglalkoztatáspolitikai megközelítése megkövetelte, hogy a hivatalosan egy fős vállalkozásokat, a foglalkoztatottak számának kiszámításánál 0,75-tel vegyük.

Igy tehát elmondható, hogy a kereskedelmi vállalkozások közel felében 55 önfoglalkoztató dolgozik és (mivel az összes kereskedelmi vállalkozás 94 százaléka mikró vállalkozás) a 147 ezer mikró vállalkozásban összesen közel 129 ezer ön és másokat is foglalkoztató vállalkozó található.

A kereskedelmi vállalkozások kevesebb, mint 6 százaléka nagyobb a mikro vállalkozásoknál, többségük (8 500) 10-49 fős vállalkozás, és nem érik el a 600-at az 50 főnél többet foglalkoztató vállalkozások.

A kereskedelemben foglalkoztatott 565 ezer fő többsége, 55 százaléka tehát mikro vállalkozásokban dolgozik, ezen belül is többségük másod és negyedmagukkal végzik, interjúink szerint alacsony szintű, igen kevésbé sztandardizált munkamegosztásban tevékenységüket. Ezzel szemben a kereskedelmi foglalkoztatottak másik fele, nagyobb szervezetek dolgozói, ahol a munkamegosztás standardizált, az egyes szervezeten belüli pozíciók a szükséges szakértelem viszonylag jól elkülöníthetőek.

Külön szólni kell a mikro vállalkozások sajátos önfoglalkoztató jellegéről, arról, hogy ezek többnyire családi vállalkozások, amelyben a külső alkalmazott kiválasztása, sokkal inkább bizalmi, mint a szakértelem alapján történik.

A vállalkozások családi-önfoglalkoztató jellegének foglalkoztatáspolitikai szempontú fontosságát, a kereskedelem koncentrációját vizsgáló közgazdasági tanulmányok is alátámasztják. Ezek szerint az elmúlt években a forgalmi adatok vizsgálat alapján jelentős koncentráció volt tapasztalható, a multinacionális hiper- és szupermarketek forgalma megduplázódott, és ennek megfelelően a kisüzletek forgalma csökkent, azonban a kisüzletek számában és foglalkoztatói erejében lényeges csökkenés mégsem következett be. E jelenséget e vállalkozások önfoglalkoztató jellegével magyarázzuk: a vállalkozó családoknak erősebb az egzisztenciájukat biztosító működéshez fűződő érdekük, mint a tisztán vett vállalkozási hatékonysághoz fűződő érdek.

Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy a kereskedelem, nem azonosítható a bolti kereskedelemmel. Ugyanis a vállalkozások 20 százaléka, az egyedi üzleteket és a kereskedelmi láncokat ellátó nagykereskedelmi tevékenységet folytat, azonban ezen vállalkozásokon belül legfeljebb fél részük sorolható a modern logisztikai technológiákat alkalmazó munkaszervezetek közé, másik felük egy, vagy néhány személyes, egy-egy termékcsoportra specializálódott, vállalkozás. Itt jelezzük, hogy a specializálódott nagykereskedelemben már 5-9 fővel is nagyon komoly forgalmat lehet lebonyolítani. Egy-egy termékcsoportra specializálódott vállalkozás ugyanis nagyon széles bolti hálózatok ellátására, illetve egy-egy iparágban vállalkozások alkatrészekkel, segédanyagokkal való ellátására alkalmas. Nem ritka, hogy ezek a nagykereskedelmi tevékenységet végző vállalkozások egy-egy termelő vállalat termékeit értékesítik, sokszor átlépve az országhatárokat is.

A nagykereskedelem ezen típusa hasonló a gépjármű kereskedelemhez, amely fokozódó mértékben márkakereskedelem.

A gépjármű kereskedelem, amely a kereskedelmi vállalkozások 8, a foglalkoztatottak 13 százalékát jelentik, jellemzően franchise szerződéssel kapcsolódik a gyártó céghez, amely igen szigorúan szabályozott működésmódot követel meg a szerződő, tulajdoni-vállalkozási szempontból független vállalkozóktól. Gyanítjuk, hogy a statisztika adatszolgáltatás rugalmatlansága folytán, a fent említett közel 71 ezer alkalmazott jelentős része szerviz tevékenységet folytat, tehát nemcsak kereskedőket, hanem az autószereléssel összefüggő különféle szakmájú csoportokat is tartalmaz. Ezt a feltételezés támasztja alá, hogy a széles értelemben vett kereskedelmi ágazatba sorolt „gépjárműjavítás” kategóriájában már csak 9000 vállalkozást találunk közöttük szignifikánsan több, egy-két fős vállalkozást, szemben a gépjármű és különféle berendezéseket értékesítő vállalkozásokkal, amelyek között ötször nagyobb a tíz főt meghaladó vállalkozások száma és nyolcszor nagyobb ezen vállalkozások alkalmazottainak száma.

Az egy-egy termékcsoportra specializált fogyasztási cikkekre és a vállalkozások alkatrész ellátására specializált nagykereskedelmi vállalkozásokhoz, igen gyakran kapcsolódnak - egyéni vállalkozási formában működő területi képviselők, köznapi néven ügynökök. Ezek általában közép-, vagy felsőfokú végzettségű, a termékcsoporthoz illeszkedő szakképzettséggel rendelkező szakemberek, akik vállalkozásainak, erre épített egzisztenciájának alapja a kommunikációs képesség, a saját maguk által felépített széles kapcsolati hálózat birtoklása, és az ezzel kapcsolatos információk „őrzése”. A termelők és a fogyasztók közötti kapcsolatok megteremtésére specializált üzletág, sajátos vállalkozói-foglalkoztatói jellegzetességeivel, teljesítményarányos jövedelemviszonyaival a kereskedelmi ágazaton kívül is, szinte minden gazdasági ágban megtalálható, (ön)foglalkoztató jelentősége nagy, becslésünk szerint a kereskedelemben 150-200 ezer, a többi ágazatban számuk még további százazatokra tehető.

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelem, vendéglátás telephelyeinek száma alágazatonként a telephelyi foglalkoztatottak létszáma szerint											
	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1 - 9 fő	10 - 49 fő	50 - 99 fő	100 - 499 fő	500 - 999 fő	1000-4999 fő	Összes
Gépjármű-, gép-, berendezés- kereskedelem	4535	2365	3306	1450	11656	1358	89	21		1	13125
Gépjárműjavítás	5271	1682	1418	694	9065	239	7	2		0	9313
Üzemanyag-kiskereskedelem	221	133	266	250	870	308	1	1		0	1180
Nagykereskedelem	12900	5883	7539	3637	29959	2787	147	65	8	1	32967
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	14424	7943	6873	3557	32797	2260	91	79	7	3	35237
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	879	523	890	1257	3549	401	3	1		0	3954
Fogyasztási-, használtcikk, nem bolti kiskereskedelem	41211	12901	10409	3683	68204	1346	45	12	1	1	69609
Fogyasztási cikk javítása	5427	811	439	184	6861	67	4	1		0	6933
Szállodai szolgáltatás	524	235	449	304	1512	372	32	23		0	1939
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	808	185	190	99	1282	84	19	4		0	1389
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	12710	7535	6548	3103	29896	1676	42	5		0	31619
Összesen:	98910	40196	38327	18218	195651	10898	480	214	16	6	207265

Kereskedelemben, vendéglátásban foglalkoztatottak száma alágazatonként a telephelyi foglalkoztatottak létszáma szerint											
	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1 - 9 fő	10 - 49 fő	50 - 99 fő	100 - 499 fő	500 - 999 fő	1000-4999 fő	Összes
Gépjármű-, gép-, berendezés- kereskedelem	3401	4730	11174	10150	29455	30051	6631	3165		1500	70801
Gépjárműjavítás	3953	3364	4891	4858	17067	4306	522	249			22143
Üzemanyag-kiskereskedelem	166	266	902	1750	3083	5226	75	225			8608
Nagykereskedelem	9639	11766	25511	25459	72374	57432	10952	12593	5996	3500	162846
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	10818	15886	23745	24899	75348	42230	6780	15961	5247	6499	152063
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	659	1046	3083	8799	13588	6255	224	125			20190
Fogyasztási-, használtcikk, nem bolti kiskereskedelem	30908	25802	35491	25781	117982	24677	3353	2344	750	1500	150605
Fogyasztási cikk javítása	4070	1622	1516	1288	8496	1412	298	275			10480
Szállodai szolgáltatás	393	470	1525	2128	4516	7934	2384	3714			18548
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	606	370	641	693	2310	2198	1416	498			6421
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	9533	15070	22512	21721	68835	32182	3129	723			104869
Összesen:	74146	80392	130991	127526	413055	213901	35760	39868	11992	12997	727573

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelem, vendéglátás telephelyeinek megoszlása alágazatonként a telephelyi foglalkoztatottak létszáma szerint												
	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1 - 9 fő	10 - 49 fő	50 - 99 fő	100 - 499 fő	500 - 999 fő	1000 - 4999 fő	Összes	
Gépjármű-, gép-, berendezés- kereskedelem	34,6	18,0	25,2	11,0	88,8	10,3	0,7	0,2			100,0	13125
Gépjárműjavítás	56,6	18,1	15,2	7,5	97,3	2,6	0,1	0,0			100,0	9313
Üzemanyag-kiskereskedelem	18,7	11,3	22,5	21,2	73,7	26,1	0,1	0,1			100,0	1180
Nagykereskedelem	39,1	17,8	22,9	11,0	90,9	8,5	0,4	0,2	0,0	0,0	100,0	32967
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	40,9	22,5	19,5	10,1	93,1	6,4	0,3	0,2	0,0	0,0	100,0	35237
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	22,2	13,2	22,5	31,8	89,8	10,1	0,1	0,0			100,0	3954
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	59,2	18,5	15,0	5,3	98,0	1,9	0,1	0,0	0,0	0,0	100,0	69609
Fogyasztási cikk javítása	78,3	11,7	6,3	2,7	99,0	1,0	0,1	0,0			100,0	6933
Szállodai szolgáltatás	27,0	12,1	23,2	15,7	78,0	19,2	1,7	1,2			100,0	1939
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	58,2	13,3	13,7	7,1	92,3	6,0	1,4	0,3			100,0	1389
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	40,2	23,8	20,7	9,8	94,6	5,3	0,1	0,0			100,0	31619
Összesen:	47,7	19,4	18,5	8,8	94,4	5,3	0,2	0,1	0,0	0,0	100,0	207265

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelemben, vendéglátásban foglalkoztatottak megoszlása alágazatonként a telephelyi foglalkoztatottak létszáma szerint												
	1 fő	2 fő	3 - 4 fő	5 - 9 fő	1 - 9 fő	10 - 49 fő	50 - 99 fő	100 - 499 fő	500 - 999 fő	1000 - 4999 fő	Összes	
Gépjármű-, gép-, berendezés- kereskedelem	4,8	6,7	15,8	14,3	41,6	42,4	9,4	4,5	0,0	2,1	100,0	70801
Gépjárműjavítás	17,9	15,2	22,1	21,9	77,1	19,4	2,4	1,1	0,0	0,0	100,0	22143
Üzemanyag-kiskereskedelem	1,9	3,1	10,5	20,3	35,8	60,7	0,9	2,6	0,0	0,0	100,0	8608
Nagykereskedelem	5,9	7,2	15,7	15,6	44,4	35,3	6,7	7,7	3,7	2,1	100,0	162846
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	7,1	10,4	15,6	16,4	49,6	27,8	4,5	10,5	3,5	4,3	100,0	152063
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	3,3	5,2	15,3	43,6	67,3	31,0	1,1	0,6	0,0	0,0	100,0	20190
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	20,5	17,1	23,6	17,1	78,3	16,4	2,2	1,6	0,5	1,0	100,0	150605
Fogyasztási cikk javítása	38,8	15,5	14,5	12,3	81,1	13,5	2,8	2,6	0,0	0,0	100,0	10480
Szállodai szolgáltatás	2,1	2,5	8,2	11,5	24,3	42,8	12,9	20,0	0,0	0,0	100,0	18548
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	9,4	5,8	10,0	10,8	36,0	34,2	22,0	7,8	0,0	0,0	100,0	6421
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	9,1	14,4	21,5	20,7	65,6	30,7	3,0	0,7	0,0	0,0	100,0	104869
Összesen:	10,2	11,0	18,0	17,5	56,8	29,4	4,9	5,5	1,6	1,8	100,0	727573

A vendéglátás, szállodai és más szálláshelyi szolgáltatások

Az elmúlt évtizedben a hazai szállodaipar, és kapcsolódó szolgáltatások rendkívüli mértékben növekedtek és szélesedtek. A közép-, és nagyvállalatok hazai illetve multinacionális szállodai láncok részeként működnek: törekedve a szállodai megjelenés, a szálláshelynyújtáshoz kapcsolódó funkcionális (konferenciák, gyógy és wellness és más kulturális és kényelmi) szolgáltatások kiterjesztésére-szélesítésére valamint egységesítésére.

A szállodaipar működését az alábbi legfontosabb tényezők határozzák meg.

- A szállodai épület, berendezések, műszaki szolgáltatások, vagyis az épület intelligenciájával szemben támasztott rendkívül gyorsan növekvő igény kielégítése, az ehhez szükséges jövedelem hatékony „megtermelése” s nem utolsó sorban az elért technikai szolgáltatások egyenletes színvonalú fenntartása
- A szállodaműködtetés összekapcsolása olyan funkcionális szolgáltatásokkal, amelyek –a megcélzott –fizetőképességgel rendelkező vendégcsoportok legszélesebb igényeit képesek kiszolgálni. A szállodák mai törekvése, hogy komplex szolgáltatásokkal a saját kerítésen belül tartsa a vendégeket. Ilyenek a konferenciákkal, a gyógyulással, a felfrissüléssel kapcsolatos, - sokrétű fizikai és műszaki berendezések működtetésével biztosítható szolgáltatások. De ehhez kapcsolódik a szálloda városi-, táji-, kulturális környezetében fellelhető szabadidőtöltések és szolgáltatások lehető legintenzívebb bevonásával a szállodai szolgáltatások kiegészítése is.
- A szállodák, turisztikai szolgáltatók közötti szolgáltatási és árverseny az alábbi folyamatok létrejöttét és erősödést kényszeríti ki.
 - A szállodák láncosodása, a tulajdonosi, franchise kapcsolatban rejlő előnyök maximális kihasználása mind a fizikai és műszaki fejlesztések, mind a napi közös beszerzések, mind a marketing egységesítése, és a vevőkiszolgálás színvonalának stílusának egységesítése terén
 - A szállodai üzem működtetésében az informatikai megoldások széleskörű alkalmazása
 - Rugalmas, az egyenetlen kihasználtságot ellensúlyozó árképzés
 - A munkaerőköltségek csökkentése, illetve a költségkímélő megoldások (kiszervezés, munkaerő kölcsönzés) alkalmazása
 - Az ipar sajátos szezonálisából, az egyenetlen vendégforgalomból eredő kapacitás igény egyenetlenség ellensúlyozása a flexibilis, az időszakos és a fekete foglalkoztatás –sokszor válogatás nélküli- széleskörű alkalmazásával.

E folyamatokra, legyenek azok bármennyire is kényszerítő erejűek nem képesek azonos módon válaszolni a különböző méretű és piaci beágyazottságú vállalkozások.

Adataink szerint Magyarországon 3235 szállodai és további 1709 átmeneti szálláshely szolgáltató (táborok, campingek, fizető vendéglátóhelyek, stb.) vállalkozás ill. telephely működik.

Az átfogó néven szállodai csoportba tartoznak a panziók, fogadók, kisebb méretű szállodák is, amelyek 1-9 fő foglalkoztatásával e vállalkozások csaknem felét teszik ki- összesen 4516 foglalkoztatottal, és az ennél nagyobb, mintegy 1700 vállalkozás, amely 14 ezer főt foglalkoztat.

Sietünk megjegyezni, hogy a nagyobb szállodák csoportjába tartozó 1700 vállalkozásra eső, átlagosan 8,2 fő bizonyosan sokkal kevesebb, mint amennyit egy-egy kisebb vagy nagyobb szállodai vállalkozás ténylegesen foglalkoztat. Ennek számtalan, a fentiekben – részben már említett oka van.

- Egy –egy szálloda, különösen, ha az alaptevékenységhez közvetlenül tartozó takarításra-karbantartásra valamint a kapcsolódó gyógy és wellnes-, a konferenciák műszaki-, valamint az éttermi szolgáltatásokra gondolunk -amellett, hogy jelentős mértékben alkalmaz illegális munkaerőt, külső szolgáltatások sokaságát veszi igénybe, amellyel egyrészt ellensúlyozza az egyenetlen kapacitás szükségleteit, másrészt, számlás költségge alakítja a munkaerőköltségeket. Így
- Egy –egy, illetve több szállodai vállalkozás köré egyéni- és mikro vállalkozások, sokasága szerveződik, amelyeket statisztikailag nem ebben az ágazatban számlálunk meg.

A szállodák köré szerveződő, olyan, úgynevezett fizikai közérzetet javító vállalkozások, mint a fodrászat, szépségápolás, szolárium, műköröm építés, kozmetika, valamint úgynevezett egészségügyi szolgáltatások, mint a fogászat, általános mozgásszervi diagnosztika, masszázs, a természetgyógyászat körébe tartozó egyéb szolgáltatások általában a szállodák épületein belül, de önálló, többségében egyéni önfoglalkoztató, vagy mikro vállalkozásokként működnek. Rendelőiket saját maguk, saját tőkéből rendezik be, és működtetik. A szállodákkal szerződéses viszonyban állnak, jövedelmük egy részét a szállodai vállalkozás élvezi. E szolgáltatási területen - országosan – 25-27 ezer vállalkozás, 25-32 ezer (ön)foglalkoztatottal működik. Csak feltételezzük, hogy közülük néhány ezer vállalkozó fő tevékenysége a szállodaiparhoz kapcsolódik. Interjú tapasztalatink szerint e vállalkozások helyzete sokszor meglehetősen bizonytalan, a szállodák szerződéskötési-bontási jogaikkal bevételeik maximalizálására törekcsenek.

A szállodákhoz kapcsolódóan, és attól függetlenül is mintegy 30 000 étterem, cukrászda, közétkeztetési vállalkozás működik Magyarországon, 99,6 százalékban mikro vállalkozásként. Ebből a nyílt piacon működő éttermi és cukrászdai vállalkozások száma megközelíti a 20 ezret közel 70 ezer foglalkoztatottal. Itt is a mikro vállalkozások jellemzőek, több mint fele részük 1-2 személyes a további fele ennél több, de jellemzően 3-4, vagy 5-9 személyes vállalkozások. E vállalkozások túlnyomó többsége családi vállalkozás, az alkalmazottak többsége a szűkebb vagy tágabb családi környezetből kerül ki. E vállalkozási terület a családi tradíciókra épül, a vendéglátó és cukrászati szakma fortélyait a családon belül hagyományozzák. Különösen a vendéglátásra igaz, hogy a munkacsúcsokat külső munkaerővel „egyenésítik” ki, de e „beugrók” többsége is félig meddig családtagnak számít. Azonban a szállodákhoz kapcsolódó, valamint a nagyobb vendéglők működtetéséhez gyakran alkalmaznak elsődlegesen felszolgálóként külső, esetleg kölcsönzött munkaerőt, nem ritkán megalázó feltételekkel.

A fekete-foglalkoztatás valószínűsíthetően ezen a területen is jelentős, különösen a takarítás terén.

Javító-szerelő szolgáltatások

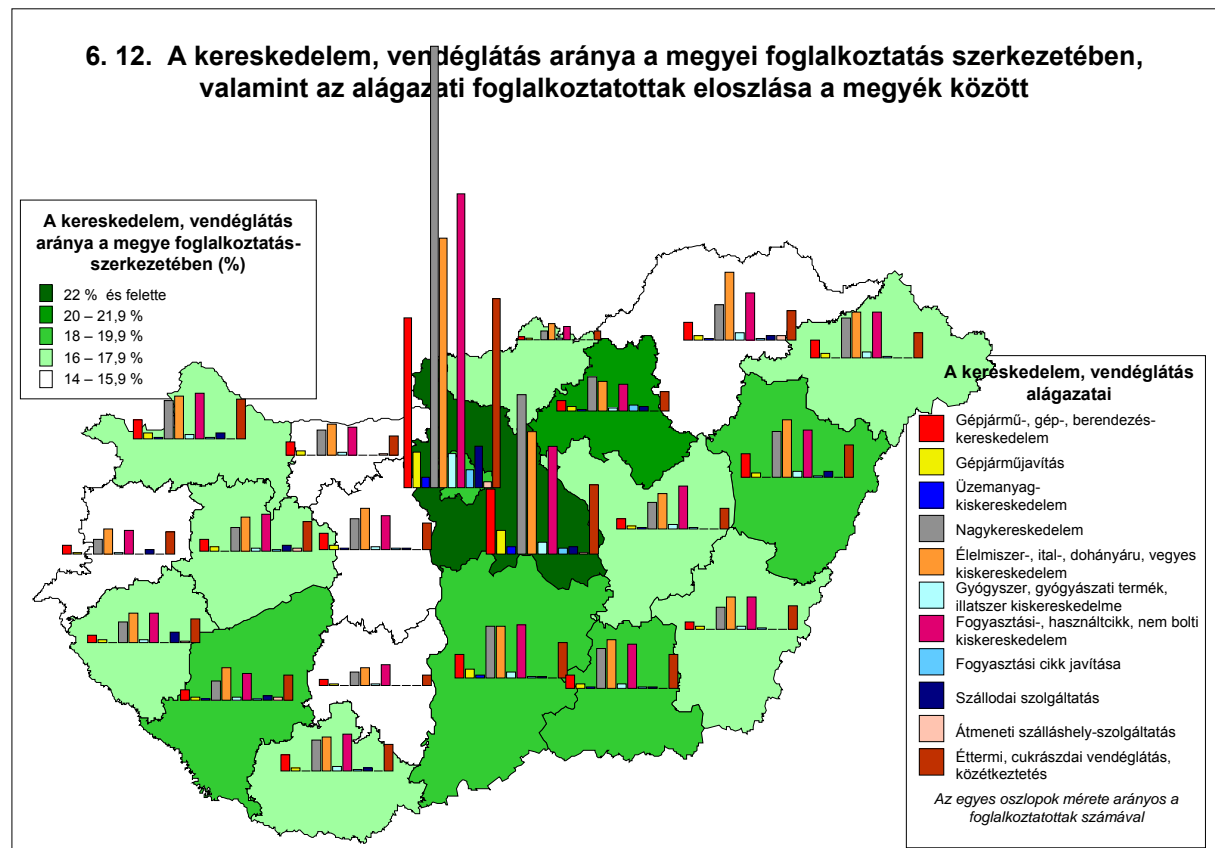
A statisztika meglehetősen kevés vállalkozást és ennek megfelelően foglalkoztatottat mutat. Hihetetlen, hogy 16 ezer vállalkozás, 33 ezer foglalkoztatottal látná el ezt a feladatot. A szolgáltatások kétharmada, mind a vállalkozások, mind a foglalkoztatottak számát tekintve az autójavításhoz kapcsolódik. Fentebb említettük, hogy az elmúlt évtizedben ezen a téren végbement változások igen jelentősek voltak: ezrével szűntek meg az egyéni vállalkozásként működő autószerelők, s helyébe léptek a márkakereskedések által működtetett komplex, az eladással és szerviz szolgáltatással is rendelkező vállalkozások. A szerelő szakma standardizálódott,- az autógyártók franchise szerződéses keretei között, szigorú előírások mellett, drága és kötött diagnosztikai berendezésekkel működik. E komplex szolgáltatásokat nyújtó autószalonnak többségét valószínűleg az autókereskedelemtől tartjuk számon. A szervizektől független gépjárműjavítás elsősorban az autók és más gépjárművek karosszériájára, elektromos berendezéseire, kipufogóira, gumijaira, stb. specializálódnak. Többnyire mikro vállalkozások, amelyek egy-egy karosszerialakatos, autófényező, autóvillamossági szerelő, gumis, stb. köré szerveződnek. Piaci pozícióik folyamatosan romlanak az autópark kicserélődésével, a márkaszervizek térnyerésével. Foglalkoztató képességük egyre csekélyebb. Megmaradt még – az egyébként szaporodó mezőgazdasági és földmunka gépek, az elavultabb szállító jármű park szerelése, javításának lehetősége.

A háztartási gépek és szórakoztató elektronikai termékek javítására berendezkedett javító szerelő szolgáltatások igen fejletlenek, szétagoltak, szinte ismeretlen a franchise-ba szerveződő standardizált szolgáltatás, egy-egy lokális piacon vannak kísérletek a vállalkozók közös piaci kapcsolattartására.

A hagyományos, ruha-, cipő-, táska óra- javítási szolgáltatások az elmúlt évtizedben szinte megszűntek, úgy tűnik e téren nehéz életképes vállalkozást fenntartani. E vállalkozók helyzetét alapvetően rontják az illegális szolgáltatók.

Az ágazat területi jellemzői

Kereskedelem és al-ágazatainak szerepe az egyes megyék foglalkoztatási szerkezetében



Magyarország foglalkoztatási szerkezetében a kereskedelem 18,4 százalékkal a legjelentősebb foglalkoztatási szerepet tölti be. A kereskedelem egyes megyék foglalkoztatási szerkezetben betöltött szerepét, egyrészt a fogyasztó környezet fizetőképessége, másrészt a kereskedelmi tevékenység hatékonysága, harmadrészt az adott megye gazdaságának diverzifikáltsága, vagyis más ágazatok súlya, s negyedrészt azoknak az ágazatoknak a súlya határozza meg, amelyek a feldolgozás révén közvetlenül piacra termelnek. Ilyenek elsősorban a mezőgazdasági és faipari-építőipari termékeket gyártó, a kereskedelemmel általában közvetlen kapcsolatban álló ágazatok.

Mint fentebb láttuk, Budapest és Pest megye egyaránt kiemelkedő szerepet tölt be az ország kereskedelmében, ugyanakkor a fenti térképen látható, hogy mivel Budapest gazdasági szerkezete sokkal differenciáltabb Pest megyéjénél, ezért foglalkoztatási szerkezetében valamivel kisebb, Bács-Kiskun, Csongrád és Hajdú megyékhez hasonlítható a kereskedelem foglalkoztatási szerepe. Ezzel szemben Pest megye - összefüggésben a szállításban logisztikában hasonlóképpen betöltött jelentős szerepével, sokkal egyoldalúbb gazdasági szerkezete miatt az első helyet foglalja el a kereskedelemben. Budapest egyértelműen kereskedelmi központ, a kereskedelem-, vendéglátóipar és javító-szerelő szolgáltatások minden területén, s Pest megye, ezen belül is az agglomerációba tartozó települések hasonló funkciókat szolgálnak.

A térképről leolvasható számos összefüggés közül egyrészt Bács-Kiskun, Hajdú-Bihar és Győr-Sopron megyék kereskedelmének jelentőségére, belső szerkezetének kiegyenlítetttségére, másrészt Nógrád-, Tolna- Vas és Békés megyék kereskedelme foglalkoztató képességének 6-8 százalékpontnyi elmaradására és belső szerkezetének hiányosságaira figyelhetünk fel. Ez a jellegzetesség nyilvánvaló összefüggésben van e megyék perifériás jellegével, elszigeteltségével, a lakosság fogyasztási erejével, valamint a termelő- szféra gyengeségeivel.

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelem, vendéglátás telephelyeinek száma összevont alágazonként megyénként																							
	Közép-Magyarország		Közép-Dunántúl			Nyugat-dunántúl				Dél-Dunántúl			Észak-Magyarország				Észak-Alföld			Dél-Alföld			Összesen
	Budapest	Pest	Fejér	Komárom-Esztergom	Veszprém	Győr-Moson-Sopron	Vas	Zala	Baranya	Somogy	Tolna	Borsod-Abaúj-Zemplén	Heves	Nógrád	Hajdú-Bihar	Szabolcs-Szatmár-Bereg	Jász-Nagykun-Szolnok	Bács-Kiskun	Békés	Csongrád			
Gépjármű-, gép-, berendezés-kereskedelem	3 877	1 818	478	349	361	546	235	259	462	318	235	586	324	177	647	565	356	753	305	474	13 125		
Gépjárműjavítás	1 754	1 498	381	366	345	504	235	274	313	215	192	416	294	130	384	453	276	596	293	394	9 313		
Üzemanyag-kiskereskedelem	155	145	75	38	38	53	31	35	45	49	48	61	49	14	48	52	45	109	41	49	1 180		
Nagykereskedelem	12299	3 541	958	684	856	1 292	517	716	1 007	731	552	1 216	667	344	1 508	1 301	827	1 707	781	1 463	32 967		
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	5 869	3 960	1 348	1 047	1 211	1 445	951	1 032	1 451	1 371	847	2 627	1 233	743	1 967	2 145	1 392	1 952	1 316	1 330	35 237		
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	928	379	128	130	136	167	89	114	166	128	88	233	132	68	210	181	138	228	135	176	3 954		
Fogyasztási-, használati-, nem bolti kiskereskedelem	14164	7 393	2 590	2 147	2 757	3 183	1 869	2 202	2 772	2 360	1 697	3 658	2 101	1 196	3 534	3 818	2 594	3 884	2 526	3 164	69 609		
Fogyasztási cikk javítása	1 538	792	314	215	269	332	195	215	296	227	171	308	220	91	338	337	255	305	226	289	6 933		
Szállodai szolgáltatás	410	174	67	46	107	130	82	117	87	123	26	102	82	25	105	43	38	81	36	58	1 939		
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	179	106	33	83	129	61	45	108	71	114	34	95	63	23	64	47	44	41	23	26	1 389		
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, kőzetkeztetés	5 467	3 327	1 094	991	1 519	1 667	958	1 218	1 202	1 472	687	1 850	1 094	620	1 443	1 700	1 186	1 602	1 244	1 278	31 619		
Összesen:	46 640	23 133	7 466	6 096	7 728	9 380	5 207	6 290	7 872	7 108	4 577	11 152	6 259	3 431	10 248	10 642	7 151	11 258	6 926	8 701	207 265		

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelem, vendéglátás telephelyeinek megoszlása összevont alágazonként megyénként																						
	Budapest	Pest	Fejér	Komárom- Esztergom	Veszprém	Győr- Moson- Sopron	Vas	Zala	Baranya	Somogy	Tolna	Borsod- Abaúj- Zemplén	Heves	Nógrád	Hajdú-Bihar	Szabolcs- Szatmár- Bereg- Jász- Nagykun- Szolnok	Bács-Kiskun	Békés	Csongrád	Összesen:		
Gépjármű-, gép-, berendezés- kereskedelem	29,5	13,9	3,6	2,7	2,8	4,2	1,8	2,0	3,5	2,4	1,8	4,5	2,5	1,3	4,9	4,3	2,7	5,7	2,3	3,6	100	13 125
Gépjárműjavítás	18,8	16,1	4,1	3,9	3,7	5,4	2,5	2,9	3,4	2,3	2,1	4,5	3,2	1,4	4,1	4,9	3,0	6,4	3,1	4,2	100	9 313
Üzemanyag- kiskereskedelem	13,1	12,3	6,4	3,2	3,2	4,5	2,6	3,0	3,8	4,2	4,1	5,2	4,2	1,2	4,1	4,4	3,8	9,2	3,5	4,2	100	1 180
Nagykereskedelem	37,3	10,7	2,9	2,1	2,6	3,9	1,6	2,2	3,1	2,2	1,7	3,7	2,0	1,0	4,6	3,9	2,5	5,2	2,4	4,4	100	32 967
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	16,7	11,2	3,8	3,0	3,4	4,1	2,7	2,9	4,1	3,9	2,4	7,5	3,5	2,1	5,6	6,1	4,0	5,5	3,7	3,8	100	35 237
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	23,5	9,6	3,2	3,3	3,4	4,2	2,3	2,9	4,2	3,2	2,2	5,9	3,3	1,7	5,3	4,6	3,5	5,8	3,4	4,5	100	3 954
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	20,3	10,6	3,7	3,1	4,0	4,6	2,7	3,2	4,0	3,4	2,4	5,3	3,0	1,7	5,1	5,5	3,7	5,6	3,6	4,5	100	69 609
Fogyasztási cikk javítása	22,2	11,4	4,5	3,1	3,9	4,8	2,8	3,1	4,3	3,3	2,5	4,4	3,2	1,3	4,9	4,9	3,7	4,4	3,3	4,2	100	6 933
Szállodai szolgáltatás	21,1	9,0	3,5	2,4	5,5	6,7	4,2	6,0	4,5	6,3	1,3	5,3	4,2	1,3	5,4	2,2	2,0	4,2	1,9	3,0	100	1 939
Átmeneti szálláshely- szolgáltatás	12,9	7,6	2,4	6,0	9,3	4,4	3,2	7,8	5,1	8,2	2,4	6,8	4,5	1,7	4,6	3,4	3,2	3,0	1,7	1,9	100	1 389
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	17,3	10,5	3,5	3,1	4,8	5,3	3,0	3,9	3,8	4,7	2,2	5,9	3,5	2,0	4,6	5,4	3,8	5,1	3,9	4,0	100	31 619
Összesen:	22,5	11,2	3,6	2,9	3,7	4,5	2,5	3,0	3,8	3,4	2,2	5,4	3,0	1,7	4,9	5,1	3,5	5,4	3,3	4,2	100	207 265

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelemben, vendéglátásban foglalkoztatottak megoszlása összevont alágazatonként megyénként																					
	Közép-Magyarország		Közép-Dunántúl			Nyugat-dunántúl			Dél-Dunántúl			Észak-Magyarország			Észak-Alföld			Dél-Alföld			Összesen:
	Budapest	Pest	Fejér	Komárom-Esztergom	Veszprém	Győr-Ménfőcsanak-Sopron	Vas	Zala	Baranya	Somogy	Tolna	Borsod-Abaúj-Zemplén	Heves	Nógrád	Hajdú-Bihar	Szabolcs-Szatmár-Bereg	Jász-Nagykun-Szolnok	Bács-Kiskun	Békés	Csongrád	
Gépjármű-, gép-, berendezés-kereskedelem	24226	9450	2 416	2 107	1 976	2 892	1 384	1 344	2 531	1 763	1 034	2 743	1 654	603	3 556	2 702	1 582	3 518	1 305	2 014	70 801
Gépjárműjavítás	5185	3513	838	782	761	1 003	476	576	672	608	394	844	751	315	925	878	679	1 464	715	763	22 143
Üzemanyag-kiskereskedelem	1619	1166	428	283	267	369	252	222	308	334	206	495	432	57	250	312	325	660	306	316	8 608
Nagykereskedelem	62609	22764	4 531	3 738	3 649	5 625	2 227	3 042	4 584	2 977	2 190	5 211	4 944	1 405	6 701	5 904	4 059	7 491	3 397	5 796	162 846
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	35567	17488	6 042	4 487	5 037	6 288	3 758	4 278	4 963	4 710	2 731	9 853	4 429	2 585	8 361	6 654	5 302	7 491	4 889	7 150	152 063
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszerek kiskereskedelme	5052	1823	679	608	718	811	449	526	906	588	447	1 178	701	322	1 009	964	734	1 100	700	878	20 190
Fogyasztási-, használati-, nem bolti kiskereskedelem	41757	15356	5 101	4 192	5 323	6 709	3 647	4 353	5 441	4 044	3 063	6 953	3 921	2 054	6 978	6 585	6 257	7 670	4 812	6 389	150 605
Fogyasztási cikk javítása	2721	1058	422	261	321	417	223	277	378	377	207	350	1 132	118	396	421	348	382	340	330	10 480
Szállodai szolgáltatás	6146	1328	373	256	997	1 050	787	1 609	616	866	190	754	813	139	1 082	212	182	493	285	370	18 548
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	1145	352	134	401	569	228	147	453	256	579	100	818	103	143	153	192	186	139	169	154	6 421
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	26863	10065	3 921	2 958	4 412	5 814	3 410	3 581	3 958	3 852	1 771	4 367	2 900	1 563	4 746	3 753	3 151	5 251	3 585	4 948	104 869
Összesen:	212892	84362	24887	20073	24031	31206	16759	20261	24613	20697	12332	33566	21779	9304	34158	28578	22806	35657	20503	29109	727 573

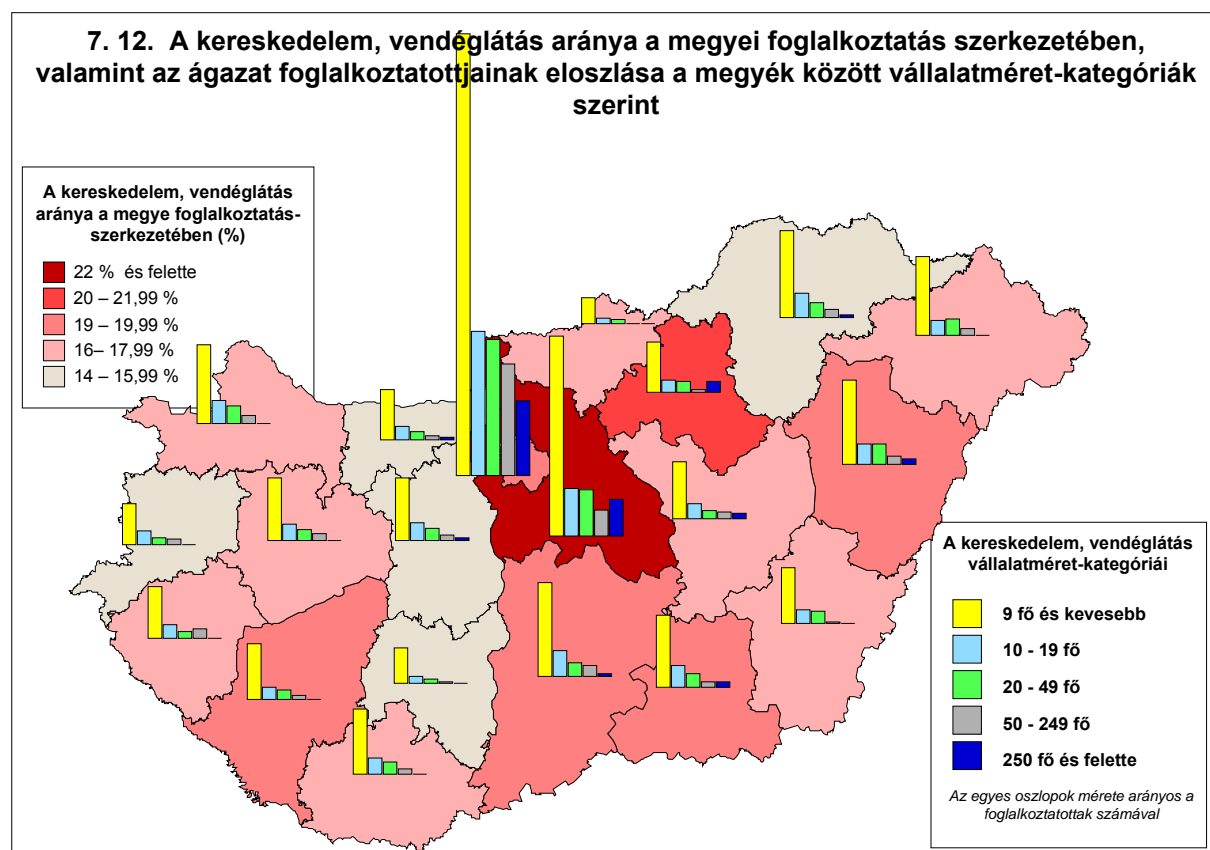
Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Kereskedelemben, vendéglátásban foglalkoztatottak száma összevont alágazatonként megyénként																							
	Budapest	Pest	Fejér	Komárom-Esztergom	Veszprém	Győr-Moson-Sopron	Vas	Zala	Baranya	Somogy	Tolna	Borsod-Abaúj-Zemplén	Heves	Nógrád	Hajdú-Bihar	Szabolcs-Szatmár-Bereg	Jász-Nagykunszolnok	Bács-Kiskun	Békés	Csongrád	Összesen:		
Gépjármű-, gép-, berendezés-kereskedelem	34,2	13,3	3,4	3,0	2,8	4,1	2,0	1,9	3,6	2,5	1,5	3,9	2,3	0,9	5,0	3,8	2,2	5,0	1,8	2,8	100	70 801	
Gépjárműjavítás	23,4	15,9	3,8	3,5	3,4	4,5	2,1	2,6	3,0	2,7	1,8	3,8	3,4	1,4	4,2	4,0	3,1	6,6	3,2	3,4	100	22 143	
Üzemanyag-kiskereskedelem	18,8	13,5	5,0	3,3	3,1	4,3	2,9	2,6	3,6	3,9	2,4	5,8	5,0	0,7	2,9	3,6	3,8	7,7	3,6	3,7	100	8 608	
Nagykereskedelem	38,4	14,0	2,8	2,3	2,2	3,5	1,4	1,9	2,8	1,8	1,3	3,2	3,0	0,9	4,1	3,6	2,5	4,6	2,1	3,6	100	162 846	
Élelmiszer-, ital-, dohányáru, vegyes kiskereskedelem	23,4	11,5	4,0	3,0	3,3	4,1	2,5	2,8	3,3	3,1	1,8	6,5	2,9	1,7	5,5	4,4	3,5	4,9	3,2	4,7	100	152 063	
Gyógyszer, gyógyászati termék, illatszer kiskereskedelme	25,0	9,0	3,4	3,0	3,6	4,0	2,2	2,6	4,5	2,9	2,2	5,8	3,5	1,6	5,0	4,8	3,6	5,4	3,5	4,4	100	20 190	
Fogyasztási-, használcikk, nem bolti kiskereskedelem	27,7	10,2	3,4	2,8	3,5	4,5	2,4	2,9	3,6	2,7	2,0	4,6	2,6	1,4	4,6	4,4	4,2	5,1	3,2	4,2	100	150 605	
Fogyasztási cikk javítása	26,0	10,1	4,0	2,5	3,1	4,0	2,1	2,6	3,6	3,6	2,0	3,3	10,8	1,1	3,8	4,0	3,3	3,6	3,2	3,2	100	10 480	
Szállodai szolgáltatás	33,1	7,2	2,0	1,4	5,4	5,7	4,2	8,7	3,3	4,7	1,0	4,1	4,4	0,7	5,8	1,1	1,0	2,7	1,5	2,0	100	18 548	
Átmeneti szálláshely-szolgáltatás	17,8	5,5	2,1	6,2	8,9	3,6	2,3	7,1	4,0	9,0	1,6	12,7	1,6	2,2	2,4	3,0	2,9	2,2	2,6	2,4	100	6 421	
Éttermi, cukrászdai vendéglátás, közétkeztetés	25,6	9,6	3,7	2,8	4,2	5,5	3,3	3,4	3,8	3,7	1,7	4,2	2,8	1,5	4,5	3,6	3,0	5,0	3,4	4,7	100	104 869	
Összesen:	29,3	11,6	3,4	2,8	3,3	4,3	2,3	2,8	3,4	2,8	1,7	4,6	3,0	1,3	4,7	3,9	3,1	4,9	2,8	4,0	100	727 573	

A kereskedelem és vendéglátás foglalkoztatás-szerkezetét a kisvállalkozások jelentős túlsúlya határozza meg. Minden megyében az 1 – 9 fős vállalkozások foglalkoztatják az ágazatban dolgozók többségét. Az egyes megyékben a kereskedelemben, vendéglátásban dolgozók 50 – 70 százaléka 1 – 9 fős kisvállalkozás alkalmazottja, vagy önfoglalkoztató. A legkisebb arányban a fővárosban vannak jelen ebben az ágazatban a kisvállalkozásoknál alkalmazottak, a munkavállalók kevesebb, mint fele kisvállalati alkalmazott. Eközben Nógrád és Tolna megyében a 70 százalékot közelíti az ágazat foglalkoztatottjai körében a kis, 1 – 9 fős szervezeteknél munkát találók, vagy önfoglalkoztatók aránya.

A kereskedelem és vendéglátás 250 főnél több alkalmazottat foglalkoztató nagyvállalatai a Pest és Heves megye ágazati foglalkoztatásában töltenek be fontos, 10 százalékot meghaladó szerepet, Budapesten is jelentős, 8 százalékot meghaladó arányban vannak jelen az ágazatban a nagyvállalatok.



Az ágazat munkavállalóinak jelentős része Budapesten és Pest megyében található. A fővárosban munkát vállalók ötöde, Pest megye munkavállalóinak több mint 22 százaléka

Foglalkozási-szakmaszerkezeti előrejelzés 2015-re

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

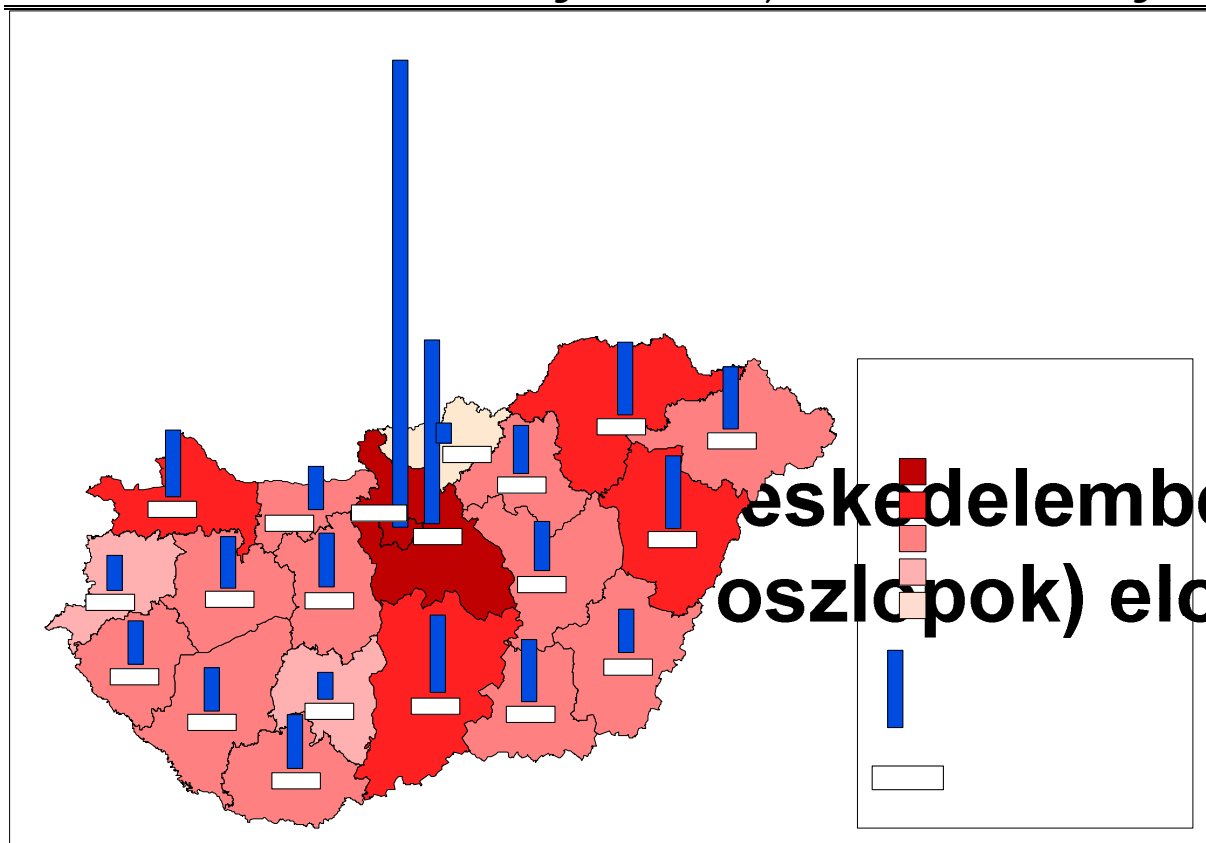
kereskedelmi, vendéglátóipari munkahelyeken talált állást. A foglalkoztatottak számát, vagy az ágazati telephelyek számát tekintve jelentős Közép-magyarország túlsúlya.

A kereskedelmi és vendéglátóipari foglalkoztatottak aránya Heves, Hajdú-Bihar, Csongrád és Bács-Kiskun megyében is közelíti a megyei foglalkoztatottak ötödrészét. Borsod-Abaúj-Zemplén, Fejér és Vas megyében viszont az ágazatban foglalkoztatottak aránya nem éri el a megyei foglalkoztatottak 15 százalékát

A kereskedelem, vendéglátás, javító szerelés ágazatban foglalkoztatottak megoszlása megyénként a foglalkoztatók nagysága szerint						
	1—9	10--19	20-49	50--249	250--	összesen
1,00 Budapest	48,4	15,9	15,0	12,3	8,3	100,0
2,00 Baranya megye	62,4	16,6	13,0	6,4	1,6	100,0
3,00 Bács-Kiskun megye	61,8	17,6	10,2	7,5	2,9	100,0
4,00 Békés megye	64,3	17,5	14,6	3,5		100,0
5,00 Borsod-Abaúj-Zemplén megye	61,4	17,8	11,2	6,6	3,1	100,0
6,00 Csongrád megye	58,8	18,4	12,3	5,6	4,9	100,0
7,00 Fejér megye	59,5	17,2	13,3	6,2	3,8	100,0
8,00 Győr-Moson-Sopron megye	60,1	18,3	14,0	6,7	0,9	100,0
9,00 Hajdú-Bihar megye	57,8	15,2	15,2	6,8	5,0	100,0
10,00 Heves megye	54,4	14,3	13,6	4,6	13,1	100,0
11,00 Komárom-Esztergom megye	59,2	17,7	11,7	6,3	5,1	100,0
12,00 Nógrád megye	68,7	16,4	14,1	0,8		100,0
13,00 Pest megye	55,6	13,5	13,0	7,3	10,6	100,0
14,00 Somogy megye	64,7	15,4	12,3	6,2	1,3	100,0
15,00 Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	65,2	13,3	14,2	6,3	1,0	100,0
16,00 Jász-Nagykun-Szolnok megye	59,1	16,3	9,7	8,4	6,6	100,0
17,00 Tolna megye	69,9	16,1	9,8	4,2		100,0
18,00 Vas megye	59,0	20,2	11,7	9,1		100,0
19,00 Veszprém megye	62,3	17,0	11,8	7,3	1,7	100,0
20,00 Zala megye	61,5	16,7	9,2	12,7		100,0
Összesen:	56,8	16,2	13,2	8,4	5,5	100,0

A kereskedelmi ágazat és foglalkoztatási szerepe a megyék között nem egyenletesen oszlik el. A kereskedelmi ágazat, a foglalkoztatottak számát tekintve mindenek előtt Budapesten és Pest megyében koncentrálódik. A továbbiakban Borsod és Hajdú megye, valamint Bács és Győr-Sopron megye követi. A legkevesebb kereskedelmi foglalkoztatottat Nógrád, Tolna és Vas megyékben találjuk.

Ez Budapesten 213, Pest megyében 84 ezer főt jelent, de még -amint a térképről is leolvasható- 30 ezernél több foglalkoztatottat azokban a megyékben, ahol jelentős, és 20, illetve 10 ezernél kevesebbet, ahol kicsi a kereskedelemben foglalkoztatottak jelenléte. Budapest és Pest megye kiemelkedő 34 illetve 13 százalékos koncentrációs erejétől eltekintve is, a megyék között 1,5 és 5 százalék, között mozog a kereskedelmi ágazatban foglalkoztatottak aránya. A szélső értékek közötti különbség tehát háromszoros is lehet.



Ha a lakosság számához mérjük a megyék kereskedelmi foglalkoztatottjainak számát, akkor némileg árnyaltabb képet kapunk: Budapest és Pest megye ebből a nézetből is megőrzi elsőbbségét, azonban kitűnik, hogy a lakosság számához viszonyítva Győr-Sopron és Heves megyékben a legerősebb a kereskedelem aránya és Nógrádban, Borsodban és Szabolcsban a legalacsonyabb. A térképre pillantva látunk összefüggést a kereskedelem koncentrációja és a megyék gazdasági-foglalkoztatási állapotai között.

Munkakörök, szakmák és tartalmi változásaik

A fogyasztási cikkek szerteágazó körének értékesítését jellemzően két üzlet típus végzi. Az egyik a kisméretű, csupán néhány főt foglalkoztató, egy-egy termékkörre és egy-egy fizetőképességük szerint elkülönülő vásárló (olykor életkor) csoportra építő kisboltok, butikok típusa, a másik az élelmiszerkereskedelemmel is összekapcsolt vegyes kereskedelmet folytató szuper- és hipermarketek csoportja. A ruházati cikkekkel kereskedő butikok, és a különféle árucikkekre (táska, cipő, bőrtermék, játék könyv, óra, szemüveg, fotóeszközök, stb.) specializálódott üzlet ill. vállalkezési típus gazdasági eredményessége, foglalkoztató képessége azon múlik, hogy képes volt-e kialakítani, fenntartani, és bővíteni a lokális piacon egy-egy megfelelő vevőkört. Ennek elsődleges eszköze a jól megválogatott, minőségében

megbízható, többnyire az üzlettulajdonos által termeltetett, vagy egyedileg, gyakran közvetlenül külföldről beszerzett árukészlet. Valamint a testre-szabott eladási gyakorlat, személyes vevőkezelés.

A statisztika kevés támpontot ad ezen üzleti-vállalkozáscsoport beazonosítására, de úgy becsüljük, hogy ilyenből 10-20 ezer lehet az országban 30 40 ezer, a vállalkozókat is magába foglaló – foglalkoztatottal. E kis és specializált vállalkozások – a stagnáló fizetőképes kereslet és a növekvő kommersz árukínálat által megfogyatkozó fogyasztási kultúra mellett – kemény küzdelmet folytatnak a vevőkör és a korábban elért forgalom szintjének fenntartásáért. Helyzetüket súlyosbítja a kereskedelmi csomópontok földrajzi áthelyeződése a településszerkezeteken belül, a vásárló utcák forgalmának csökkenése, az élelmiszer és más árucikkek vegyes kereskedelmének radikális növekedése, a földrajzilag is elkülönülő bevásárló központok kialakulása.

Kereskedők

E jellemzően kisbolti, tulajdonosok által közvetlenül működtetett, a családi munkaerőre épülő kereskedelmi-vállalkozási típusra a hagyományos **–komplex kereskedő** szaktudás jellemző, amely mindent átfogott a beszerzéstől az eladásig, a finanszírozástól a könyvelésig.

Az élelmiszer ital és vegyes kiskereskedelembe dolgozó kis üzletek működés módja néhány igen lényeges ponton különbözik a fenti csoporttól. Egyrészt a konkurencia tekintetében, amely abból ered, hogy közvetlenül versenyeznek a nagyobb és nagy forgalmú, beszerzési láncokat alkotó, vagy ahhoz kapcsolódó üzletekkel, ahol az árak alacsonyabbak lehetnek, másrészt abból ered, hogy nem lehetnek képesek olyan egyedi, speciális termékek értékesítésére, mint a kisméretű fogyasztási cikkek árusító szaküzletek, butikok. E kis élelmiszerüzletek ezért már elindultak a beszerzési láncok felé, s a komplex kereskedői tudás szükségtelessé vált.

Kis üzletek eladói

E kis üzleteket, mindkét fenti típusra jellemző egyének családok működtetik, s a foglalkoztatásra erősen rányomja a bélyegét az önfoglalkoztató jelleg. Nem szakképzett eladókat, hanem a családok tagjaiból, vagy közeli rokonságból és ismerősök közül verbuvált bizalmi embereket alkalmaznak. A feladat az üzlet működtetése (az áruszükséglet adminisztrációja, a tulajdonképpeni eladás – vevőkiszolgálás. A mai vevői elvárás a szaküzletekkel szemben szakértő-eladókat vár el, az élelmiszerüzletekkel szemben azonban nem támaszt ilyen igényeket.

A városokban nem ritkák az olyan butikok, amelyekben nem a tulajdonos végzi mindezeket a feladatokat. Itt gyakrabban találkozunk újabban a szakképzetlen, áruismerettel nem rendelkező, ámde csinos lány és fiú eladókkal, akik többségénél a szakértelem hiánya mellett a vevőkezelés hiányosságai, a motiválatlanság külső jelei is megmutatkoznak: a szaktudással szemben az alacsony munkabér vált vonzóbbá a tulajdonosok számára.

E kisboltok két üzlet típussal versenyeznek. Az egyik a nagyobb, de kommersz (és így olcsóbb) árukínálatot fenntartó – főként ruházati -, cipő, és bútorigipari termékeket kínáló, jellemzően 5-10 főt foglalkoztató üzletei, a másik a bevásárló központok óriási áruházai.

E nagyobb szaküzletek - többnyire hazai, családi tulajdonban vannak, nem részei üzlet hálózatoknak, -esetleg egynél több üzletet működtetnek) saját beszerzéssel ill. termeltetéssel hozzák létre árukínálatukat. Az árukínálat azonban minőség és a formák-tartalom vonatkozásában kevésbé különbözik a nagy áruházak kínálatától, a mennyiséget, a választékot illetően pedig elmarad attól. .

A beszerzés és a tulajdonképpen eladás - értékesítés már elválik egymástól. Az előbbit a tulajdonos, az utóbbit alkalmazottak végzik.

Az eladói tevékenységben nincs munkamegosztás: a raktárkészlet kezelést, a vevő tájékoztatását-kiszolgálását és a pénz és számlakezelést ugyanazok a személyek végzik. Az alkalmazottak áruismerete, és vevő kiszolgálási kultúrája olyan, amelyet a tulajdonos képes volt átadni, illetve megkövetelni. Az alkalmaztatás, tulajdonképpen ezen üzleti -vállalkozási körben is bizalmi jellegű- a szakképzettség nem alapvető követelmény- azonban sokszor – összefüggésben az alacsony bér-kínálattal, nem könnyű rá alkalmazottat találni. E típus számára is a nagy áruházak jelentik a konkurenciát. Tartós fennmaradásuk – a jelenlegi koncentrációs folyamatok mellett azokban a térségekben valószínű, ahol az áruházi konkurencia nem jelenik meg.

A beszerzési társaságok jelentős mértékben ***átalakítják a kereskedelemben alkalmazott munkaszervezési-technológiai eljárásokat, s ennek eredményként a munkaerő gazdálkodás egészét.***

A nagy üzlethálózatok

A kis üzleteket, szolgáltató helyeket behálózó virtuális koncentrációval ellentétben, éppen hogy jól látható folyamatok is jelen vannak: terjednek, növekednek a nagy élelmiszer-, vegyes, és szakkereskedelmi hálózatok (Tesco, Cora, Auchan, Penny market, Lidl, Bricostore, Praktiker, stb.), amelyek egyetlen, óriás nemzetközi szervezetben sűrítik magukba a kereskedelmi tevékenység egészét a beszerzéstől az értékesítésig. Ezek foglalkoztatásban, a

kereskedelmi tevékenységben megjelenő belső munkamegosztásban betöltött szerepük növekszik, de ugyanakkor a kereskedelem egészének foglalkoztató képességét jelenősen csökkentik. Környezetükben kis üzletek, szolgáltató helyek százait teszik versenyképtelenné. A koncentráció jelenleg már a forgalom tekintetében 40% körül mozog, de a foglalkoztatásban (a száz főnél nagyobb telephelyek) még csak 9 százalékos. A hatékonyság és a foglalkoztatás közötti feszültség ebben az ágazatban a legerősebb. Erre az ellentmondásra elsődlegesen az ad magyarázatot, hogy a kereskedelmi vállalkozások túlnyomó többsége egyéni illetve családi mikró vállalkozások kezében van, amelyeknél az egyén, család önfoglalkoztatásához fűződő érdek erősebb a hatékonysághoz fűződő érdekénél.

Termelésirányító

A kereskedelemre jellemző üzemméreték mellett a termelésirányító pozíció leggyakrabban egy üzlet, kereskedelmi egység vezetőjével, vagy a vezetési feladatokat ellátó szűk körrel azonosítható. A boltvezető és helyettesei felelősek a kereskedelmi egység munkamentéért, a kiszolgálás gördülékenységéért. A beosztott alkalmazottak irányítása és a feladatok kiosztása mellett az ellenőrzés és a munkacsúcsok idején a munkaerő átirányítása a feladatuk.

Ez sokrétű munka, egy közepes boltban. Minél nagyobb a bolt, annál könnyebb, mert annál jobban le vannak bontva a résztvékenységek. Kisebb boltban egy személynek több feladatot kell ellátnia. Amit egy nagyáruházban 4 ember csinál, azt itt egy ember végzi, hasonló tételszámban, csak kevesebb darabbal. Ugyanannyi féle árunk van közel, mint egy Corának, ugyanannyi kocsi jön be, csak nem raklapszám vesszük le a terméket, hanem például 5 db, 2 db-ot. (Coop-Érd)

Áruforgalmi szakalkalmazott

A nagyobb áruházak több tízezer termékre kiterjedő árukínálatának kezelése már egész részlegek, csoportok feladata. A központi beszerzésű hálózatok esetén minden egyes terméket egyenként kell nyilvántartani. A futó árucikkek mellett a bolti készletek figyelemmel kísérése, a megfelelő készletek beállítása mellett feladatuk új termékekkel, árucikkekkel bővíteni a kínálatot. A bővítés célja lehet a választék növelése és egyes termékek kicserélése is – a feladatkör tartalma tehát a beszállítókkal való szoros kapcsolattartás és a vállalkozás érdekeinek ezen keresztül történő érvényesítése. Az áruforgalommal, beszerzéssel foglalkozók magas szintű informatikai rendszerekkel dolgoznak. Az áruátvétel a logisztikai tevékenység egy eleme – a beszállító és átvevő rendszereknek együtt kell működniük, az átvevők és a szállítók nyilvántartási rendszerének meg kell egyezniük. A megrendelés, készletnyilvántartás

területén egyre nagyobb mértékben terjed az informatika, ami a gyakorlatban azt is jelenti, hogy néhány fős kis üzletek is kénytelenek alkalmazkodni a piac által használt számítógépes rendszerekhez.

A beszerzők az AS400-al dolgoznak, ... Sok beszállító van, köztük sok a külföldi, emiatt fontos, hogy a beszerzési ügyintézőknek legyen jó kommunikációs, tárgyalási készsége. (Praktiker)

Az IBM AS/400 és az új, a világ egyik legnépszerűbb többfelhasználós, általános célú üzleti számítógépe, mely egyaránt jól használható komplex üzleti alkalmazások futtatására és olyan modern Internet alapú megoldások létrehozására, mint pl. beszállítói lánc kezelése (SCM), vállalatirányítási rendszer (ERP), ügyfélkapcsolatok kezelése (CRM), szerveroldali Java, Domino, üzleti intelligencia és extranetek kialakítása (B2B).

Szakosodás és specializáció megy végbe a beszerzés területén is abban az esetben, mikor az árucikkek száma meghaladja a néhány ezret. Ekkora számú termék áttekintésére megfelelő informatikai háttér kialakítása esetén sem lehet elegendő egyetlen ember.

6 fős csoportokban dolgoznak, az egyes termékcsoportoknak megfelelően... a termékeket be kell vinni a gépbe, árral együtt, ha változik az ár, azt is ők módosítják. Kb. 40 000 árufajta van, amit ők tartanak nyilván. A főnökük a beszerző és annak az asszisztense, ők az operatív részt végzik. Vagyis a beszerző eldönti, mit szereznek be, mennyiért, a többi a beszerzési ügyintéző végzi. Tartják a kapcsolatot a beszállítókkal, cégekkel, de a reklamáció is a feladataik közé tartozik. (Praktiker)

Eladó, pénztáros

Az élelmiszer és iparcikk kereskedelem foglalkoztatási struktúrájában az eladók korábbi szakosodása (csemege, ital, zöldség-gyümölcs stb.) jórészt megszűnt. Az eladók jelentős része rendelkezik a pénztári feladatok ellátásához szükséges ismeretekkel. A boltvezetők igyekeznek minél több eladót képessé tenni a pénztári munkakörre, hogy a hektikusan változó igényekhez rugalmasabban tudjon alkalmazkodni a műszak személyzete.

Ma már a szakképzettséggel rendelkező eladók többsége a pénztárban is tud dolgozni. Ez a költségcsökkentés miatt is fontos. A pénztárba csak olyan lehet, akinek széles áruismeret van ... (Coop-Érd)

Jelenleg csak a hús-hentesárú értékesítés területén alkalmaznak szakirányú végzettségű munkavállalókat. A friss húsarut értékesítő üzletek darabolás nélküli, félkész terméket vásárolnak, amit az üzletekben dolgoznak fel.

A hentes nem szerepelt a felsoroltak között, végül is eladó ő is, de neki van egy speciális szakmája, tudása, ezért ide rendszerint hentes végzettségűt keresünk. Például fél disznókat veszünk, melyet ő darabol fel. (Coop-Érd)

A kereskedelem jelenleg fejlett készletnyilvántartó és egyéb számítástechnikára alapozott rendszerek támogatásával működik. Egyre kisebb egységeknél is szükségessé válik ezek bevezetése és alkalmazása. A kereskedelemben használatos informatikai rendszerek kezelése fontos részét kell, hogy képezze szakképzett kereskedők oktatásának.

Számítógépet mindenkinek kell használni, az eladónak is, bár nekik kevesebb jogosítványuk van. Például árcímkét kell tudniuk nyomtatni, de vonalkódot nem vihetnek fel. (Coop-Érd)

Az elmúlt években változott egy - két szakma tartalma. Változott az áruátvevők munkája, mert modernizálták a rendszert, PDT leolvasó van már. Az eladónál egyre fontosabb a PC ismeret, a AS 400 rendszer bevezetésével. A kassza is modernebb lett. (Praktiker)

Az igazgatónak az az elvárása, hogy gombnyomásra lássa az eredményt, a napi forgalma, mostanra ezt sikerült elérni. A raktározás is sokkal egyszerűbb a korábbiakhoz képest. Jelenleg a dolgozókat képezik ki számítógépes tanfolyamon. (TiszaCoop)

A kereskedelem területén a hatékony működéshez vezető út egyértelműen a szervezet átvilágítása és megfelelő átszervezése. A bevált és a piacon megvásárolható minőségbiztosító és vállalatirányító rendszerek bevezetése átalakítja a kereskedelmi tevékenység korábbi rendszerét.

A SAP rendszer bevezetése is megtörtént, ez a kiszolgálás színvonalát is biztosan emelte. Gördülékenyebbé vált a megrendelések teljesítése, a nyilvántartás, raktározás, tehát az egész logisztikai rendszer működése. (TiszaCoop)

A kereskedelmi szakképzés fő elemeivel a foglalkoztatók elégedettnek mondhatók. Az eredményes értékesítés előfeltétele a termék-ismert. A hely és termék-ismeret kialakítása után válik teljes értékű alkalmazottá a szakképzett eladó, vagy kereskedő, ennek meggyorsítására a nagyobb foglalkoztatók a továbbképzést és a részlegek, osztályok közötti cserét alkalmazzák.

Speciális területen nehéz szakképzett eladót találni. Két lehetséges út van a megfelelő eladóbeszerzésére: vagy szakembert alkalmaznak és megtanítják eladni, vagy szakképzett eladót, aki valamilyen szinten ért a barkács dolgokhoz és bővíti ismereteit.

Amikor bekerül valaki, akkor részt kell vennie egy betanulási programban, megismerik a céget, vevőorientáció, értékesítési tréningeket tartanak. (Praktiker)

Informatika, informatikusok.

A beszerzői tevékenység mögött **az értékesítési készletnyilvántartás áll.** Előbb a külföldi, napjainkban már a hazai üzletláncok is integrált, a vonalkódos pénztárgépekig „lenyúló” **készletnyilvántartó informatikai rendszerrel működnek.** A beszerző számára ebből látható a készlet fogyása, a beszerzendő árú mennyisége.

Az informatikai rendszerek felállítása, a programok kidolgozása, illetve adaptálása, az informatikai hardver eszközök karbantartása megfelelő **informatikai szakembereket kíván.** **A programokat általában külső szolgáltatóktól vásárolják,** azokkal telepítetik. A fenntartás a cégen belüli hardveres, és szoftveres informatikusok feladata.

Az önálló üzleteket ellátó beszerzési társaságok is arra törekszenek, hogy ilyen informatikai kapcsolatrendszerrel építsenek ki az egyes üzletekkel. Ez a folyamat erősödik, mivel a naprakész információ alapján dolgozó beszerzők a végső árakban jelentkező eredményesebb munkát képesek így végezni.

Marketing

Közismertek a hiper- és szupermarketek, valamint a multinacionális szakáruházak marketing akciói. Többféle filozófia alapján dolgoznak, de mindig egységesek. A marketing munka elengedhetetlen része a modern versenyképes értékesítésnek.

A hazai, részben lazább szerveződésű, nemcsak saját, hanem franchise –szerződéses tagokat is magába foglaló láncok (pl CBA) ebben is követik a multinacionális láncokat.

A nagyobb üzletekben a pénztárosi munka egyértelműen elválik a kiszolgálástól.

A közepes méretű, többnyire önálló, vagy üzletláncokhoz kapcsolódó üzletekben és a szuper-, hipermarketekben, szakáruházakban az árufeltöltés a vevőkiszolgálás, és a pénztárosi feladatok elválnak egymástól.

Önfoglalkoztató nem bolti kereskedők

Kereskedőnek lenni azt jelenti, hogy a papírjai és pénze mellett a kereskedő ismeretek, információk, kiterjedt kapcsolatrendszer birtokában rövid és hosszabb távú érdekek figyelembevételével kombinál, kockáztat annak érdekében, hogy jövedelemhez –ha lehet minél többhöz jusson. Ez természetesen igaz mindenfajta -alkotó- kereskedelmi tevékenységre.

A kereskedelem –mint fizikai értelemben eszköztelen szellemi tevékenység, a rendszerváltással járó egzisztenciális válságban mindenki előtt nyitva állt, ha elegendő „értékesíthető” ismerete, kapcsolatrendszere, bátorsága, kombinációs képessége és valamennyi pénze volt. Sokan választották ezt az utat.

A kereskedelmi üzemi technológia és a személyesség, mint szakértelem.

Az önálló egyéni kereskedés, a bolti kereskedelem, a szállodai és a vendéglátás s a javító szerelő szolgáltatások „működtetése” alapvetően két elemből áll.

Az egyik, a szoros értelemben vett műszaki, vagy munkaszervezésen alapuló technológia, amely kialakítja, és egyben diktálja a feladatmegoldás módját, az ahhoz szükséges – begyakorlott- cselekvéssorokat, a ráfordítható időt, a tevékenységtől elvárt eredményt stb.

A másik a vevőkezelés, azaz az a feladatmegoldás során megvalósított az eladó, a kereskedő és a vevő, vendég, megrendelő között, az előbbieket által megvalósított interaktív tevékenység és ehhez kapcsolódó kommunikáció.

A kereskedelmi üzemi működtetését, a működtetést elősegítő és reguláló fizikai, műszaki feltételek, egyre részletesebben, sok esetben számítógépes megoldásokkal támogatott feladat megoldási algoritmusok határozzák meg. Azonban e szabályok alkalmazása közben/mellett a sok részletében nehezen, vagy egyáltalán nem formalizálható-algoritmizálható, különféle vevői viselkedéssel megformált elvárásra, szándéokra való – célszerű- érzékeny „válasz” elválaszthatatlan része a kereskedelmi tevékenységnek. Ez utóbbi „tevékenység” az eladó személyiségének, kultúrájának, rátermettségének eredményeként az eladott termékhez hozzáadott érték.

A kereskedelmi tevékenység tehát nemcsak „a technológia működtetéséhez szükséges tudást, fegyelmet igényli, hanem hitelesen előadott személyes, személyre/ vevőre szabott értékesítési eljárásokat is.

A kereskedésben, a kereskedelemben, a szállodai és éttermi vendéglátásban és a javító szerelő szolgáltatásban a munkakörök, és így a munkavállalóval szemben támasztott elvárások, két csoportra oszthatók, az egyik munkaköri csoport háttérmunkát végez, s nem találkozik a vevővel, a másik tevékenységét a vevővel való interaktivitás során valósítja meg.

Az üzemi működését biztosító gazdasági, beszerzési, logisztikai, informatikai tevékenységek a háttérben működnek, eredményességüket a racionális, hatékony kalkuláció biztosítja. Az

üzem/ üzletvezető, a beszerző, a szállító, a raktárkezelő, a közgazdász, a marketings, a takarító, a szakács, a cukrász, a kizárólag műhelyben dolgozó technikus., szakmunkás, stb munkáját a fentiek határozzák meg. Mindig kell a vevőkre, az eladásra gondolniuk, azonban nem találkoznak a vevővel- az interaktív vevőkezeléshez szükséges képességek nem részei a velük szemben támasztott elvárásoknak.

A beszerző, az eladó, a pénztáros, a szállodai portás, a vendéglátásban és szállodaiiparban alkalmazott rezervációs munkatárs, a hosztesz, a felszolgáló, az ajtónálló-biztonsági munkakörök megkövetelik az interaktív vevőkezeléshez, a kiszolgáláshoz szükséges képességeket.

Az itt tárgyalt szakágazatok tevékenységében az elmúlt évtizedekben, a verseny következtében sokszor billent a mérleg: Hol a személytelen technológia került előtérbe, csökkentve –megszüntetve a személyes elemeket, hol a személyes. A beszerzési láncok kialakulása, csökkentette a hagyományos értelemben vett kereskedők iránti igényt. De ugyanez történt a diszkont, vagy raktáráruházak elterjedésével, amely az áruismeretből és vevőkiszolgálás képességéből „összegyűrt” eladói szakmában minimalizálta a vevőkiszolgálás, az interaktivitás szükségességét.

Az hogy a mérleg éppen merre billen, az a kereskedelmi vállalkozások üzleti stratégiájának körébe tartozik. Ma úgy tűnik, hogy még a tömeges értékesítés mellett is, ismét előtérbe kerül a személyesség iránti igény.

A kereskedelemnek vannak olyan szegmensei, ahol e képesség, mint elvárás soha sem tűnt el, de mértéke, tartalmi hangsúlyai – a vevők változó elvárásaival, a vevőkért folytatott verseny változásával, ismét felerősödött.

A szállodai portás példáján mutatjuk be a fentiekben felsorolt vevő közeli munkakörökkel szemben támasztott elvárásokat- egy szállodaiipari szakember megfogalmazásait használva.

Munkatársainkat ugyanúgy interjúk és a munkakörnek megfelelő tesztek alapján választjuk ki: képzettek, rugalmasak és lelkesek, így zökkenőmentesen tudnak beilleszkedni az új munkakörnyezetbe.

Az elmúlt években érezhetően megnőtt Budapesten a szállodaépítések száma, ezen belül is a 4 és 5 csillagos szállodakapacitás növekedett jelentősebben (Art' Otel, Corinthia Grand Hotel Royal, Four Seasons Gresham Palace, Best Western Parlament, Hotel, Boscolo...). A meglévő szállodákra komoly feladat hárult és hárul, hogy vendégekörüket megtartsák, hiszen a kapacitásnövekedés nem járt jelentősebb vendégszám-növekedéssel. Kemény árharc indult meg a vendégekért.

Néhányan jelentős megtakarítási intézkedéseket vezettek be, illetve létszámot csökkentettek: a háttérben dolgozókat (műszaki személyzet, takarítók, biztonsági szolgálat, informatikusok) sikerült kiváltani magyarországi outsourcing cégek alkalmazottaival, ami már rövidtávon is hatékonyá tette a létszámgazdálkodást, illetve azonnali költségmegtakarítást eredményezett. Sok vállalat azonban úgy értelmezte a leépítés stratégiáját, hogy a vendéggel közvetlen kapcsolatban lévő kollégákról mondott le.

A szakmaszerkezeti változásokat meghatározó tényezők Kereskedelmi ágazat

Az erősödő konkurenciaharc eredményeként ma nem a vendégek keresik a szállodát, hanem a szállodának kell őket megkeresni, megszerezni és megtartani. Ez az "egyszerű képlet" sokrétű és összetett feladatot jelent a szálloda valamennyi területén, de kiemelten a Front Office részlegben.

A Front Desk alkalmazottai nem helyettesíthetők kisegítő személyzettel, Európában életképtelen az az amerikai minta, ahol egy hitelkártya egy kulcskártyával és néhány prospektussal cserél gazdát. Ez az "önkiszolgáló rendszer" talán gyors és egyszerű, de mellőz minden emberi kapcsolatot, bizalmat, minőségi szolgáltatást, holott a jövő vendégei éppen ezeket várják. Vendégkérdőívek sokasága bizonyítja, hogy **a vendégek igénylik a törődést, szükségük van képzett, kiegyensúlyozott, segítőkész, profi portásokra**. A recepció és a kassza leterhelt, túl sok adminisztrációs munkát végez, így optimális munkaát szervezés mellett sem tudja megfelelő minőségben ellátni a portai feladatokat is. A probléma megoldását célzó egyéb eddigi tevékenységek is sorra kudarccal zárultak, hiszen egy megfizethető, ám kezdő, tapasztalatlan fiatal nem tudja a vendégek kéréseit kezelni, egy utazási irodával kötött megállapodás esetén pedig az iroda nem a szálloda érdekeit képviseli, a klasszikus portai szolgáltatásokat nem látja el.

A szolgáltatási színvonal költség-hatékony növelése képzett szállodaportásokkal érhető el.

- mert újra kiemelten fontos szerepet kap a porta.

A maguk korában Sieler, Ritz, Bucher-Dürer hihetetlen ötletgazdagságuknak, vállalkozói szellemüknek köszönhetően felismerték a vendégek igényeit, s ezzel a szállodai paragyaiává váltak. Ma a vendégek többet kívánnak, mint meleg ágyat, finom ételeket, italokat, kellemes környezetet. Igen komoly feladat idejében felismerni a változó, részben rejtett piaci szükségleteket, s alkalmazkodni hozzájuk.

A vendégért folytatott harc eredménye, hogy felértékelődött a fogyasztó személye, értékítélete, szüksége. Ma a szállodavendég diktál, s újabb és újabb igényekkel jelentkeznek. A fejlett piacok demográfiai tendenciáiból következően a potenciális vendégkör relatív eltolódik a nagyobb vásárlóerőt képviselő, középkorú és idősebb korosztályok felé, ami az egyedi igények fokozottabb jelentőségével jár együtt.

A XXI. század technikai lehetőségei már olyan szintű tárgyi feltételeket biztosítanak, hogy a jövő szállodái az egyre nagyobb jelentőségű egyéni igények kielégítésével, a minőségi szolgáltatásokkal tudnak majd igazán kitűnni a versenytársak közül. Azok, akik közvetlen kapcsolatban állnak a vendéggel, kulcsszerepet játszanak: ők tudják a vendégekről a leglényegesebb információkat begyűjteni, amelyek kiértékelés után mind-mind a fejlődés előmozdítói lehetnek.

Az összes szállodában végső soron hasonlóak a berendezések és a felszerelések, például az ágyak, asztalok, evőeszközök, pohárkészlet, stb. Ezeket a dolgokat le lehet másolni, amit azonban nem lehet lemásolni (vagy csak nagyon nehezen), az a szolgáltatás, a légkör: mert "megnyerni egy vendéget, néha évek kellenek, elveszíteni őket elég néhány pillanat." (Charly Gaus)

A teljes vendégelégedettséget kell a középpontba helyezni: a jó portás valódi, őszinte szeretettel fogadja a vendégeket. A hagyományos és emberközpontúsága miatt rugalmas, teljes körű, maximális kiszolgálást igyekszik megvalósítani, hiszen az újra meg újra visszatérő, élményeit másoknak is elmesélő törzsvendég a legértékesebb a szálloda számára. A jó portás mindig pontos, naprakész információkkal rendelkezik az aktuális programokról, amellyel gazdagítja a vendég időtöltését. A porta jelentősége tovább növekszik, a portás adja meg a szálloda "ízét", formálja törzsvendégkörét, ők tehetik a legtöbbet a szállodáról kialakult kép formálásában, ők azok, akik "maguk előtt görgetik" a szálloda jó hírét.

A vendégek - ha helytelenül is - nem tesznek különbséget a kiszolgáló személyzet és a vállalat között.

Az, hogy a vendég érzelmei a szállóval kapcsolatban pozitívak vagy negatívak, gyakran azzal van közvetlen összefüggésben, hogy milyen tapasztalatokat szereztek a velük közvetlen kapcsolatban lévő dolgozókról. A jó portás gyakorlott, aranykulcsos portások által kiképzett, nyelveket beszélő, mindig mosolygós fiatalok, akik megszerzett szaktudásuk és egyéb tesztelt készségeik (megbízhatóság, problémakezelés, rugalmasság, önuralom) mellett szállodaszpecifikus felkészítésben is részesültek. A jó portás nem hárítja el a felelősséget: Ez garancia arra, hogy a személyzet készséges, pontos és udvarias lesz, amikor elkezd egy vendéggel foglalkozni, elejétől a végéig figyelemmel kell, hogy kísérje, mi történik a vendég igényeinek teljesüléséig akár egy átlagos, akár egy nem mindennapi kérésről van szó. Minden esetben megmondja saját nevét, hogy a vendég biztos legyen benne, valaki személyesen gondoskodik kérése teljesítéséről.

A jó portás kiemelten kezeli a vendégek észrevételeit, mert az észrevételekben különleges értékek rejlenek, amelyek kihasználhatók, ha a személyzet időben felismeri őket, komolyan foglalkozik velük, és adott esetben továbbítja azt az illetékes vezető felé. Ez segíthet javítani a későbbi szolgáltatások színvonalát, és nyerhetünk egy elégedett, hűséges vendéget a szállodának.

Egy állás hirdetésből idézünk:

Feladat:

Cégünk foglalási rendszereiről és a hozzá kapcsolódó nemzetközi oldalakon beérkező megrendelések és érdeklődések kezelése, a weboldalon szereplő információk karbantartása, partnerekkel történő kapcsolattartás, a kapcsolódó adminisztrációs feladatok elvégzése.

Elvárások:

- Többéves szállodaipari vagy utazási irodai területen szerzett tapasztalat
- Minimum középfokú végzettség
- Folyékony angol és német nyelvismeret
- Számítógépes felhasználói ismeret
- Jó kommunikációs készség szóban és írásban

A pályázat elbírálásakor előnyt jelent:

- Értékesítési területen szerzett tapasztalat
- Internetes értékesítésben szerzett ismeretek

Összefoglalás, a szakmák munkakörök jelene, jövője

1. A bolti és nem bolti kereskedelmi vállalkozások több, mint a fele, önfoglalkoztató, családi mikro vállalkozás, ahol a munkaerő gyakran nem rendelkezik sem kereskedelmi, sem vállalkozói képesítéssel, képességekkel. A kisboltok közötti, illetve a kis- és nagyüzletek közötti verseny növekszik, amelyben való sikeres részvétel, az (ön) foglalkoztató képesség megtartása igényelné e tudások és készségek fejlesztését, a várható generációváltás szakmai megalapozását.
2. Elsődlegesen az élelmiszerkereskedelemben, de az autó és gépkatrész kereskedelemben is erőteljesen folyik a koncentráció: a magányos, illetve néhány főt foglalkoztató vállalkozások lassan életképtelenné válnak, hacsak nem csatlakoznak az integráció magasabb formáihoz. Az ezekben való részvétel kikényszeríti e vállalkozások

- informatizálódását, az informatikai megoldások fogadásához szükséges készségek és tudások létrejöttét.
3. Az autó és speciális gépkereskedelem megköveteli a vállalkozói munkaszervezetek belső munkamegosztásának differenciálódását, az áruismeret szélesedést, a műszaki, kereskedelmi, ügyfélforgalmi, pénzügyi és vevőkiszolgálói munkakörök elkülönülését.
 4. A globalizáció eredményeként a hatékony vállalkozások nem kerülhetik el a kereskedelmi kapcsolatok földrajzi értelemben vett szélesedését. Fontossá válik a gyors, hatékony internetes kapcsolattartás, a nyelvtudás, és a kereskedelem szabályozás széleskörű ismerete.
 5. A beszerzési láncok terjedése, az integráltan ill. önállóan működő nagykereskedelmi tevékenység szélesedése folytán a tulajdonképpeni kereskedelmi szakmáról leválik és önállósodik a beszerzési, és logisztikai szaktudás.
 6. Mindenfajta kereskedelmet fokozatosan növekvő mértékben érintenek a környezetvédelmi szabályozások, amely következtében ezzel kapcsolatos kiegészítő tudásokra lenne szüksége a kiskereskedőknek. A nagyvállalkozásokban e tudások önálló – kiegészítő – szakmaként jelennek meg, illetve ilyen igényeket támasztanak
 7. Az élelmiszerbiztonsággal szemben támasztott követelmények életre hívják az ilyen szakmai specializációval rendelkező diplomások iránti igényt.
 8. A kereskedelem tömegesedésével, a diszkont értékesítés növekedésével leértékelődik az eladói szakma. Vonzereje azáltal is csökken, hogy a költségleszorítás versenyében bér és megbecsültség –pozícióikat elveszítik.
 9. A nagyméretű kiskereskedelmi vállalatok szervezeti kultúrája, ezen belül a foglalkoztatási kultúra egysíkú termelékenység centrikussá vált. A kialakult szigorú elvárások frusztrálják az áru feltöltőket, pénztárosokat. nagy a fluktuáció, és így az új munkaerő iránti igény. Rablógazdálkodás történik a munkaerővel.
 10. A multinacionális és általában a nagy eladóterű vállalkozások növekedése magával hozza a vállalati operatív irányító-megvalósító szervezeteinek bővülését, ahol egy-egy árucsoportra, illetve egy-egy kereskedelem-üzemi szakterületre specializálódott munkaerőt várnak.
 11. A vállalatok kevés hajlandóságot mutatnak a munkaerő képzésében való részvételre, de még a közép és felsőfokú képző intézményekkel való kapcsolatok olyan formáira is, amelyekben a szükséges szakértelmeket definiálnák
 12. A szállodaiparban és a vendéglátásban ellentmondásos helyzet alakult ki. Egyfelől erős létszámcsökkentés, hatékonyságnövelés folyik, másfelől az iparágban a vevőkért folyó versenyben egyre nagyobb szükség van a minőségi, személyes interaktív vevőkezelésre. A vevő közeli szakmákat gyakran képzetlenekkel töltik be, miközben a vendéglátó-, és szállodaipari szervezetek nem teremtik meg a belső munkaerő fejlesztés szervezeti feltételeit.

13. A z iparágban terjed a munkaerő kölcsönzés, azaz a saját komplex humánerőforrás gazdálkodás, amely a munkaerő leértékelődéséhez, szakmai erejének elvesztéséhez vezet.
14. Az autókereskedelmi vállalkozások fejlődése, foglalkoztató képességének növekedésével jár, a foglalkoztatás és a vevőkezelés kultúrája javul. A munkakörök, a szakértelem differenciálódik.
15. A széles értelemben vett kereskedelem minden területén növekszik az igény az alkalmazói informatikai ismeretekre.
16. A kereskedelem felsőfokú képzettséget igénylő szakmaiban a nyelvtudás fokozatosan általános követelménnyé válik. A középfokú munkakörök közül a kereskedelmi munkakörökben a jövőben erős lesz a nyelvtudás iránti igény.
17. A vevő közeli munkaköröktől egyre inkább elvárják a széleskörű áruismeretet, igaz – általában – ezt nem saját belső képzéssel próbálják létrehozni. A felkészült szakemberek elcsábítása töretlenül folyik