

TDK-dolgozat

Dervalics Eszter

2012.

Fizess Magad – Gyorsabb lesz! – de vajon jobb is?

Tartalomjegyzék

Bevezetés	1
I. FIZETÉSI FORMÁK	2
1. Készpénzfizetések	3
2. Készpénzkímélő fizetési eszközök és módok	4
3. Fizetési módok csoportosítása	5
4. Átutalás	5
4.1. Egyszerű átutalás	6
4.2. Csoportos átutalás	6
4.3. Rendszeres átutalás	6
4.4. Hatósági átutalás	7
4.5. Átutalási végzés	7
5. Beszedés	8
5.1. Felhatalmazó levélen alapuló inkasszó	8
5.2. Váltón alapuló beszedések	8
5.3. Csekkek	9
5.4. Csoportos beszedés	9
5.5. Határidős beszedési megbízás	10
5.6. Okmányos beszedés	10
6. Okmányos meghitelezés (akkreditív)	11
7. Fizetési számla nélküli fizetési mód (készpénzátutalás)	11
8. Bankkártyás fizetés	11
9. Alternatív megoldások	11
9.1. iziShop	12
9.2. Abaqoos	12
9.3. MobilFizetés	12
9.4. Önkiszolgáló pénztárak	13
II. RÖVID CÉGTÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS	14
III. AZ ÖNKISZOLGÁLÓ PÉNZTÁR MŰKÖDÉSÉNEK BEMUTATÁSA	18
1. Működési folyamat	18
IV. KÖVETKEZMÉNYEK, KOCKÁZATOK	20
1. Veszélyben a munkavállalók	21
2. Munkavállalói jogok a TESCO-nál	23

V. PRIMER KUTATÁSOM BEMUTATÁSA	24
1. Benyomások az önkiszolgáló pénztárak működéséről	24
2. Interjú	25
3. Kérdőíves kutatás	26
4. Kiértékelés	27
VI. SWOT ANALÍZIS	40
1. SWOT analízis vásárlói oldalról	41
2. SWOT analízis a bevásárlóközpontok szemszögéből	44
Befejezés	46

Ábrajegyzék

1. ábra: Cserekereskedelem	3
2. ábra: Cserekereskedelem	3
3. ábra: Csekk	4
4. ábra: Bankkártya	4
5. ábra: Az egyszerű átutalás ábrája	6
6. ábra:	7
7. ábra: Csoportos átutalás: az üzenet és a pénz útja	9
8. ábra: Okányos beszéd – folyamatábra	10
9. ábra: Mobil Fizetés logo	12
10. ábra: Mobil Fizetés logo	12
11. ábra: Önkiszolgáló pénztár	13
12. ábra: TESCO	14
13. ábra: A TESCO kereskedelmi lánc előfordulásai Magyarországon	14
14. ábra: „A legkisebb is számít”	15
15. ábra: A TESCO márka	16
16. ábra: WiFi	16
17. ábra: TESCO benzinkút	17
18. ábra: TESCO Mobile	17
19. ábra: TESCO Clubcard	19
20. ábra:	20
21. ábra: „Veszélyben a munkavállalók”	21
22. ábra: Személyes kapcsolatok	21
23. ábra: Pontgyűjtő füzet	22
24. ábra: Munkavállalói jogok	23
25. ábra:	24
26. ábra: Mikrofon az interjúhoz	25
27. ábra:	26
28. ábra:	26
29. ábra: A kérdőívet kitöltők nem szerinti megoszlása	27
30. ábra: Nők / Férfiak aránya a TECO közösségében	27
31. ábra: A kérdőívet kitöltők életkor szerinti megoszlása	28
32. ábra: A kérdőívet kitöltők iskolai végzettség szerinti csoportosítása	28

33. ábra: A kérdőívet kitöltők lakóhely szerinti megoszlása	29
34. ábra: A válaszadók jövedelemmel való rendelkezése	29
35. ábra: A kérdőívet kitöltők munkavállalási terület szerinti csoportosítása	30
36. ábra: Az egy főre jutó nettó jövedelem eloszlása	31
37. ábra: A vásárlók által leggyakrabban használt fizetési formák felmérése	32
38. ábra: Készpénzhasználati szokások aránya a felmérésem alapján	32
39. ábra: Bankkártya használati szokások a kérdőívet kitöltők szerint	33
40. ábra: A hitelkártya használatának gyakorisága	33
41. ábra: Az önkiszolgáló kassza ismeretének felmérése	33
42. ábra: Az önkiszolgáló kasszára vonatkozó ismeretek	34
43. ábra: TESCO	34
44. ábra: Az önkiszolgáló pénztárakról alkotott vélemények összegzése	35
45. ábra: Az első fizetést követő tapasztalatok	36
46. ábra: Vajon veszélyt jelent a munkavállalókra ez az új fizetési forma?	36
47. ábra: Általános felmérés az új dolgok felé való érdeklődésben	37
48. ábra: A bevásárlóközpont szempontjából vizsgált hasznosság	38
49. ábra: Szívesen ajánlaná ismerőseinek ezt a fizetési módot?	38
50. ábra: A kérdőív kitöltésének napi lebontása	39
51. ábra: SWOT	41
52. ábra: Az önkiszolgáló kassza	43
53. ábra: SWOT	45

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: A fizetési módok altípusai	5
2. táblázat: SWOT analízis vásárlói oldalról	41
3. táblázat: SWOT analízis a bevásárlóközpontok szemszögéből	44

Bevezetés

Félelmetes, hogy milyen ütemben, milyen gyorsasággal halad a technológiai fejlődés az élet akármilyen területét is vesszük alapul. Azonban ennek a fejlődési folyamatnak a haladásával kapcsolatban azzal is számolni kell, hogy erre az adott társadalom, az adott közeg mennyire érett meg, mennyire képes elfogadni, hogyan fog rá reagálni.

Dolgozatom tárgyaként egy olyan témát választottam, melynek elemzése során egyaránt találkoztam pozitív és negatív véleményekkel is.

Egy hétköznapi bevásárlásból indult az egész. Egy rendkívül innovatív cég, a Tesco adta az ihletet. Ott találkoztam legelőször az önkiszolgáló kasszával, ami rendkívül szimpatikus, bár különös megoldásnak tűnt. Rengeteg kérdés fogalmazódott meg bennem ezzel kapcsolatban, kíváncsivá tett, érdeklődni kezdtem, hogy vajon milyen hatásokat, milyen következményeket fog ez kiváltani a jövőben? Milyen előnyöket és hátrányokat takarhat ez a korszerű megoldás? Mire hat, mit befolyásol?

Dolgozatomban igyekeztem ezekre a kérdésekre választ adni, megpróbáltam több szempontból is vizsgálni a dolgot. Néhol bizony meglepő eredményeket kaptam.

Munkámban először is számba vettem az alapvető fizetési formákat. Ezután rátértem az alternatív fizetésekre, azon belül is az önkiszolgáló kasszára, amely a Tesco kereskedelmi lánc segítségével ért el hozzánk is, Zala megyébe.

Egy rövid cégtörténeti áttekintés után láthatjuk, hogy az áruház milyen széles palettát birtokol, az innovatív fejlesztések terén kiveszi a részét a munkából.

Ezen belül rátérek a dolgozatom fő témájára, az önkiszolgáló kasszák vizsgálatára. Bemutatom működésének a folyamatát, kitérek a kapcsolódó következményekre, a kockázatokra, majd egy kis munkavállalói jog következik, ezután pedig a primer kutatásom bemutatása.

Ezt követően részletezem az általános benyomásokat a kasszákról, rátérek az interjúra, majd a kérdőívem kiértékelésére.

Ezután a SWOT analízis rendszerébe foglalva mutatom be az erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket és veszélyeket, mindezt két féle vetületben, egyrészt a vásárlók, másrészt a szupermarketek oldaláról.

Végül mindent összevetve levonom a következtetéseket ezen új fizetési módszerről és megfogalmazom javaslataimat a témával kapcsolatban.

I. FIZETÉSI FORMÁK

A nemzetközi kereskedelemben az áruk szállításánál csak nagyon ritka esetben fordul elő az a tény, amely szerint az áru ellenértékét a vevő azonnal ki is fizeti készpénzben az eladónak. Az áru és a vételár teljesítésének az útja a legtöbb esetben elválik egymástól, ugyanis a fizetést a bankok teljesítik, a folyamatot bevonják a fizetési rendszerbe. Azonban ez a tény, mely szerint az áruk és a meghatározott ellenérték kiegyenlítése időben és térben is elválik egymástól, mindkét fél részéről jelentős kockázatokat hordoz magában. Az eladó részéről a kockázat abban rejlik, hogy ő feladja a megrendelt árut, a kiszállítás is megtörténik, azonban a teljesítést ő akkor még csak várja, míg a vevőnek az jelent kockázatot, ha előre történik a kifizetés, akkor ugyanis fennáll a nem-teljesítés kockázata.¹

A leggyakrabban alkalmazott fizetési módok, melyek napjaink nemzetközi kereskedelmében a leginkább használatosak komoly munka folyamán, több évszázados gyakorlat segítségével fejlődtek ki. Két nagy csoportra bonthatóak a fizetési módok, melyek alapján beszélhetünk nyitott fizetési módokról (open account methods), valamint okmányos ügyletekről. Nyitott ügyletekhez sorolhatóak a bankátutalás formájában megvalósuló fizetések, míg okmányos ügyletek alatt értjük az okmányos beszedést és az okmányos meghitelezést.²

A fizetési mód megválasztásánál figyelembe kell venni:

- az egymással üzleti kapcsolatba kerülő felek likviditását, tőkeerejét
- a piaci versenyhelyzetet és a hírnevet
- az alkalmazott piacon használatos fizetési szokásokat
- a biztonság, a finanszírozás illetve a kockázat kérdéseit, valamint
- az állam előírásait a fizetésekkel kapcsolatosan.³

Tekintsük át az emberek által leggyakrabban használt alapvető fizetési formákat.

¹ <http://www.uni-miskolc.hu/~eujog/fizetes.htm>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

² <http://www.uni-miskolc.hu/~eujog/fizetes.htm>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

³ <http://www.uni-miskolc.hu/~eujog/fizetes.htm>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

1. Készpénzfizetések

Köztudott, hogy már az őskorban is elterjedt az árucseré, az akkori emberek az egyik árut a másikkra cserélték el értéküknek megfelelően. Ebből következően bizonyos hátrányok is felmerültek, ugyanis voltak olyan áruk, melyeket nem lehetett elosztani, vagy problémát jelenthetett, ha az egyik fél nem tudott olyan értékű árut felajánlani a másik számára, ami az övével egyenértékű lett volna.



© Can Stock Photo - csp3073364

(1. ábra)⁴



(2. ábra)⁵

Ebből kifejlődve több ezer éves fejlődésnek köszönhetően jelent meg a ma is népszerű és alkalmazott innováció: a PÉNZ. Kezdetben ez volt a legnépszerűbb áru, azonban hátrányokkal is járt, például a kopása, az őrzése és a szállítása jelentős költségekkel járt. Később megjelentek a bakok is, melyek akkoriban a mai pénzváltóhoz hasonló tevékenységi körrel rendelkeztek. Ezt követően az árupénzt felváltotta a hitelpénz. A készpénzes fizetés egy rendkívül egyszerű és gyors fizetési művelet, ugyanakkor magas a tranzakciós költsége és számos kockázattal jár együtt – legnagyobb veszély a készpénzhamisítás és a pénzmosás. Magyarországon a készpénzes fizetés még továbbra is fontos szerepet játszik, azonban a pénzügyi rendszer csökkenő tendenciájával ez az arány folyamatosan csökken. Ez a csökkenés azonban változó mértékű, mivel függ az inflációtól és a készpénztartás kiadásaitól is. Magyarországon a készpénz kibocsátását az MNB (Magyar Nemzeti Bank) végzi, egyik legfontosabb, emissziós tevékenységén belül, míg a fémérmék veréséért a Magyar Pénzverő ZRt. a felelős.⁶

⁴ <http://www.canstockphoto.hu/%C3%81bra-cserekereskedelem-csereber%C3%A9l-3073364.html>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

⁵ <http://www.fuggoleges.ro/index.php/site/index/25>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

⁶ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 181-182. oldal

2. Készpénzkímélő fizetési eszközök és módok

Az ipari forradalom lezajlása után a mindennapi élet jelentősen módosult, a vásárlási szokások megváltoztak és megnőtt a gyakoriságuk is. A fejlődés következtében a fizetési rendszerek terén is nagy változások mentek végbe, ennek következtében kialakult a két legjellemzőbb fizetési mód:

a) csekk



(3. ábra)⁷

b) bankkártya



(4. ábra)⁸

Ezeknek az új megoldásoknak a legnagyobb előnyének azt tekintették, hogy a vásárlóknak nem kellett maguknál készpénzt tartaniuk, valamint az sem fordulhatott elő például, hogy az eladó nem tud visszaadni nekik a vásárlás során. A közüzemi számlák elterjedésének eredményeképpen jött létre a beszedés, mely szintén egy innovációként szolgált.⁹

Két fő típusba sorolhatjuk a készpénz nélküli fizetéseket

Készpénz-helyettesítők

- bankkártya
- csekk

Fizetési megbízással kapcsolatosak

- átutalás
- beszedés

Az új MNB rendelet alapján több változás érte a fizetési formák és a pénzforgalom lebonyolításának szabályait, mint korábban. Azoknak az intézményeknek, akik pénzforgalmi tevékenységet folytatnak, ezeket a szabályokat köteleességük betartani 2009. november 1-től.¹⁰

⁷ <http://postai-csekk.mbert.hu/>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

⁸ <http://ecopedia.hu/bankkartya>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

⁹ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 183. oldal

¹⁰ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 183. oldal

3. A fizetési módok csoportosítása

A fizetési módok altípusai

1. táblázat

<i>Fizetési számlák közötti fizetési mód</i>	<i>Fizetési számlához kötődő készpénzfizetési mód</i>	<i>Fizetési számla nélküli fizetési mód</i>
1. Átutalás:	<i>1. Készpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása</i>	<i>1. Készpénzáttutalás</i>
- csoportos átutalás - rendszeres átutalás - hatósági átutalás - átutalási végzés		
2. Beszedés	<i>2. Készpénzbefizetés fizetési számlára</i>	
- felhatalmazó levélen alapuló beszedés - váltó beszedés - csekk beszedés - csoportos beszedés - határidős beszedés - okmányos beszedés		
3. Fizető fél által kezdeményezett kezdeményezett fizetés útján	<i>3. Készpénzkifizetés fizetési számláról</i>	
4. Okmányos meghitelezés		

Forrás: Gál Erzsébet, Praktikus bankszakmai ismeretek. (Saldo kiadó, 2011) 184. oldal

4. Átutalás

Általában minden nem készpénzes fizetési tranzakció úgy veszi kezdetét, hogy azt vagy maga a kedvezményezett, vagy a fizető fél kezdeményezi a pénzforgalmi szolgáltatójánál. Az ilyen igénylések benyújtása lehetséges papír alapon, bankkártyával, de akár interneten is. Az átutalási folyamat lebonyolítása akkor tekinthető teljes mértékben elvégzettnek, ha a kötelezett számláját az adott hitelintézet megterhelte az adott összeggel, majd ugyan ezt az összeget a kedvezményezett, a jogosult számláján jóváírja. Az MNB rendelet jelenleg négy altípusát különbözteti meg az átutalásoknak, e szerint beszélhetünk rendszeres átutalásról, csoportos átutalásról, hatósági átutalásról és hatósági végzésről.¹¹

A továbbiakban tekintsük át az átutalások típusait egy kicsit részletesebben.

¹¹ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 187. oldal

4.1. Egyszerű átutalás

Az egyszerű átutalást a jogszabály nem nevesíti, mégis alap típusnak tekinthető. Az átutalási megbízásokat egyaránt be lehet nyújtani papír alapon és elektronikus formában is. Előny lehet, hogy a megbízó saját maga eldöntheti, hogy melyik számlavezető hely továbbítaná átutalását. Választhat a BKR (Bankközi Klíring Rendszer) és a VIBER (Valós Idejű Bruttó Elszámolási Rendszer) között. (5. ábra)¹² A két fizetési rendszer között a VIBER választását általában az összeg nagysága és az átutalás sürgőssége befolyásolhatja.¹³



4.2. Csoportos átutalás

A csoportos átutalás elsősorban a kis összegű átutalások tekintetében népszerű, kimondottan akkor, ha a hitelintézet nagy tömögű megbízásokat egyszerre kíván teljesíteni. A Bankközi Klíring Rendszer foglalkozik a csoportos átutalási megbízásokkal, ez a rendszer dolgozza fel őket. Darabszámot tekintve a leggyakoribb típusai a nyugdíj jellegű átutalások, a munkanélküli járadékok átutalása, valamint a munkabér jellegű átutalások. Ezek a tipikus megjelenési formái.¹⁴

4.3. Rendszeres átutalás

Rendszeres átutalási megbízásnál a fizető fél megbízást ad pénzforgalmi szolgáltatójának arra vonatkozóan, hogy meghatározott összeget meghatározott időpontokban (terhelési napokon) utaljanak át. A pénzforgalmi szolgáltató ezeket az átutalásokat mindaddig teljesíteni fogja, amíg azt a fizető fél esetlegesen vissza nem vonja, vagy ha a megbízás szerinti utolsó teljesítési időpont le nem telik. Terhelési napnak az a nap számít, amikor a fizető fél pénzforgalmi bankszámláját az adott összeggel a pénzforgalmi szolgáltató megterheli. Az értéknapi az a nap, melyet a kamatszámítás szempontjából figyelembe vesznek.¹⁵

¹² <http://www.nework.hu/hir/96/> ; letöltés dátuma: 2012. október 29.

¹³ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 187. oldal

¹⁴ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 187. oldal

¹⁵ http://www.mnb.hu/Root/Dokumentumtar/MNB/A_jegybank/mnbhu_mnb_rendeletek/18_2009MNBrendelet.pdf; letöltés dátuma: 2012. október 29., 17. oldal, 30. §

4.4. Hatósági átutalás

A hatósági átutalási megbízás alkalmazásakor végrehajtás alá vonják az adós pénzügyi intézménynél kezelt pénzeszközeit. Abban az esetben alkalmazható, ha az alábbi feltételek együttesen teljesülnek:

- az önkéntes teljesítés elmarad,
- ha rendelkezésre áll végrehajtó okirat,
- fizetendő adót magába foglaló bevallás,
- ha fennáll lejárt esedékességű tartozás,
- adóhatóság által kiadott adómegállapítás, amit az adózóval már közöltek,
- jogerős hatósági határozat, amely megállapítja a fizetési kötelezettséget.¹⁶



(6.ábra)¹⁷

4.5. Átutalási végzés

Az átutalási végzés olyan végrehajtó okirat, amely a végrehajtást kérő kérelmére pénzkövetelést hajt be. A végrehajtást kérőnek az okiratban fel kell tüntetnie az adós nevét (cégnevét), ezen kívül minden adatot, amikre az azonosításkor szükség lehet (például a cégjegyzékszám, a születési idő, valamint anyja neve), az adós számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót és számlaszámát, a teljesítési határidő utolsó napját, valamint a pénzkövetelés összegét. Az átutalási végzést a bíróságnak kötelessége indokolni. Ha a meghatározott összeg teljesítésére nincs lehetőség, akkor sorbaállítást kell alkalmazni. A sorbaállítás azt jelenti, ha a megbízás teljesítésére nincs fedezet, akkor az adott tételt várakozási sorba helyezik egy jövőbeni teljesítés céljából.¹⁸

¹⁶ <http://www.haon.hu/debrecen/jo-tudni-az-adozasrol---a-hatosagi-atutalasi-megbizas-tudnivaloi/news-20110331-03264107>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

¹⁷ http://penzugviutravalo.hu/szamla_behajtas/; letöltés dátuma: 2012. október 29.

¹⁸ <http://www.jogiforum.hu/hirek/25484>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

5. Beszedés

A beszedési folyamat során a kedvezményezett megbízza a fizetési számláját vezető pénzintézetet, hogy a saját fizetési számlája javára, a fizető fél számlájának a terhére meghatározott összeget szedjen be. A beszedési megbízások közös jellemzője, hogy a műveletet a kedvezményezett kezdeményezi a fizető fél jóváhagyása szerint.¹⁹

5.1. Felhatalmazó levélen alapuló inkasszó

A felhatalmazó levélen alapuló beszedés, vagy ismertebb nevén inkasszó egy olyan beszedési lehetőség, amely a GIRO rendszeren keresztül biztosítja az azonnali beszedések teljesítését az üzleti partnerektől, azonban ez természetesen csak akkor lehetséges, ha ez a megállapodás mindkét oldalról ellentmondásmentes. Kezdeményezésének feltétele, hogy a kötelezettnek egy meghatalmazást kell aláírnia, amit a saját számlavezető bankjánál le is kell adni. Ezekeben a meghatalmazásokban az üzleti partnerek szabályozhatják a beszedések gyakoriságát, valamint megadhatnak egy felső összeghatárt is, ami felett már nem teljesíthetők az ügyletek.²⁰

5.2. Váltón alapuló beszedések

Ebben az esetben a felhatalmazást a beszedésre maga a váltó fizikai jelenléte testesíti meg, ezért a benyújtónak a szükséges dokumentumok mellé csatolnia kell az eredeti példányt is. A nyomtatványon a váltóbeszedést kell megjelölni, majd ezután leadni a saját bankhoz, aki ezután továbbítja a nyomtatványt a kötelezett bankjához fizetés céljából. A fizetést egyértelműen a kötelezett bankja kezdeményezi, ezeket a fizetési megbízásokat a BKR rendszeren keresztül viszik végbe.²¹

¹⁹ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 188. oldal

²⁰ http://www.citibank.hu/gcb/Nagyvallalatok/hungary/penzforgalmi_szolgaltatasok/jovairasok_azonnali.htm;
letöltés dátuma: 2012. október 29.

²¹ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 188. oldal

5.3. Csekk

A csekk szó hallatára nem szabad összetéveszteni a postai készpénz-átutalási megbízással, sem a banki készpénzfelvételi utalvánnyal. Magyarországon valójában nem igazán használatos fizetési módszer, nem működik csekkelszámolási rendszer, ugyanis a BKR jóvoltából a bankok közvetlenül a bizonylatok elküldésével számolnak el egymással.²²

5.4. Csoportos beszedés

Csoportos átutalás: az üzenet és a pénz útja



(7. ábra)²³

A csoportos beszedés segítségével a beszedők különböző összegű beszedési megbízásaikat egy kötegben eljuttathatják saját számlavezető hitelintézetükhöz. Ez a beszedési forma elsősorban azon szervezetek számára előnyös, akik jellemzően alacsonyabbnak mondható összegeket szednek be, viszont azokat rendszeresen és nagy számban. A legjellemzőbb példa, hogy a közüzemi szolgáltatók ezen a módon hajtják be ügyfeleiktől a díjakat, például: víz-, telefon-, villany-, áramdíjak. Lakossági bankszámlák terhére csak ebben a formában kezdeményezhető beszedési megbízás.²⁴

²² Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 189. oldal

²³

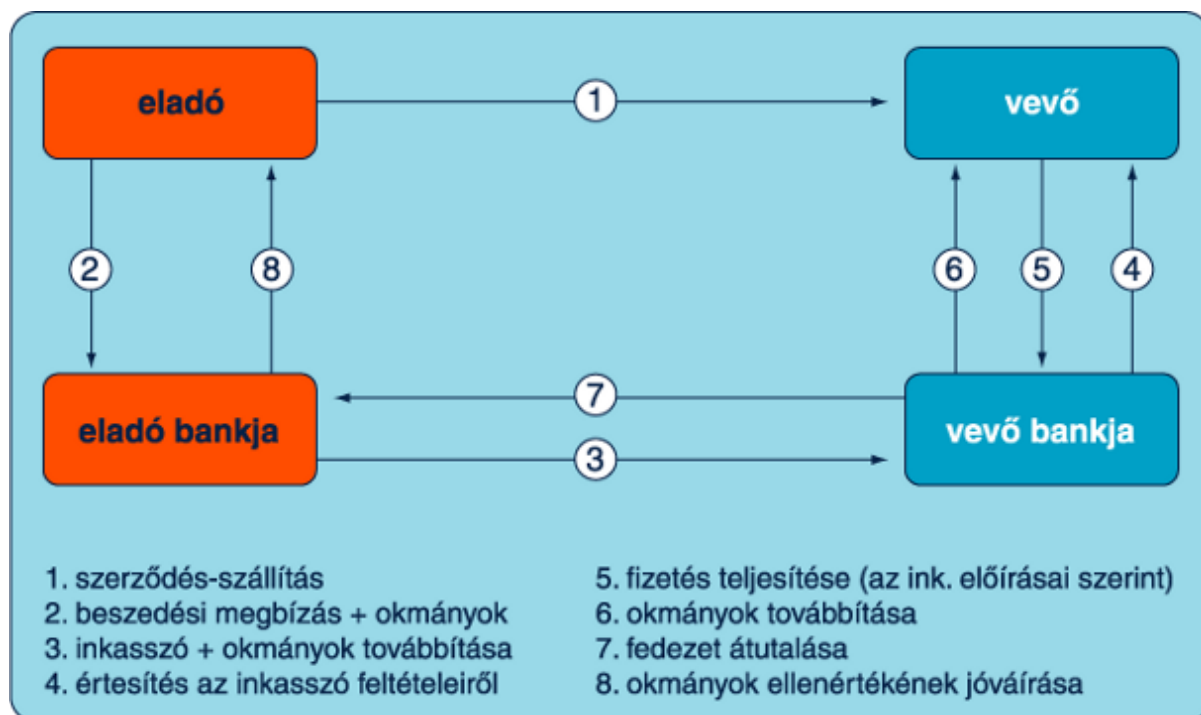
http://www.mnb.hu/Root/Gallery/Pics/MNB/Kiadvanyok/mnbhu_egyebkiadvanyok_hu/mnbhu_penzstab_fizforg/mnbhu_csopfiz/image23.gif; letöltés dátuma: 2012. október 29.

²⁴ http://www.mnb.hu/Kiadvanyok/mnbhu_egyebkiadvanyok_hu/mnbhu_penzstab_fizforg/mnbhu_csopfiz; letöltés dátuma: 2012. október 29.

5.5. Határidős beszedési megbízás

A határidős beszedési megbízást csak azok ellen a számlák ellen lehet benyújtani, melyek a Magyar Államkincstár számlavezetési körébe tartoznak. Ezek a típusú beszedések általában valamilyen korábbi kötelezettségvállalás alapján jönnek létre, például garancia vállalás. A határidős beszedési megbízás folyamata során a kedvezményezett megbízza a fizetési számláját vezető hitelintézetet, hogy saját pénzforgalmi számlája javára, valamint a Magyar Államkincstárnál számlával rendelkező ügyfél terhére meghatározott összeget szedjen be.²⁵

5.6. Okmányos beszedés



(8. ábra)²⁶

Az okmányos inkasszónál a megbízott – rendszerint a bank - vállalja, hogy megbízója helyett az adóstól beszedi a követelését. Ennél a megbízási formánál a legjellemzőbb példa, hogy az eladó azzal bízta meg a bankját, hogy kereskedelmi okmányokkal bizonyítva a leszállított áru ellenértékét a vevőtől szedje be. Az okmányos beszedés főszereplői a megbízó (eladó), a címzett és a megbízott bank.²⁷

²⁵ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 189. oldal

²⁶ <https://ebank.khb.hu/publish/ebank/hu/ebank.html>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

²⁷ <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/okmanyos-beszedveny/>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

6. Okmányos meghitelezés (akkreditív)

Az akkreditív egyaránt biztonságot nyújt az eladónak és a vevőnek is. Egy külkereskedelmi ügyletnél a kockázat megszűnése vagy csökkentése megoldható, ha egy bizalmi tagot is bevonnak az ügylet szereplői közé. Ezt a szerepet rendszerint egy bank töltheti be a legalkalmasabban, és ez adja az akkreditív fizetési mód lényegét is. Ugyanis ez egy olyan fizetési mód, melyben valamely bank ígéretet tesz az eladónak a vevő megbízásából arra vonatkozóan, hogy amennyiben az eladó az előírt okmányokat határidőn belül benyújtja és azok mindenben egyeznek az akkreditív feltételeivel, akkor

- elfogadja a váltót és felelősséget vállal annak elfogadásáért és megfizetéséért, amennyiben a váltó esedékessé válik,
- a váltót vagy maga megvásárolja, vagy megvásároltatja egy másik bankkal, vagy
- saját maga, vagy egy megbízott bank közbeiktatásával annak pénztáránál fizet.²⁸

7. Fizetési számla nélküli fizetési mód (készpénzáttutalás)

A készpénzáttutalás olyan fizetési számla nélküli fizetési mód, amely során a pénzforgalmi szolgáltató meghatározott összeget bocsát a címzett (a kedvezményezett) rendelkezésére oly módon, hogy az postai úton, vagy pénztárnál való befizetéssel került forgalomba.²⁹

8. Bankkártyás fizetés

A bankkártya egy olyan 85 x 54 mm-es műanyag kártya, mely segítségével a hátoldali mágnesescsík, vagy az újabb változatok esetén az előlapi mikrochipen tárolt adatok segítségével a kártyabirtokos azonosítását követően - amely történhet elektronikusan vagy személyes okmányokkal is – bankszámlaműveleteket hajthat végre, ennek legjellemzőbb formája, hogy fizetéseket teljesítenek a bankkártyák segítségével.³⁰

9. Alternatív megoldások

²⁸ <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/akkreditiv-okmanyos-meghitelezes/>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

²⁹ Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011) 191. oldal

³⁰ http://www.bankkartya.hu/?oldal=alapok_def; letöltés dátuma: 2012. október 29.

9.1. iziShop

Az iziShop egy újszerű mobil fizetési szolgáltatás, mellyel mobilon keresztül a bankszámla terhére vásárlásokat lehet teljesíteni. Ez a vásárolási forma nem a telefonszámlát fogja növelni, még csak nem is a kártyás feltöltéseket csökkenteni, hanem egy bankszámla terhére történnek a terhelések. A használatához nincs szükség semmiféle szerződéskötésre, csupán egy regisztrációt kell elvégezni, ami egy mobiltelefon segítségével percek alatt teljesíthető, ezután pedig már tetszőleges vásárlások bonyolíthatóak le telefonról, vagy akár az interneten Visa vagy MasterCard típusú bankkártyákkal.³¹

9.2. Abaqoos

Az Abaqoos voucher olyan speciális vásárolási utalvány, amely online használható, interneten keresztül lehet beváltani. A vásárlás során nem szükséges semmilyen adat, bankszámla- vagy bankkártya információ megadása, ennek az újszerű fizetési technikának köszönhetően gyorsan és biztonságosan tud fizetni az ügyfél. Készpénzbefizetéssel bankfiókokban, vagy kiemelt postahivatalokban, illetve banki átutalással feltölthető az egyenlege. Ha a befizetés készpénzzel történik, akkor az 5 percen belül jóváíródik a számlán, azonban ha banki átutalással, akkor azt a bankok számlarendszerének nyitva tartási ideje határozza meg.³²

9.3. MobilFizetés

Havidíj nélkül igénybe vehető szolgáltatás, mellyel termékeket lehet vásárolni, szolgáltatásokat lehet igénybe venni, melyek ellenértéke a saját mobiltelefonról kiegyenlíthető, legyen szó akár bolti fizetésről, online vásárlásról, pénz küldéséről vagy fogadásáról, ebben a szolgáltatásban mindenki megtalálja a számára aktuális lehetőségeket. Minden olyan helyen igénybe lehet venni és lehet vele fizetni, ahol megtalálhatóak a Mobil Fizetés logói.³³



(9. ábra)³⁴



(10. ábra)³⁵

³¹ <http://izishop.hu/izishop.jsp?>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

³² <https://www.abaqoos.com/voucher/faq.aspx?lang=H2#>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

³³ <http://www.mobilfizetes.hu/hogyan-mukodik/mobilfizetes-alkalmazas>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

³⁴ <http://www.mobilfizetes.hu/hogyan-mukodik/mobilfizetes-alkalmazas>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

³⁵ <http://www.mobilfizetes.hu/hogyan-mukodik/mobilfizetes-alkalmazas>; letöltés dátuma: 2012. október 29.

9.4. Önkiszolgáló pénztárak

Az önkiszolgáló pénztáraknál nincs pénztáros, csak egy vonalkódos automata az egész berendezés, előtte kell elhúzni az árut, akárcsak a pénztáros tevékenység során. A vonalkód beolvassa a terméket, majd ezután egy mérlegre kell pakolni őket, amiket a gép folyamatosan mér, és összegez. Ha a kódok beolvasásával végeztünk, akkor jön a fizetés. A szerkezet felajánl többféle lehetőséget, a vásárló kiválaszthatja, hogy milyen módon szeretné kiegyenlíteni számláját. Készpénzes fizetés esetén a készpénz behelyezése után a gép ad visszajárót is, majd a fizetési folyamat lezárítása után kiadja a blokkot, és ezután pakolhatja el a vásárló a megvásárolni kívánt termékeket.

Egyesek szerint gyors és egyszerű, mások szerint lassú és bonyolult. Mi a valóság? Mik a következmények, mik az erős és mik a gyenge pontok? Mennyire kockázatos megoldás? Milyen biztonsági rendszerek biztosítják a működését? Vajon megérett már kellőképpen a magyar társadalom erre a kimondottan korszerű fizetési megoldásra? Többségében ezekre a kérdésekre is keresem a dolgozatomban a választ.



(11. ábra)³⁶

³⁶ http://varosban.blog.hu/2010/12/21/onkiszorgalo_penztar_magyarorszagon_is; letöltés dátuma: 2012. október 29.

II. AHOL AZ ÖNKISZOLGÁLÓ PÉNZTÁRAK ÉLETRE KELTEK – A TESCO RÖVID CÉGTÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE



(12. ábra)³⁷

Az önkiszolgáló pénztárak hallatán legtöbb embernek a Tesco jut eszébe. Lássuk csak, hogy milyen változásokon mentek keresztül ezek a bevásárlóközpontok az évek során, hogy mára már ilyen korszerű megoldások alkalmazását tehessék lehetővé?!

A Tesco-t Sir Jack Cohen alapította 1924-ben. A brit légierő pilótája mindössze 21 éves volt, amikor harminc fonttal a zsebében vágott neki az üzlet kialakításának és kezdett el élelmiszereket árulni a kelet-londoni piacon. Első napon a teljes forgalom négy font volt, ám ő nem adta fel és kitartó munkájával folyamatosan bővíteni kívánta az üzletét. Maga a Tesco név először még csak teásdobozokon jelent meg a 20-as években, T.E. Stockwell teaszállító partner és magának az alapító nevének az összeolvadásából. Az első áruház 1929-ben nyílt meg Burnt Oakban, Londonban. A céget 1947-ben kezdték jegyezni a tőzsdén.

A folyamatos bővítéseknek és korszerűsítéseknek köszönhetően a Tesco a következő országokban képviselteti magát: Magyarország, Egyesült Királyság, Írország, Csehország, Lengyelország, Szlovákia, Törökország, Japán, Malajzia, Dél-Korea, Taiwan, Thaiföld és Kína.

A kereskedelmi lánc 1994 óta van jelen hazánkban és mára már behálózta rendszerével az egész országot.³⁸



(13. ábra)³⁹

³⁷ http://www.m70.hu/hu/cikk/tesco_szavatossag/; letöltés dátuma: 2012. november 10.

³⁸ http://www.nlcafe.hu/tesco/20041118/egy_kis_cegtortenet/; letöltés dátuma: 2012. október 14.

Természetesen, mint minden cégnek, a Tesco-nak is nagyon fontos a híres, mindenki által ismert mottója:

A legkisebb is számít

(14. ábra)⁴⁰

A cég minden területre kiterjedve igyekszik érvényesíteni ezt a szlogent:

- A vásárló mindig megkapja, amit keres
- Elfogadható árakkal dolgoznak
- Nagyszerű munkatársak segítik az előrehaladást
- Nem kell órákat sorban állni, a kiszolgálás gyorsnak tekinthető⁴¹

Ezzel talán sokan vitatkoznának, de a fejlesztés valóban nagy léptekkel halad.

Gondoljunk csak bele, hogy a Tesco már milyen sok helyen képviselteti magát. Vegyünk csak számba egy pár alternatívát!

Fontosnak tartom, hogy megemlítssem, hogy a Tesco jelen van a – manapság a világon legismertebb – közösségi portálon, a Facebook-on. Számtalan promócióval, reklámmal, programmal képviselteti magát, amivel nap mint nap jelezni tudja jelenlétét az internet világában is aktív vásárlóinak. Csak hogy néhányat említsek:

- Rajongók Hete Program
- Kasszasiker játék
- Rajongói Találkozók Szervezése
- Akciók hirdetése.

Biztosan sok embernek meglepetés az is, hogy a Tesco a tőzsdei kereskedésben is jelen van. A háttérben tulajdonképpen a Random Capital áll, melynek díjai jelenleg a legkedvezőbbek a hazai brókercégek között. Kereskedni lehet magyar részvényekkel, a BUX év végi lejáratú határidős termékével, valamint állampapírokkal. A Tesco Bróker szlogenje: „Legyen a tőzsde

³⁹ <http://tesco.hu/tesco-magyarorszag/a-tesco-magyarorszag/elkoztelezett-tamogato>; letöltés dátuma: 2012. november 13.

⁴⁰ <http://tesco.hu/>; letöltés dátuma: 2012. november 10.

⁴¹ <http://www.tesco-karrier.hu/public/index.php?menu=59>; letöltés dátuma: 2012. november 10.

mindenkié”. E-mail-ben ingyenes tőzsdetanfolyamot is indít, valamint befektető hírlevelekre is fel lehet iratkozni a biztos tudás érdekében.⁴²

A Tesco saját márkával is rendelkezik, ez az úgynevezett „Tesco Gazdaságos” márka, mely jellemzően kék-fehér csíkos csomagolás. Sajátosság, hogy alacsony árúak a termékek, fontos, hogy az azonos kategóriájú termékeknel olcsóbbak legyenek, valamint természetesen más kiskereskedelemben nem kaphatóak.⁴³



(15. ábra)⁴⁴

Az áruház eladóterében ingyenes WiFi hálózatot működtetnek, mellyel már teljesen családbaráttá varázsolják az üzletet.



(16. ábra)⁴⁵

⁴² <http://befektetes-tozsde-penz.blogspot.hu/2010/10/itt-tesco-broker.html>; letöltés dátuma: 2012. november 16.

⁴³ http://www.nlcafe.hu/tesco/20041118/tesco_gazdasagos_termek/; letöltés dátuma: 2012. november 16.

⁴⁴ http://www.nlcafe.hu/tesco/20041118/tesco_gazdasagos_termek/; letöltés dátuma: 2012. november 15.

⁴⁵ http://www.facebook.com/tescoaruhazak/app_491720597513526; letöltés dátuma: 2012. november 15.

Valamint éjjel-nappali Tesco benzinkút is üzemel országszerte, azt hiszem ez aztán a sokoldalúság!



(17. ábra)⁴⁶

Végül, de nem utolsó sorban Tesco Mobile szolgáltatással is büszkélkedhetnek, amivel igazán egyszerűen és kedvezményesen lehet mobilozni, mivel számos előnyt biztosítanak használatához. Például: egységes perc- és SMS díjak, bármely Tesco áruházban feltölthető, a feltöltésért kétszer annyi Clubcard pont jár, valamint ha 3000 forintos feltöltést igényel a vásárló, akkor +3000 forint bónusz jár a feltöltés mellé, így 6000 forint lebeszélhetőség biztosított az ügyfél számára.⁴⁷



(18. ábra)⁴⁸

⁴⁶ http://www.etanolblog.hu/2008_08_03_archive.html; letöltés dátuma: 2012. november 16.

⁴⁷ http://www.tescomobile.hu/tesco_mobil_kartyas_tarifa; letöltés dátuma: 2012. november 16.

⁴⁸ <http://www.redsqcreative.co.uk/blog/2011/03/tesco-mobile-blocking-iphone-4-ios-4-3-personal-hotspot/>; letöltés dátuma: 2012. november 15.

III. AZ ÖNKISZOLGÁLÓ PÉNZTÁR MŰKÖDÉSÉNEK BEMUTATÁSA

Önkiszolgáló pénztárakkal szinte az országban számos bevásárlóközpontban találkozhatnak a vásárlók. Az emberek egy része kitörő lelkesedéssel fogadta, másokat a bizonytalanság jellemez. Egyelőre az még mindenki számára rejtély és kérdés, hogy ez a fizetési forma vajon tényleg megkönnyíti és felgyorsítja-e a vásárlást, vagy netán ennek bevezetésével csak munkaerőt kívánnak spórolni az áruházak?! Erre a kérdésre a kezdeti széria miatt még nem tudunk egyértelmű választ adni, az azonban biztos, hogy nagy érdeklődéssel és kíváncsisággal fogadták az emberek, hiszen sorban állások voltak azért, hogy saját maguk „csippanthassák” le a megvásárolni kívánt termékeket, ezzel azonban még egyelőre cáfolják a Tesco gyorsaságára vonatkozó állításokat. Ez a módszer külföldön már régóta ismert fizetési forma.

Laber Zsuzsa, a Spar szóvivője is óvatosan fogalmazott egy interjú során. Elmondása szerint nem szeretné megbántani a magyar vásárlókat, mert nyilván a többségük becsületes, de tapasztalatok szerint a válság miatt megnőtt a bolti lopások száma. Az ő véleménye szerint még nem jött el az ideje annak, hogy ezt az új, modern, innovatív eszközt bevezessék, ugyanis bizonytalan, hogy nem válik-e a kereskedők kárára ez a korszerű megoldás?!⁴⁹

Tekintsük át egy kicsit részletesebben a fizetés folyamatát.

1. Működési folyamat

Maga a vásárlási folyamat nem bonyolult, ráadásul segítségképpen egy hang is folyamatosan segíti a vásárlót abban, hogy mikor mit kell csinálnia. A vásárolni kívánt terméket egyesével lecsipogtatja a vonalkód alapján, majd egy mérlegre kell helyezni őket súlyellenőrzés céljából. A mérlegről az áru addig nem mozdítható, amíg a fizetés meg nem történik, így tud folyamatosan maradni az ellenőrzés. Ez azonban komoly problémák forrása is lehet, ugyanis ha olyan terméket vásárolunk, amiből több fajta is szerepel az áruház listáján, akkor a fizetésnél szembesülhetünk vele, hogy fogalmunk sincs, hogy milyen típuskódot kell felvinnünk a gépre. Például ha almát vásárolunk, akkor nem tudjuk biztosan, hogy jonagold, gibson, golden vagy jonathan. Ilyen esetben össze-vissza nyomkodjuk a készüléket, ami nem feltétlenül hasznos. Megfordulhat az is a vásárló fejében, hogy azon az áron üti be a megvásárolni kí-

⁴⁹ http://hiper.blog.hu/2010/01/08/onkiszolgalo_penztar; letöltés dátuma: 2012. november 13.

vánt terméket, ami számára a leggazdaságosabb. Ez azonban nem egészen így működik, hiszen nem vehetünk meg egy kiló narancsot krumpli árán, másrésről pedig az eladók is árgus szemekkel figyelnek. A vonalkódos bevitel után – ami természetesen kísértetiesen hasonlít a pénztárosi tevékenységhez – a vásárló kiválaszthatja, hogy hány szatyrot szeretne pluszban vásárolni ha szüksége van rá, majd kiválasztja a fizetési módot, hogy készpénzzel, vagy bankkártyával szeretné-e a vásárlást lebonyolítani. A kassa alaphelyzetben felajánlja számunkra a készpénzes fizetést, azonban ezt egy gombnyomással meg lehet változtatni. Amennyiben a bankkártyás fizetést választjuk, úgy a terminált is saját magunk fogjuk kezelni. Biztonsági célok miatt a PIN kódot is be kell ütni. A vásárlónak lehetősége nyílik egy harmadik fizetési módra is, mely szerint vegyes fizetést alkalmaz, melynek során készpénzes és kártyás fizetés végzésére is lehetőség nyílik. Rengeteg fogyasztóban felmerül a kérdés, hogy mi lesz a pontokkal? Sokan ugyanis rendszeresen figyelik a pontgyűjtő akciókat és bizony nem szeretnék lemaradni erről egy vásárlás keretében sem. Semmi probléma. Aki rendelkezik **Tesco clubkártyával**, akkor bizonny a pontokról sem kell lemondani, ugyanis ez a rendkívül sokoldalú szerkezet (19. ábra)⁵⁰ ezt a kártyát is tudja kezelni. A vonalkód segítségével a kuponjainkat is felhasználhatjuk, a számítógépes rendszer ugyanis rákérdez, hogy van-e bármilyen árengedményünk. A töretlen biztonság érdekében egy kolléga szüntelenül felügyeli a kasszákat, valamint a szabályszerű fizetéseket, esetenként segít a használatban is, amennyiben szükség van rá. További biztonsági forrást jelent az is, hogy minden egyes kassa felett található egy kamera is, amely szintén csökkenti a félrevezetés lehetőségét.



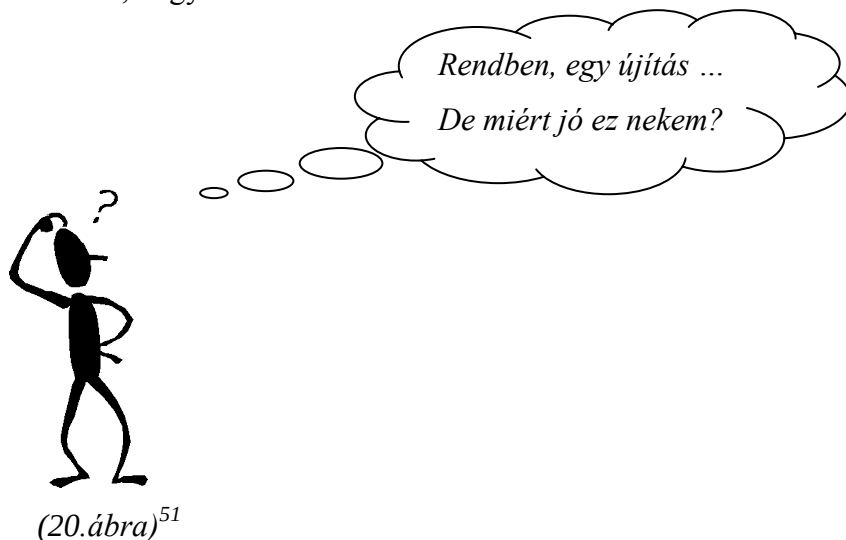
A módszer rendkívül jó, viszonylag gördülékenyen működik, tapasztalatok szerint nem csak a fiatalok használják, nem csak az ő érdeklődésüket keltette fel az újdonság, hanem az idősebbek is szívesen kipróbálják és elfogadják az újítási lehetőséget.

Ez az eljárás azonban egy fontos szociológiai kérdést is hordoz magában: vajon megérett-e már a magyar társadalom egy ilyesfajta korszerűsítésre, vagy csak problémák forrását fogja ez számunkra okozni? - Idővel kiderül.

⁵⁰ http://tesco.network.hu/kepek/tesco_akcio/tesco_clubcard ; letöltés dátuma: 2012. november 03.

IV. KÖVETKEZMÉNYEK, KOCKÁZATOK

Félelmetes, hogy milyen ütemben halad a technika, a gépesítés, a modernizálás, akár az önkiszolgáló kasszát, akár bármely más területet vesszük alapul. Tapasztalataim szerint az emberek többsége úgy gondolkodik, hogy:



Sokan egyszerűen tudomásul veszik és együtt élnek az újításokkal, mások azonban kíváncsiak azokra a bizonyos „miért”-ekre, így továbbgondolják a lehetőségeket. Azt hiszem, én is az utóbbi csoportba sorolhatom magam, nem véletlen tehát a témaválasztásom.

Már a legelső önkiszolgáló kassza használatakor rengeteg feltevés fogalmazódott meg bennem, nem is volt kérdés, hogy ezeket tovább kell gondolni:

- ✓ Az eladók szemfülessége és a biztonsági kamerák megléte vajon elegendő óvintézkedésnek minősül?
- ✓ Becsapható, esetleg manipulálható az önkiszolgáló kassza?
- ✓ Meg fog nőni ennek használatával a lopások száma?
- ✓ Vajon sokan vissza fognak élni ezzel a lehetőséggel?
- ✓ Milyen következményei lehetnek, ha valakit csaláson, esetlegesen lopáson kapnak?
- ✓ Mennyire veszélyezteti ez a pénztárosok munkáját?
- ✓ Vajon megéri hosszútávon működtetni a szerkezetet, vagy ez csak egy újdonság és ennek elmúlásával visszatérnek a vásárlók a hagyományos fizetési módokhoz?

Mindenek előtt vizsgáljuk meg a két legfontosabb feltevésemet, amely a munkavállalók jövőjére és a lopási kockázatokra vonatkozik! Vegyük csak szépen sorba őket!

⁵¹ <http://www.hotdog.hu/Sporaa>; letöltés dátuma: 2012. november 06.

1. Veszélyben a munkavállalók



(21. ábra)⁵²

Nyilvánvalóan a legtöbb ember fejében az a kérdés fogalmazódik meg a legelőször, hogy miért van erre szükség, hiszen annyi pénztáros alkalmazott van, miért kell az ő munkájukat egy gépi szerkezettel helyettesíteni. A bevásárlóközpontok szempontjából a válasz erre a kérdésre roppant egyszerű: bár a szerkezet bevezetése nagyobb befektetést jelentett, mint azt várták volna, de reményeik szerint ez meg is fogja hozni a gyümölcsét, hosszú távon megtérül, mivel így megszűnik a munkabér fizetési kötelezettség is, ami az alkalmazottak elbocsátása után nem fog újra visszatérni. A dolgozók és a vásárlók szempontjából azt hiszem más álláspontot kell figyelembe vennünk, hiszen ezzel rengeteg embernek veszik el az állása, ezáltal lehet, hogy a megélhetése. Van, aki az egyik, van, aki a másik állásponton van. Ha például veszünk egy türelmetlen vásárlót, akkor azt mondhatjuk, hogy az ő számára praktikus lehet ez a módszer, ugyanis fizetését saját maga intézheti a saját tempójában és ha nem úgy sikerül, ahogy ő szeretné, akkor csakis magára vethet. Azonban egy nagyon fontos dolgot a legtöbb ember elfelejt. Milyen jövő előtt áll az emberiség, ha teljesen átveszik a gépek az emberi munka szerepét? Elvesznek az emberi kapcsolatok, az élet monoton, szürke és unalmas lesz. Senki ne mondja, hogy néha nem esik jól egy-egy kedves szó egy jólelkű pénztárostól a bevásárlások végén ... Akárhogy is vesszük, a munkavállalókra nézve nem sok jóval kecsegtet az automatizálás.



(22. ábra)⁵³

⁵² http://www.dunapart.eu/veszelyt_jelzo.html; letöltés dátuma: 2012. november 05.

⁵³ <http://budapest.olx.hu/boltvezet-bolti-elado-es-bolti-penztaros-tanfolyam-okj-indul-iid-269047846>; letöltés dátuma: 2012. november 05.

Még egy fontos dolgot mindenképpen meg kell említenünk, mely a rohanó vásárlók szempontjából talán jelentéktelennek tűnik, de vannak, akiknek kifejezetten fontos. Ezek azok a bizonyos pontgyűjtő akciók. Hiszen ki ne hallott volna a pontgyűjtésről, a pontragasztásról? Legyen szó akár sportszerekről, étkészletről, vagy bármi másról, néhány ügyfél bizony kifejezetten fontosnak találja, hogy ezekhez a pontokhoz hozzájusson, később beválthassa és így kiemelt kedvezményekben részesüljön. Egyeseket nem nagyon foglalkoztat ez a lehetőség, míg mások lázasan gyűjtögetnek.



(23. ábra)⁵⁴

Térjünk csak vissza a központi kérdéshez, hiszen érdekes dolgokat figyelhetünk meg. Vannak olyan vásárlók, akik úgy gondolkodnak, hogyha már mindenképpen be kell vásárolni, akkor nagybevásárlás alkalmával ezt egy olyan helyen teszik meg, ahol pontokat gyűjthetnek, így előbb-utóbb megtérül a vásárlás ára, mert ha ráfizetéssel is, de akkor is kedvezményesebben jut hozzá bizonyos termékekhez. Ebből aztán egyértelműen következik a kérdés, hogy abban az esetben, ha az önkiszolgáló kasszák nem nyújtanak ilyesfajta lehetőségeket a vásárlók számára, akkor vajon igénybe fogják-e venni ezt a fizetési módot?! Aki ragaszkodik a kedvezményekhez, az elképzelhető, hogy úgy gondolkodik, hogy akkor inkább ellátogat egy másik bevásárlóközpontban, ahol egészen biztos, hogy szert tehet a pontokra.

A tetszés elnyerése érdekében az is különösen fontos megállapítás lehet, hogy a vásárló hogy viszonyul a módszerhez. Lehet, hogy azt gondolja, hogy milyen jó, hogy maga végezheti a fizetést, de vannak olyanok is, akik úgy gondolják, hogy azért vannak a pénztárosok, hogy ezt megcsinálják, sokan nem szeretnék még ilyen dolgokkal is bajlódni.

⁵⁴ http://www.jofogas.hu/bekes/Tesco_tefal_pontok_4022340.htm; letöltés dátuma: 2012. november 05.

2. Munkavállalói jogok a TESCO-nál

„Mindig is furcsa volt az a kettősség, amit a kormány multiellenes kommunikációjában lehetett felfedezni, és az ezzel szemben pont rájuk írt új Munka Törvénykönyvvel, ami lehetővé teszi a multi számára a munkavállalók még hatékonyabb kihasználását.”⁵⁵

Egészen konkrétan erre a cégre igaz, de nem hiszem, hogy más multi is kimaradt volna az efféle jóból, mely szerint a profit emelése érdekében spórolni kíván saját dolgozóin.⁵⁶



(24. ábra)⁵⁷

A szakmai bérminimum és a minimálbér 15, illetve 18 százalékos emelése nagy terhet jelent a kereskedelemben is. Sok vállalkozás azt tekinti leginkább fő feladatának, hogy megtartsák a dolgozóikat, fennmaradjanak a munkahelyek, ezért leginkább olyan megoldásokat keresnek, melyekkel az emberek nem járnak még rosszabbul az adójogszabályok változása miatt.

A Tesco Global Áruházak Zrt.-nél a közölt adatok alapján az életbe lépett adójogszabályok miatt sok alkalmazottnak kevesebb lett a nettó bére. Magyarországon jelenleg 22 ezer munkavállalót foglalkoztat a vállalat. Az azonban már most egyértelműen látszik a cég számára is, hogy nem lehet teljes mértékben ellensúlyozni a jogszabályi változásokat, mert az valószínűleg nagymértékű létszámleépítést eredményezne. Az elmúlt évekhez hasonlóan a Tesco azonban az idén sem csökkenti a béren kívüli juttatások körét, valamint azok mértékét.⁵⁸

⁵⁵ http://banditapolitika.blog.hu/2012/07/23/munkavallaloi_jogok_a_tesco-nal_avagy_miert_kell_eladni_a_kormany_dinnyejet; letöltés dátuma: 2012. október 14.

⁵⁶ http://banditapolitika.blog.hu/2012/07/23/munkavallaloi_jogok_a_tesco-nal_avagy_miert_kell_eladni_a_kormany_dinnyejet; letöltés dátuma: 2012. október 14.

⁵⁷ <http://ekalmar.hu/miert-az-ekalmar-online-szamlazo-program/>; letöltés dátuma: 2012. november 13.

⁵⁸ <http://vallalkozoi.negyed.hu/vnegyed/20120219-a-tesco-elkerulne-a-tomeges-elbocsatasokat.html>; letöltés dátuma: 2012. november 13.

V. PRIMER KUTATÁSOM BEMUTATÁSA

1. Benyomások az önkiszolgáló pénztárak működéséről

Ebben a tekintetben szerencsésnek mondhatom magam, hiszen rengeteg információforrás állt a rendelkezésemre, gondoljunk csak arra, hogy bármikor bárki megkérdezhető volt egy rövid mondat erejéig, hogy milyennek találja az önkiszolgáló kasszát. Természetesen először is a saját véleményemből tudok kiindulni, ahhoz próbálom viszonyítani mások észrevételeit és levonni a következtetéseket. Én egyértelműen praktikusnak találom ezt a fizetési módot, azonban meggyőzőhetetlen vagyok a kétségeim tekintetében abból a szempontból, hogy biztonságos fizetési formáról beszélhetünk-e?! Megértem, hogy eladók veszik körül a szerkezetet és biztonsági kamerákkal vannak ellátva a pénztárak, valamint a vagyonőrök is készenlétben állnak, de mindez vajon elég? Eléggé szemfüles az eladó, hogy kiszűrje a lopásokat? Becsapható, manipulálható az önműködő kassza? Meg fog nőni ezzel a lopások száma? Sokan visszaélnék ezzel a lehetőséggel? Milyen következményei vannak, ha valakit ezzel kapcsolatban csaláson kapnak? Megéri vajon a szerkezetet hosszú távon működtetni, vagy ez csak egy újdonság, egy felkapottság és ennek a kezdeti érdeklődésnek az elmúlásával visszatérnek a vásárlók a hagyományos fizetési módhoz? Mennyire veszélyezteti ez a pénztárosok munkáját? Mindezekre a kérdésekre próbáltam keresni a választ egy kérdőíves kutatás segítségével, mely alapján leszűrhettem, hogy mit gondolnak a vásárlók a módszerről. Mélyinterjú készítését is szerettem volna véghez vinni, azonban erre nem adódott lehetőségem, viszont egy nagyon kedves ismerősöm, aki 2004 óta tevékenykedik a Tesco-nál, mint tréning asszisztens, lehetőséget adott rá, hogy feltegyem neki a kérdéseimet. Egészen pontos válaszokkal nem tudott szolgálni, de amiket mondott, azok egyértelműen a feltevéseimet bizonyították. Tekintsük át, hogy mire is gondolok!



(25. ábra)⁵⁹

⁵⁹ <http://abigail-szurkeallomanya.blogspot.hu/>; letöltés dátuma: 2012. november 09.



2. Mélyinterjú

(26. ábra)⁶⁰

Az interjú egy angol eredetű szó, az interview = megbeszélés szóból ered, jelentése szóbeli adatgyűjtés, szóbeli kikérdezés. Egy interjúnak egy nagyon fontos előnye az írásbeli megkérdezéssel szemben az, hogy csökkenti a kérdések félreérthetőségének a lehetőségét, ugyanis ilyen esetben rögtön magyarázható a téma. A kérdések egyaránt irányulhatnak véleményekre, tényekre és motívumokra.⁶¹

Az interjúalanyomat most az önkiszolgáló kasszával kapcsolatban faggattam, készségesen válaszolt minden olyan kérdésre, melyre pontos választ tudott adni.

Először is arra voltam kíváncsi, hogy valójában mit is várnak ettől a fizetési módszertől?! A válasz alapján a fizetés megkönnyítését szeretnék lehetővé tenni oly módon, hogy gyorsabb legyen a haladás, ne kelljen megvárni, amíg a pénztáros leszkeneli az előttünk lévő kosarakat, hanem a saját fizetési tempónknak megfelelően tudjunk haladni. Hogy egészen pontosan mennyi ideig tartott a megvalósítása a tervezéstől egészen a kivitelezésig, arról nincsenek teljes információk, az interjúalanyom elmondása szerint két éjszakát vett igénybe, amíg a szerkezeteket beszerelték az áruházba. Az eddigi tapasztalatok is vegyesnek minősülnek, van, aki szívesen használja, van, aki inkább elkerüli és megmarad a hagyományos, pénztáros segítségével végzett fizetésnél. A legnagyobb dilemmát okozó kérdésekre, melyek szerint véleményeztetni-e ez a fizetési mód a pénztárosok munkáját, és hogy teljes mértékben át fogják-e venni az irányítást a szerkezetek, mind a két esetben egyértelmű nemleges választ kaptam. Ez bizonyos szempontból úgy gondolom, hogy megnyugtató. Az ötlet az áruházi vezetőktől érkezett, arra alapoztak, hogy már számos helyen alkalmazott és bevált módszer, meg kellene próbálni Zalaegerszegen is. A válaszokból kiszűrhettem, hogy a módszert abszolút biztonságosnak tekintik, a gép félrevezethetetlen, ugyanis az elmondottak szerint egyértelmű bizonyíték erre az, hogy a kosarat fizetés előtt fel kell tennünk egy tartóra, ami leméri a súlyát. Ahogy az áruk vonalkódját leolvastatjuk, úgy pakoljuk át a másik oldalra és a két oldal súlyának a végén meg kell egyeznie. Ha valakit csaláson, lopáson érnek, utána egyértelmű rendőrségi beavatkozás veszi kezdetét.

⁶⁰ <http://www.sikerado.hu/kereses/Quimby>; letöltés dátuma: 2012. november 10.

⁶¹

http://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.tki.pte.hu%2Fadmin%2Fdocuments%2Fhuszar%2FDidaktika%2FFo.galom%2FInterj%25FA%2520-%2520D%25E9k%25E1ny%2520Orsolya.doc&ei=hEmeUP2wCoeTswaR9YHYAw&usg=AFQjCNFuHM36A_aF_PB0XwYyDqZtXk6xJw&sig2=ha2Lmz96KBskyCVhqgy3dw; letöltés dátuma: 2012. november 10.

3. Kérdőíves kutatás

Kérdőívem szerkesztésekor szerettem volna megkapni a válaszokat azokra a kérdésekre, amik a legjobban érdekelték a témával kapcsolatban.



(27. ábra)⁶²

A kérdőív, melyet összeállítottam összesen húsz kérdésből áll. A húsz kérdésből hét a személyes adatokra vonatkozik, tizenhárom kérdés pedig a témával, az önkiszolgáló kasszával kapcsolatos. Van közöttük feleletválasztós és hosszabb választ igénylő kérdés is. A kérdőív a válaszolók véleményét, valamint a hozzáállásukat mutatja az általam kutatott témához.



(28. ábra)⁶³

A kérdőívre adott válaszok kiértékelése után az alábbi eredményeket kaptam!

⁶² http://edutushallgato.blog.hu/2012/07/12/a_google_a_mi_baratunk_is; letöltés dátuma: 2012. november 10.

⁶³ <http://olvasoterem.com/index.php/2011/04/korkerdes-neked-mi-fontos/>; letöltés dátuma: 2012. november 10.

4. Kiértékelés

A kérdőívet kitöltők nem szerinti megoszlása a következőképpen alakult: a nők aránya 60%-nak, míg a férfiak részaránya 40%-nak bizonyult. A felmérések szerint a Tesco-ban inkább a hölgyek képviseltetik magukat.

(29. ábra) A kérdőívet kitöltők nem szerinti megoszlása

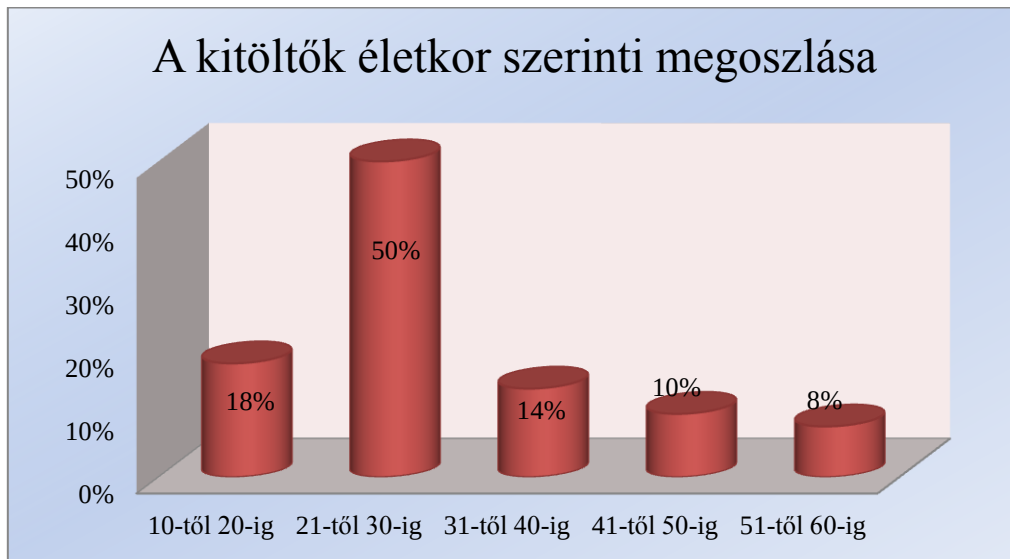


Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012) (30. ábra)⁶⁴

Az életkor szerinti megoszlás alapján arra az eredményre jutottam, hogy az én korosztályom volt a legaktívabb a kérdőív kitöltésében, de minden más korosztály is elfoglalta a helyét a mezőnyben. A 10 évtől 20-ig terjedő fiatalság a kitöltők 18%-át tette ki, míg a saját korosztályom, a 21 évtől 30 évig terjedő generáció a nyilatkozók felét, azaz 50%-át biztosította. A 31-től 40 évig terjedő korcsoport képvisel mindössze 14%-ot, a 41-től 50 évig terjedő nemzedék az összes kitöltő 10%-át, míg az 51-től 60 éves kort elérőkig mindössze a 8%-át tették ki a nyilatkozóknak.

⁶⁴ http://www.facebook.com/tescoaruhazak/app_491720597513526; letöltés dátuma: 2012. november 16.

(31. ábra) A kérdőívet kitöltők életkor szerinti megoszlása



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Vizsgáltam a válaszadókat aszerint, hogy vajon kinek milyen az iskolai végzettsége. A válaszadók 16%-a diplomával rendelkezik, 28%-uk felsőfokú szakképzést végzett. A legtöbbet érettségivel büszkélkedhetnek, ami 40%-ot teszi ki, 12% végzett szakközépiskolát, míg 4%-uk szakiskolát.

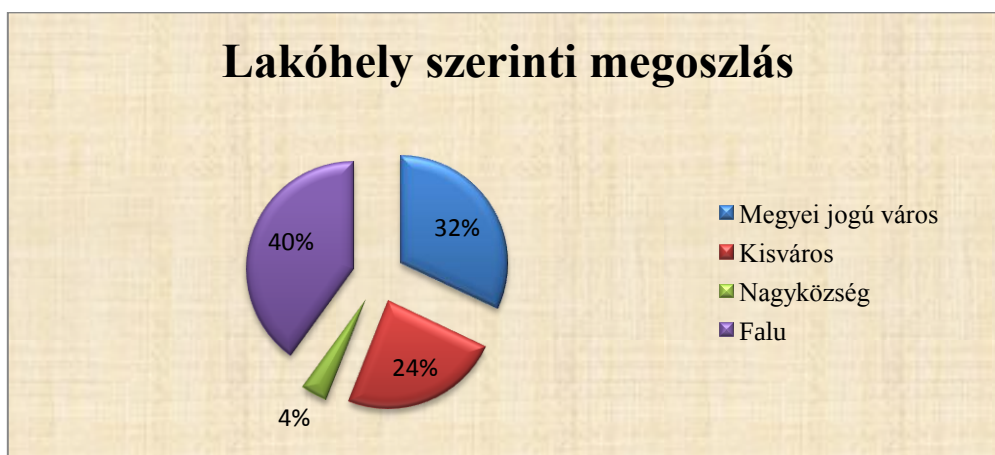
(32. ábra) A kérdőívet kitöltők iskolai végzettség szerinti csoportosítása



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Lakóhely szerinti megoszlásban négy típus közül választhattak a kitöltők. A válaszadók 40%-a falusinak bizonyult. Ezt követi 32%-kal a megyei jogú városban lakók, majd a kisvárosban élők 24%-kal, végül pedig a sort a nagyközségek zárják 4%-kal.

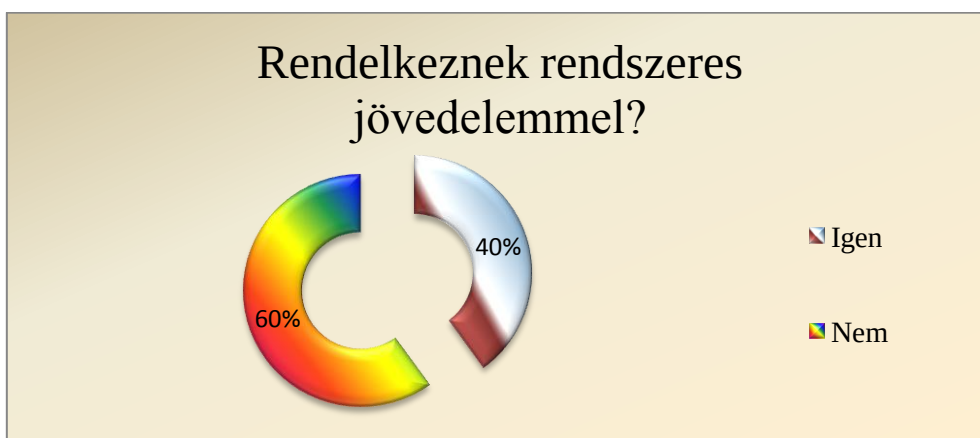
(33. ábra) A kérdőívet kitöltők lakóhely szerinti megoszlása



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

A válaszadóim 60%-a a felmérésem alapján nem rendelkezik rendszeres jövedelemmel, ebből arra következtettem, hogy a többségük valószínűleg hallgató, mivel az életkor szerinti megoszlás is egyértelműen ezt bizonyítja. 40%-uk azonban rendszeres jövedelemre tesz szert.

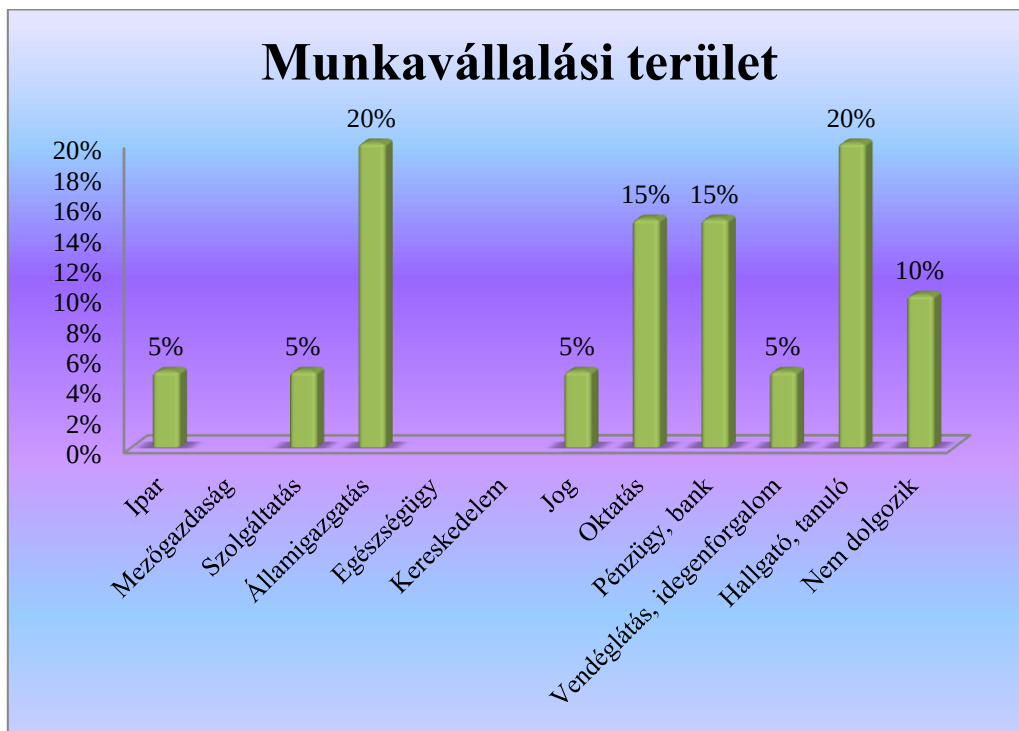
(34. ábra) A válaszadók jövedelemmel való rendelkezése



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Megvizsgáltam azt is, hogy az állandó jövedelemmel rendelkezők vajon milyen területen dolgoznak?! A válaszokat összevetve a következő eredményre jutottam: az ipari dolgozók a válaszadóim 5%-át teszik ki, míg a szolgáltatás, a jog és az idegenforgalom, vendéglátás területén szintén ennyien képviseltetik magukat. Legmagasabb arányban az államigazgatási és a tanulói, hallgatói munkakör szerepel 20%-os részesedéssel. Őket követik 15–15%-kal az oktatás és a pénzügyi, banki világban tevékenykedők, míg a válaszadók mindössze 10%-a nem is dolgozik. Mezőgazdasági, egészségügyi és kereskedelmi munkakörben a felmérések alapján nem volt válaszadó.

(35. ábra) A kérdőívet kitöltők munkavállalási terület szerinti csoportosítása



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Kíváncsi voltam, hogy az aktív munkavállalók között hogyan alakul az egy főre jutó nettó jövedelem. A válaszadók 30%-a úgy nyilatkozott, hogy az egy főre jutó nettó jövedelmük 50.001 forint és 75.000 forint között alakul. 21%-uknál ez az összeg valamivel alacsonyabbnak bizonyul, ők 25.001 forint és 50.000 forint közötti összegről nyilatkoztak. 4%-kal kevesebben, azaz 17% azoknak a munkavállalóknak a száma, akiknél 75.001 forint és 100.000 forint közötti összegre esik az egy főre jutó nettó jövedelem. A kitöltők 8-8%-a nyilatkozott úgy, hogy 150.001 forint és 200.000 forint között van az egy főre jutó nettó jövedelme, de

8%-ot ért el a 25.000 forint alatti érték is. A válaszadók 4-4%-a pedig azt nyilatkozta, hogy 100.001 és 150.000 forint közé esik náluk ez az összeg.

(36. ábra) Az egy főre jutó nettó jövedelem eloszlása

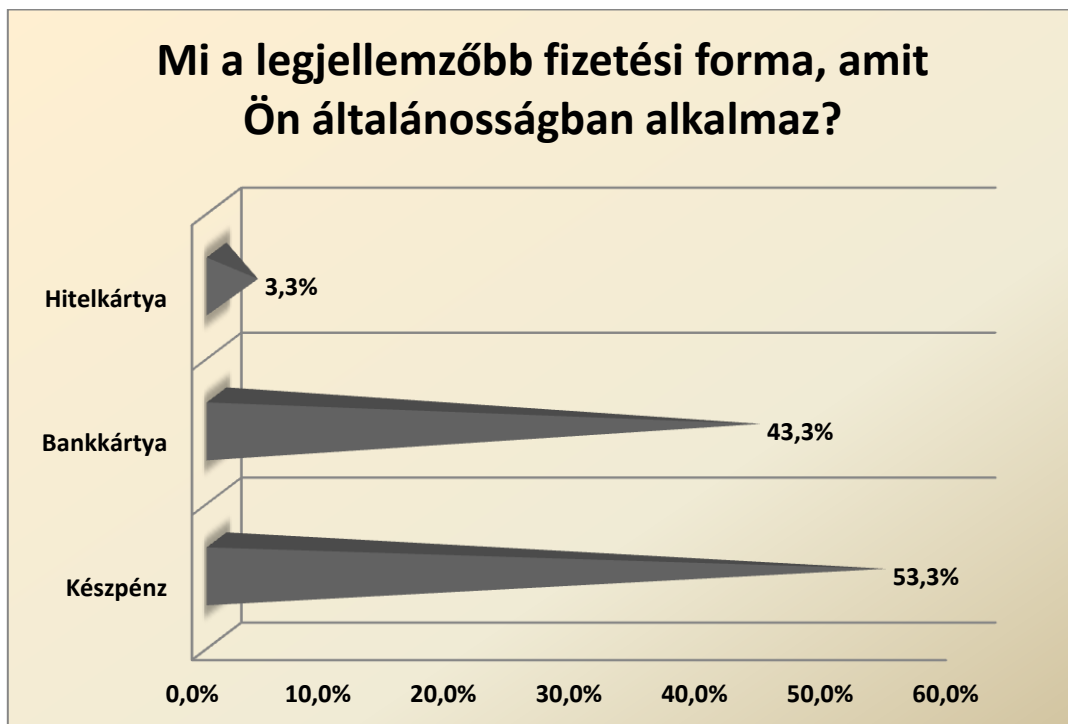


Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

A személyes adatok felmérése után rátértem a témához kapcsolódó kérdések vizsgálatára.

Elsőként arra voltam kíváncsi, hogy mi az a legjellemzőbb fizetési forma, amit manapság az emberek a legszívesebben használnak. Felmértem a készpénzes, a bankkártyás és a hitelkártyás fizetések arányát. A válasz pedig a következőképpen alakult: a kitöltők egyértelmű többsége a készpénzes fizetéseket szerepelteti első helyen, 53,3%-ot képvisel ez az érték, azonban a bankkártyás fizetés is szorosan követi, ennek a válasznak az aránya 43,3%. A hitelkártyás fizetés egyértelműen nem mondható népszerűnek, a válaszadók csak egy egészen minimális része használja, 3,3%-a. Tehát egyértelműen kijelenthető, hogy az emberek a készpénzzel, illetve a bankkártyával történő fizetéseket részesítik leginkább előnyben.

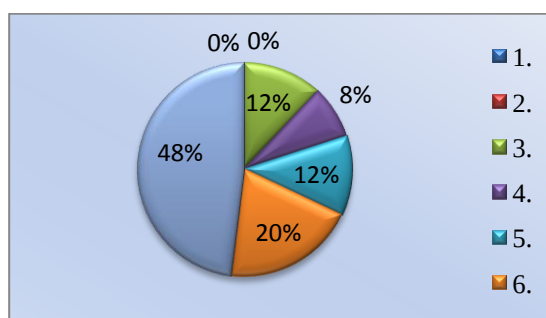
(37. ábra) A vásárlók által leggyakrabban használt fizetési formák felmérése



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

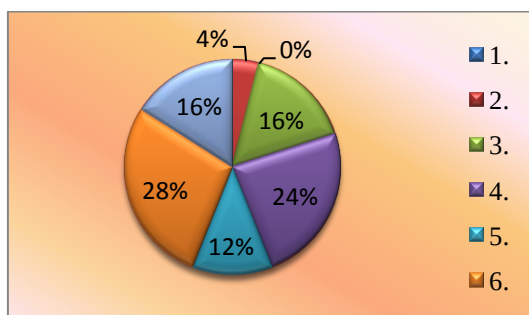
A következőkben a késpénz, a bankkártya, valamint a hitelkártya használatának összehasonlítását végeztem. A válaszadókat arra kértem, hogy egy intenzitási skála segítségével határozzák meg, hogy melyik fizetési formát milyen gyakran alkalmazzák. 1-es sorszám jelölte azt, hogy a vásárló soha nem használja az adott fizetési módot, a 7-es pedig a leggyakoribb formát jelentette. Ez alapján a 29., 30., 31. számú ábrákon bemutatott eredmények születtek:

(38. ábra) **Késpénz**használati szokások aránya a felmérésem alapján



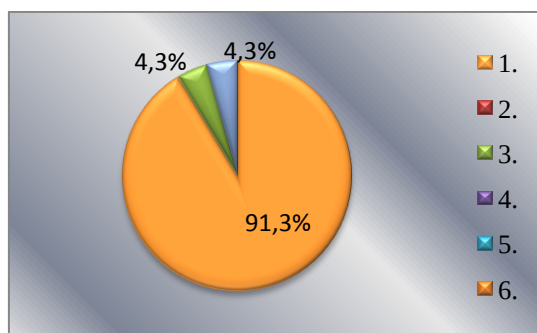
Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

(39. ábra) **Bankkártya** használati szokások a kérdőívet kitöltők szerint



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

(40. ábra) A **hitelkártya** használatának gyakorisága



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

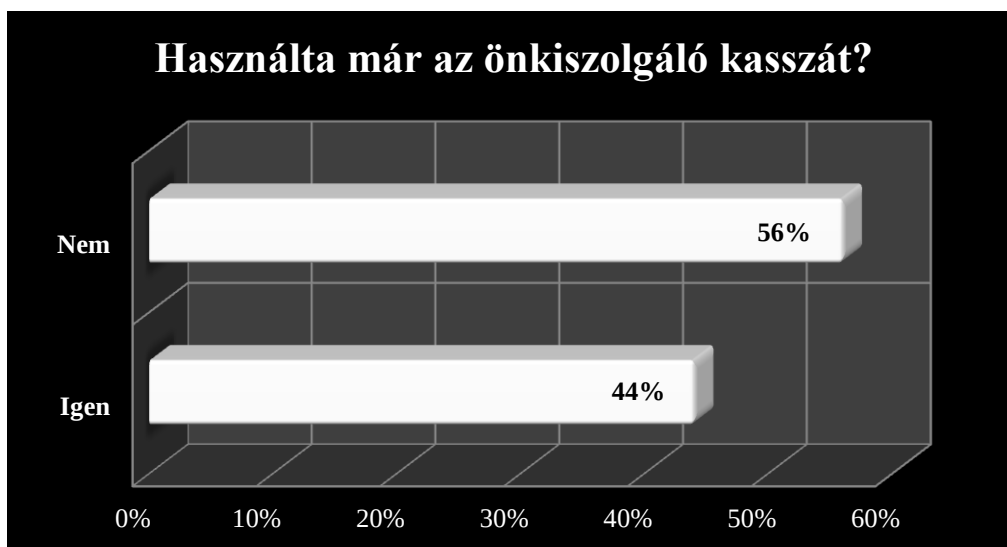
Rákérdeztem arra is, hogy ismerik-e az önkiszolgáló kasszát. A válaszadók 68%-a azt nyilatkozta, hogy ismeri, hallott már róla, viszont érdekes módon több, mint a fele, 56%-a a kitöltőknek még nem használta és nem is próbálta ki.

(41. ábra) Az önkiszolgáló kassa ismeretének felmérése



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

(42. ábra) Az önkiszolgáló kassa használatára vonatkozó ismeretek



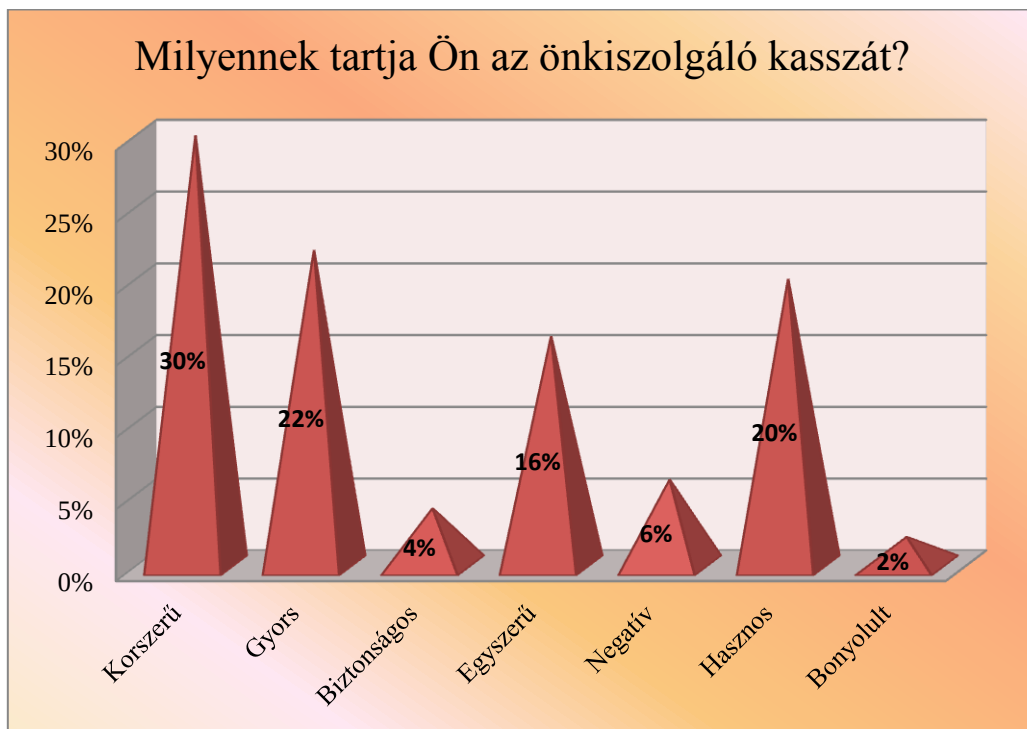
Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Arra is kíváncsi voltam, hogy az ismereten túl használták-e már a kasszát. 44%-a a válaszadóknak már használta ezt a fizetési módot. Feltettem nekik a kérdést, hogy hol, milyen formában találkoztak ezzel a fizetési formával. A válasz egyértelműen a **TESCO** áruházban volt a kitöltők lakóhelyének megfelelő megoszlásban. (43. ábra)⁶⁵

Kerestem arra is a választ, hogy azok közül, aki már használta a készüléket, ki milyennek tartja. Felsoroltam hét darab tulajdonságot, kíváncsi voltam, hogy melyik lesz a legjellemzőbb. 33% számított a válaszok többségének, ez arra utalt, hogy korszerűnek, újdonságnak találják az eszközt. Ezt követte 22%-kal a gyors jelző, és mindössze 2%-kal maradt le a hasznos tulajdonság megjelölése. A válaszadók 16%-a találja egyszerűnek. Ezt követően már elég alacsony értékek vannak, és nagyon érdekes, hogy a biztonságos jelző mindösszesen csak 4%-kal büszkélkedhet, mellette szerepel 6%-kal a negatív titulussal, valamint a kitöltők 2%-ának bonyolult a használata.

⁶⁵ http://www.m70.hu/hu/cikk/tesco_szavatossag/; letöltés dátuma: 2012. november 13.

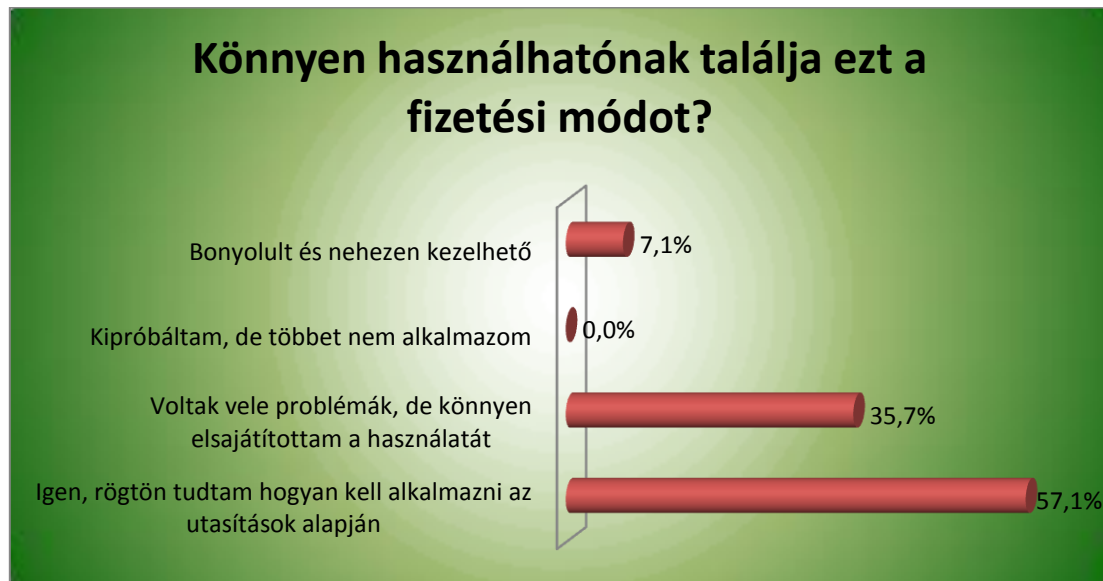
(44. ábra) Az önkiszolgáló pénztárakról alkotott vélemények összegzése



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Szerettem volna azt is megtudni, hogy az embereknek milyen véleménye volt a kasszáról az első fizetés után. Milyen az azonnali benyomás? Gondot okozott-e a használat, vagy rögtön szimpatizáltak-e a szerkezettel? A válaszadók többsége - ami 57,1%-ot jelent – rögtön tudta, hogy hogyan kell alkalmazni a berendezést az utasítások alapján. Kicsit kevesebb, mint a megkérdezettek fele, azaz 35,7% azt nyilatkozta, hogy voltak vele ugyan az elején problémák, de ezek elmúltával már könnyen elsajátították a használatát. 7,1%-a a kitöltőknek úgy gondolja, hogy bonyolult és nehezen kezelhető, valószínűleg ők nem sokszor fogják alkalmazni és inkább maradnak a bevált, pénztárosi módszereknél. Arról viszont nem érkezett adat, hogy bárki is azt nyilatkozta volna, hogy kipróbálta, de többet nem fogja igénybe venni ezt a fizetési módot.

(45. ábra) Az első fizetést követő tapasztalatok az önkiszolgáló kasszával kapcsolatosan



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

A válaszadók 59%-a gondolkodott el azon, hogy milyen következményekkel jár ennek a gépnek a bevezetése, ugyanis azt nyilatkozták, hogy szerintük a szerkezetek megjelenésével veszélybe került az alkalmazottak munkája.

(46. ábra) Vajon veszélyt jelent-e a munkavállalókra nézve ez a korszerűsítés?

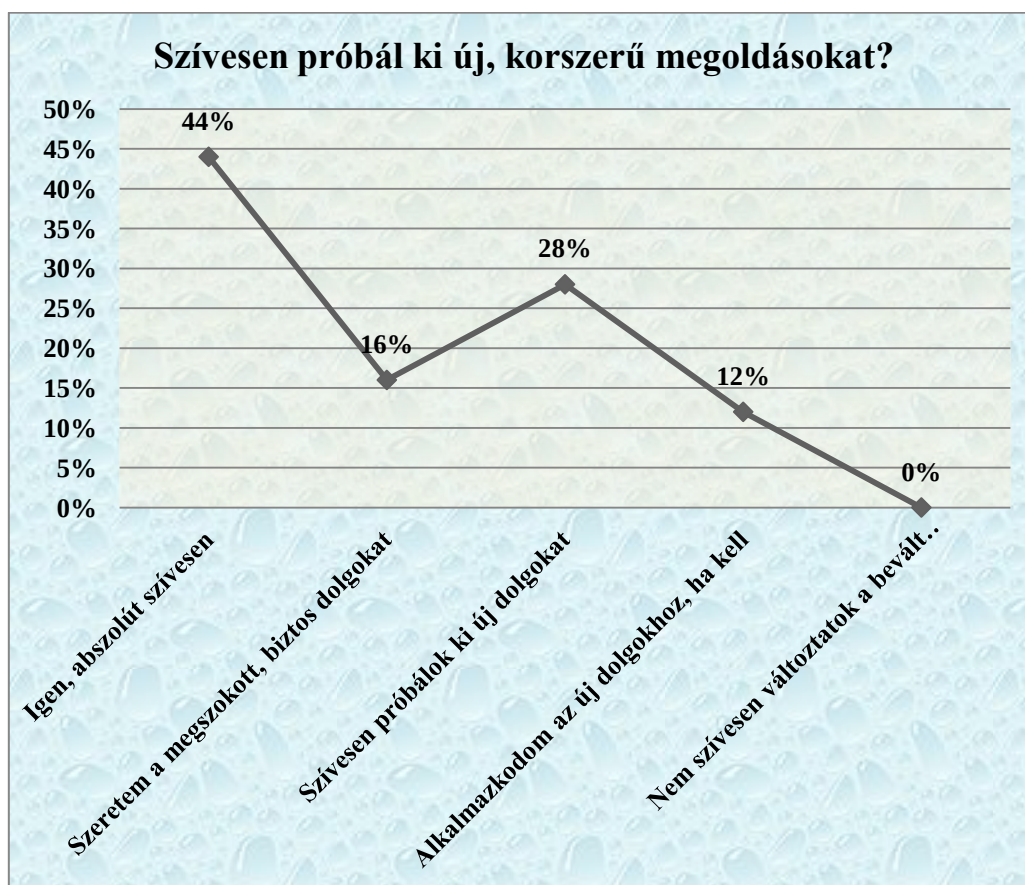


Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Aki arra voksolt, hogy veszélyezteti ez a módszer a pénztárosok munkáját, azt arra kértem, hogy írja le véleményét, hogy miért?! Egyértelmű következtetést vonhattam le, ugyanis mindenkitől arra vonatkozó válasz érkezett, hogyha a gép elvégzi a pénztáros munkáját, akkor nem lesz már rá szükség, így elbocsátásra kerülnek, fel fogják váltani a munkájukat az önkiszolgáló kasszák.

Kíváncsi voltam, hogy általánosságban szeretik-e az emberek az új, korszerű dolgokat, vagy görcsösen ragaszkodnak-e a már megszokott, hétköznapivá vált dolgokhoz. A többség szívesen próbál ki új dolgokat és véleményem szerint ez nagyon pozitív eredmény.

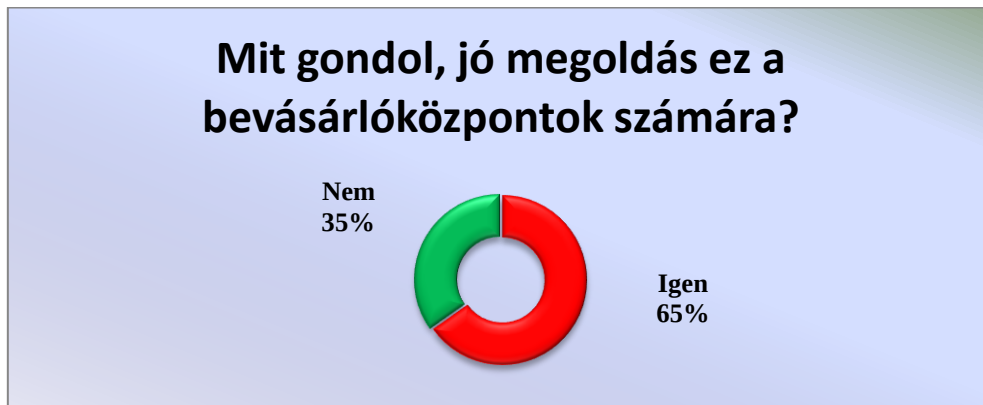
(47. ábra) Általános felmérés az új dolgok felé való érdeklődésben



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Arra kértem a kitöltőimet, hogy gondoljanak bele a bevásárlóközpontok helyzetébe, hogy az ő szemszögükből jó dolognak számít-e az önkiszolgáló kassa bevezetése?! 65%-uk úgy nyilatkozott, hogy mindenképpen előnyt jelent. 35% nem így gondolja.

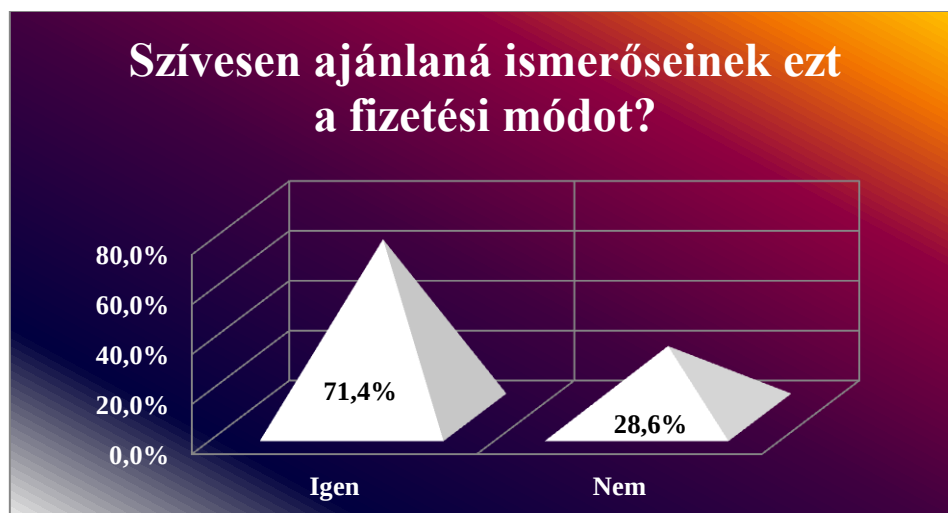
(48. ábra) A bevásárlóközpont szempontjából vizsgált hasznosság



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Amennyiben a válaszadó azt gondolta, hogy ez előny a bevásárlóközpontok számára, úgy megint feltettem a kérdést, hogy miért?! Szintén egyértelmű következtetéseket vonhattam le, ugyanis mindenki számára egyértelművé vált, hogy így többet tudnak megtakarítani, mert nem kell annyi bért és adót fizetniük, valamint a válaszolók egy jelentős része azt is előnynek titulálja, hogy mivel az eszköz gyors, így megszűnik a sorban állás, jóval gyorsabb a haladás. Utolsó kérdésem az volt a válaszadóimhoz, hogy szívesen ajánlanák-e ezt a fizetési módot az ismerőseiknek is?! Egyértelmű válasz érkezett, 71,4% egyértelműen ajánlaná ismerőseinek ezt az új, korszerű megoldást.

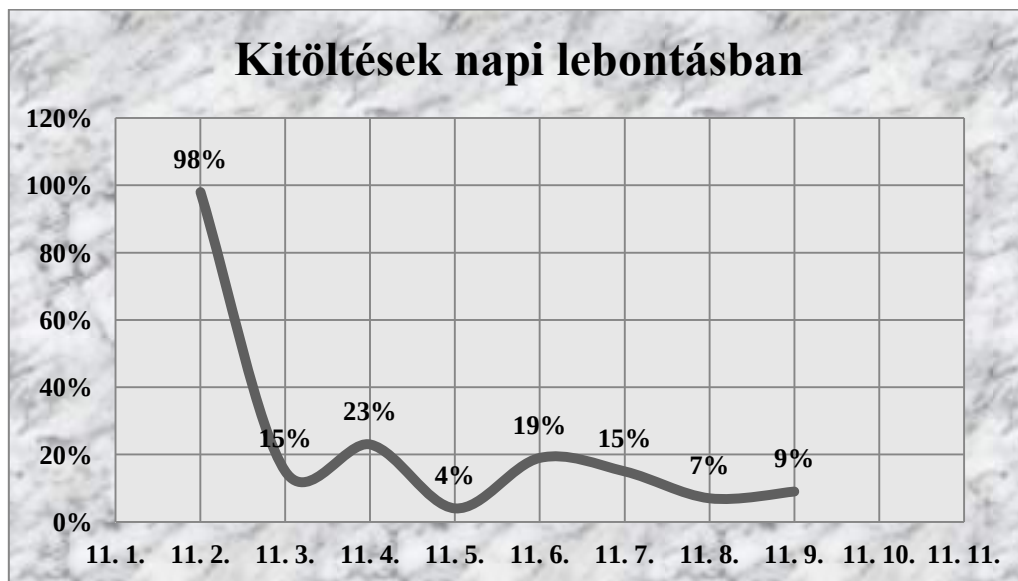
(49. ábra) Szívesen ajánlaná ismerőseinek ezt a fizetési módot?



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

Végül, de nem utolsó sorban készítettem egy diagramot, amely a kitöltések arányát mutatja napi lebontásban. A grafikon alapján láthatjuk, hogy a kérdőív aktiválásának időpontjában majdnem 100% a kitöltések aránya, azonban a későbbi időpontokban jóval alacsonyabb értéket mutat.

(50. ábra) A kérdőív kitöltésének napi lebontása



Forrás: Saját szerkesztés, saját primer kutatás alapján (2012)

VI. SWOT ANALÍZIS

A SWOT elemzéssel feltérképezhetjük egy iparág, egy piac, egy termék, egy üzlet stb. piaci életképességét, valamint megismerhetjük, hogy melyek azok a feladatok, amik kimondottan fontosak stratégiai szempontból. A SWOT analízisek leggyakrabban az üzleti tervek részét képezik, befektetők, vagy bankok számára készülnek.

A SWOT elemzés magyar megfelelője a GYELV elemzés. Részleteiben tekintve:

- Erősségek: belső tényezők, olyan pozitív dolgok, amik jól működnek és esély van rá, hogy még jobban működjenek.
- Gyengeségek: olyan belső tényezők, melyek nem jól működnek, de befolyásolással elérhető, hogy jobban működjenek.
- Lehetőségek: külső tényezők, adottságok, melyek nem befolyásolhatóak, ezzel szemben kedvezőek és rájuk építve kihasználhatóak az erősségek.
- Veszélyek: külső tényezők, negatívumok, korlátok, melyeket nem tudunk befolyásolni, kockázatot jelentenek, csökkentik a siker esélyét.

Amikor SWOT elemzést végzünk, akkor elsősorban nem arra kell törekednünk, hogy felsoroljunk mindenféle erősséget, gyengeséget, lehetőséget és veszélyt, sokkal inkább eredményes, ha ezeket kapcsolatba tudjuk állítani magával a stratégiával. Fontos tehát a SWOT analízis kiértékelése olyan szempontból is, hogy milyen következményei vannak a stratégiára vetítve.⁶⁶⁶⁷

Saját primer kutatásomat én is szeretném egy SWOT analízis keretében is elemezni. Jó ötletnek találtam, hogy az elemzést két szemszögből végezzem el. Egyik oldalról megvizsgáltam, hogy a vásárlók szempontjából mi minősül erősségnek, gyengeségnek, lehetőségnek és veszélynek, másik oldalról viszont felállítottam egy analízist a Tesco szempontjából és váratlan eredményeket kaptam, ugyanis néhány dolog ellentmondásban van egymással, hiszen lehet, hogy ami egy cég számára előny, erősség, az az általa kiszolgált célcsoportnak viszont gyengeség, vagy netán veszély.

Első SWOT elemzésemet a vásárlók szemszögéből készítettem el.

⁶⁶ http://hu.wikipedia.org/wiki/SWOT_elemz%C3%A9s; letöltés dátuma: 2012. november 16.

⁶⁷ Veres Zoltán, Szilágyi Zoltán, A marketing alapjai. (Perfekt kiadó)

1. SWOT analízis vásárlói oldalról

2. táblázat

Erősség	Gyengeség
- korszerű - hasznos - gyors - rövid várakozási idő - rugalmas - változatos - önkiszolgáló - fizetési mód gyors választása	- biztonság - nem adnak pontot - kartonban levő termékek nehéz vásárlása - alkoholos termékeknél és cigarettavásárlásnál meg kell várni az alkalmazottat - nem kényelmes - technikai tudás feltételezése - nincs közös kommunikáció – személytelen - vásárló tapasztalathánya - tanulni kell a használatát - táskavásárlásra előre oda kell figyelni - látás-, hallássérültek kiszolgálása? (diszkrimináció) - „önálló”
Lehetőség	Veszély
- szabadon választható - nem tud mást választani	- a bankkártya használatánál a PIN-kód látszik a kamerafelvételen - meghibásodás esetén bankkártyával problémák merülhetnek fel - nem jól adja vissza a pénzt

Forrás: saját szerkesztés



(51. ábra)⁶⁸

⁶⁸ <http://hu.stockfresh.com/image/1268847/3d-buzzword-text-swot> ; letöltés dátuma: 2012. november 16.

Elemzésemből rögtön szembetűnik, hogy gyengeségekből bizony nincs hiány. De vegyük csak szépen sorba az említett jellemzőket! Elsőként is fontos kiemelnünk az erősségeket, hiszen nyilván egy újítról van szó, nem mehetünk el az előnyök és a pozitív tulajdonságok mellett, sőt, elsőként az keresendő benne. A kérdőívem alapján három pozitív tulajdonság egyértelműen szerepelhet az erősségek listájában. Korszerű, hasznos és gyors. Korszerű nyilván az újítás miatt, a hasznossága pedig egyértelműen adódhat a gyorsaságából. Lecsökkenti a várakozási időt, hiszen ha valaki siet és minden pénztár foglalt, akkor pillanatok alatt megoldhatja a saját fizetését. Változatos, hiszen ritkaság, újdonág, valamint önkiszolgáló, hiszen teljesen egyedül bonyolíthatjuk le a folyamatot. A szerkezet beszél hozzánk, az utasítások egyértelműek, valamint a fizetésnél egy gombnyomással kiválaszthatjuk, hogy milyen módot szeretnénk alkalmazni. Ennyi jó tulajdonsággal szemben azonban nem mehetünk el szó nélkül a negatívumok mellett sem. A kérdőívben szereplő felméréseim alapján nem mondható egyértelműen biztonságosnak, vannak még feltevések e tekintetben. Nagy hátránynak tekinthető, hogy a szerkezet a fizetést követően nem ad pontot. Sokan szeretnek élni ezekkel a pontgyűjtési lehetőségekkel, ebben a formában a Tesco-ban erre sajnos nem adódik lehetőség. Az önállóság ténye is egy érdekes kérdés. Egyesek szerint erősség, hiszen sokaknak előny, hogy maguk végezhetik a fizetést, azonban ezt gyengeségként is meg kell említenünk, mivel nem mindenki számára olyan egyszerű ennek a kasszának az elsajátítása. Kartonos termékek vásárlása több szempontból is problémássá válhat, ugyanis egyrészt vannak olyan termékek, amik kartonszámra nem igazán könnyűek, valamint az sem tudhatjuk bizonyosan, hogy a vonalkód lehúzása után az egy darab termékre, vagy már a karton mennyiségére vonatkozik. Ha valaki alkoholos terméket, vagy cigarettát szeretne vásárolni, akkor meg kell várni az eladót és 18 éves kor alatt nem viheti el a terméket. Nem mondható kényelmesnek a szerkezet, hiszen magának a vásárlónak kell lebonyolítania az egész fizetési folyamatot, ez lehet, hogy valaki számára gondot okoz, ugyanis sokan szeretik, hogyha ezt a pénztáros végzi el. A használatát meg kell tanulni, technikai tudást feltételez. Eléggé személytelenné válik általa a fizetést, hiszen az ember egy géppel nem tud beszélgetni, elveszik a kommunikáció az eladó és a vásárló között. Ha valaki táskát szeretne vásárolni, akkor azt előre meg kell gondolni, ugyanis ha a fizetés végén jut valakinek eszébe, akkor azt már csak egy másik kasszánál fizetheti ki, addig pedig nem pakolhat el. Érdekes kérdés még a gyengén látók és gyengén hallók esete, hiszen a szerkezet erre nem specializálódott, vajon ez diszkriminációnak számít? Felmérhetjük az önkiszolgáló kassza lehetőségeit és veszélyeit is. Lehetőségek közé sorolhatjuk a szabadon választhatóságot, hiszen a vásárló maga dönti el, hogy igénybe veszi-e a kassza által nyújtott szolgáltatást, vagy beáll a sorba és megvárja amíg a pénztáros

lebonyolítja a fizetési folyamatot. Felmerülhet sok emberben a kérdés, hogy mi van akkor, ha az önkiszolgáló kasszák teljesen átveszik az irányítást? Ugyanis akkor nem lesz választási lehetőség, egész egyszerűen azért, mert nem fog tudni mást választani a vásárló. Veszély lehet az önkiszolgáló kasszával kapcsolatban egy esetleges meghibásodás esetén, hogy nem jól adja vissza a pénzt. Felmerülhet a kérdés az irányban is, hogy ha a biztonsági kamerák mindent rögzítenek, akkor vajon kiszivároghat-e a bankkártyás fizetés esetén megadott PIN-kód? Mert ha igen, akkor ez valószínűleg nem mindenkinek egy tetszetős megoldás. Meghibásodás esetén rengeteg veszély leselkedik a vásárlókra, hiszen mi történik, ha esetlegesen a szerkezet nem adja vissza a bankkártyát? Ilyenkor kihez forduljunk? Mi a teendő?



(52. ábra)⁶⁹

Fontosnak találtam, hogy ezzel szemben összevetésképpen felállítsak egy SWOT elemzést a bevásárlóközpont szemszögéből, kíváncsi voltam az eredményre, legfőképpen arra, hogy eltérések vagy egyezőségek mutatkoznak-e. A következő eredményeket kaptam.

⁶⁹ http://www.facebook.com/tescoaruhazak/app_491720597513526; letöltés dátuma: 2012. november 16.

2. SWOT analízis a bevásárlóközpontok szemszögéből

3. táblázat

Erősség	Gyengeség
- költséghatékony (bér) - egyszeri beruházás - biztonság (kamera) - vállalati sajátosság - rugalmas - integrált fizetési mód - piacvezetés - egyszerű számlakészítés - „kasszasiker” - gördülékeny	- nehezen ellenőrizhető - alkoholos- és dohánytermékeknél → alkalmazottak foglalkoztatása - pontgyűjtő vásárlók elvesztése - bizalmatlanság a sok kamera miatt
Lehetőség	Veszély
- korszerűbb technika megjelenése - a gép használatának rutinszerűvé válása - az információs társadalom folyamatos fejlődése - külföldi tulajdonosok érdeke	- gép kijátszása (becsaphatóság, manipuláció) - vásárló és munkaerő összejátszása - a módszer versenytársak általi lemásolása - az emberek elfordulása a digitalizálódástól - jogalkotás szerepe

Forrás: saját szerkesztés

A vállalat szempontjából egyértelműen erősségként említhető meg, hogy egy költséghatékony fizetési forma bevezetését tették lehetővé, már ami az ő szemszögüket illeti, ugyanis a gépek beruházása egyszeri alkalom volt, és ha ez számukra munkaerő-megtakarító hatású, akkor kevesebb alkalmazottra lesz szükség és nem kell annyi munkabért fizetni, több megtakarításuk marad. A cég szempontjából abszolút biztonságos fizetési módról beszélhetünk, hiszen a megfelelő mennyiségű kamera és megfelelő számú alkalmazott jelenléte elegendő biztonságot jelent. Abszolút egy integrált fizetési módról beszélhetünk, ami vállalati sajátosságnak számít, gördülékeny, rugalmas, valamint a számlakészítés sem minősül egy bonyolult folyamatnak. A közösségi oldalon hirdetett „kasszasiker” játékban⁷⁰ pedig számos vásárló részt vesz, ezáltal is piacvezető szerepre kívánnak szert tenni. A gyengeség oldalon negatívumként szerepel az elemzésben, hogy a kassa nehezen ellenőrizhető, valamint alkohol- és dohánytermékek vásárlásánál az alkalmazottak munkája elengedhetetlen, így nem tudják teljes mértékben megszüntetni a foglalkoztatást. Gyengeség oldalon szerepeltethetjük a pont-

⁷⁰ A kasszasiker játék egy olyan marketing program a cég életében, melyet elsősorban Facebook oldalán hirdet. A játék lényege, hogy minden nap feltesznek egy kérdést, arra válaszolni kell és napi három darab 5.000 forintos Tesco vásárlási utalványt, vagy pedig egy 100.000 forint értékű nagybevásárlást nyerhetnek a szerencsések.

gyűjtő vásárlók elvesztésére vonatkozó megállapítást is, ugyanis ha valaki esetlegesen csak a pontok miatt járt a Tesco-ba vásárolni, de nem kapja meg a kedvezményre szánt pontokat a meghatározott összegek kifizetése után, akkor lehetséges, hogy úgy gondolkodik, hogy máshol is meg tudja oldani a nagybevásárlást, nem muszáj neki éppen a Tesco-ban, így elveszítik. Egy másik fontos kérdés pedig számomra az, hogy érthető, hogy a cég biztonsági szolgálat miatt minden kassza fölé elhelyez egy kamerát, amivel követik a vásárlók mozdulatait, de vajon ez rokonszenves megoldásnak számít? Ki szeretné úgy lebonyolítani akár fizetését, akár más tevékenységét, hogy közben tudja, hogy minden egyes mozdulata rögzítve van kamerafelvételen. Ez nagy mértékű bizalmatlanságot sugall a vásárlók számára. Ez bizony negatívum. Lehetőség lehet még akár egy korszerűbb technika kifejlesztése is. Mint minden más, ez a megoldás is tartogat veszélyeket. Fontos lehet a vállalat számára, hogyha a szerkezet nem abszolút megbízható. Az a cél, hogy ne lehessen manipulálni, félrevezetni, becsapni. Adódhat olyan eset is, hogy a vásárló és a munkaerő összejátszása következik be, ilyen esetben ez súlyos szankciókat vonhat maga után, de megtörténhet az is, hogy például amíg az alkalmazott az egyik kasszánál egy vásárlóval foglalkozik, mert elvonják a figyelmét, addig a másik kasszánál egy biztonsági rendszert kijátszó fizetés történik, aminek lopás lesz a következménye. Fontos veszély lehet még a cégnek az is, hogy ha a versenytársak rövid időn belül ezt esetleg lemásolják, akkor már nem lesz újdonság, veszít érdekességéből. Érdekes kérdés még a modernizálás, ugyanis lehetséges, hogy akiknek nem tetszik a módszer, azok bizony elfordulnak a digitalizálódástól. Vagy megeshet, hogy olyan jogszabályokat alkotnak, amely szerint nem lesz megengedett későbbi időkből a használata. Akkor vajon megkeresik a kiskapukat?

Számtalan irányból megközelíthető a tanulmányozás, de egy dolog biztos - érdekes eredmények születtek.



(53.ábra)⁷¹

⁷¹ <http://hu.stockfresh.com/image/1081889/swot-colorful-words-hang-on-rope>; letöltés dátuma: 2012. november 16.

Befejezés

Dolgozatomban célom volt, hogy az önkiszolgáló kasszával kapcsolatos empirikus tapasztalataimat kifejtsem és hogy a témában felmerült kérdésekre keressem a válaszokat szekunder kutatással, primer kérdőíves felméréssel, valamint mélyinterjúval.

A bevezetés után - amelyben utalok a téma aktualitására – a fizetési formák bemutatásával foglalkoztam. Kitértem az egyes módokra egyenként, általánosságban. Egészen addig rendszereztem ezeket az eljárásokat, amíg el nem jutottam az alternatív megoldásokig, ahol négy népszerű példából kiindulva veszem górcső alá az önkiszolgáló kasszákat.

A Tesco rövid cégtörténeti áttekintése után rátértem magának a témának a fejtegetésére, azon belül is a működési folyamat bemutatására.

A következőkben a dolgozat címére összpontosítottam. „Fizess Magad – Gyorsabb lesz! – de vajon jobb is?” – a megfogalmazott két legfontosabb kérdésre kerestem a választ.

Ezt követően igyekeztem részletezni az önkiszolgáló kassza használatának következményeit, kockázatait. Elsőként kitértem a legfontosabb feltevésre, hogy mi lesz a munkavállalókkal? Rendkívül fontosnak tartottam, hogy ezt a kérdést megvizsgáljam, e tekintetben felmerült a munkavállalói jogok kivesézésének szükségessége is részemről.

Majd érdekesnek láttam, ha egy picit kutakodok a munkavállalói jogok között.

Dolgozatom további fejezeteiben már az önkiszolgáló kasszákkal kapcsolatban végzett primer kutatásom eredményét fejtegettem. Felmértem, valamint utána néztem, hogy általánosságban hogy viszonyulnak az emberek az újításhoz.

Egy mélyinterjú segítségével betekintést nyerhettem a „kulisszák mögé”, ahol szintén a kockázatokra, valamint az ötlet megvalósítására kerestem a választ.

Kérdőíves kutatásom keretében volt szerencsém többfajta vélemény megismerésére, majd ezek egybevetéséből megszületett problémafeltárásom általános eredménye, amely kiindulópontját jelentette a megoldáskeresésem irányvonalának.

A dolgozat hatodik fejezete a SWOT analíziseké. Kétféle elemzést állítottam fel a munkám során, az egyiket a vásárlók szemszögéből, vásárlói oldalról, a másikat pedig magának a bevásárlóközpontnak az oldaláról. Meglepő eredmények születtek.

Ha az önkiszolgáló kasszák hatékonyságának empirikus vizsgálatának eredményeit tekintjük, akkor egyértelmű, hogy hipotéziseim nagy része beigazolódni látszik.

A Zalaegerszeget érintő változásból indultam ki, így egyértelműen nem tudtam általános következtetést levonni az egész országra nézve, de bepillantást nyerhettem a környezetemben élő emberek véleményébe, tapasztalataiba.

A cégvezetés részéről kapott információk is megerősítik a saját kutatásom eredményét.

Az eredmények tovább pontosíthatók lehetnek egy nagyobb mintán történő adatfelvétel során, és akkor már a jelenlegi kutatásból származó tapasztalataimat is fel tudom használni a módszereket és a mérést illetően, amely a terjedelmi korlátokra való tekintettel már egy új kutatást feltételezne.

Dolgozatom egyik központi témájául azt a kérdést választottam, hogy vajon megérett-e már a magyar társadalom az ilyesfajta fejlesztésre?

Ha már ott tartunk, hogy magyar társadalom, akkor tekintsünk bátran nyugatabbra, a „fejlettebb” országok területére.

Franciaországban és Spanyolországban is ismertek a gépek már 2004 szeptembere óta. A következő célcsoport a Benelux államok és Skandinávia.

Németországban a Metró Áruházakban vezették be elsőként az önkiszolgáló kasszák használatát, és abszolút sikerességét mutatta az az adat, miszerint a kezdő fázisban a vásárlók már 31%-a használta a gépet.

A vásárlók valószínűsítése szerint az önkiszolgáló kasszáknál ugyanaz játszódik le, mint a pénzkidó automaták megjelenésekor. Ugyanis akkor sem értették sokan, hogy miért vesznek ki az emberek készpénzt ATM-ből. Azóta pedig szinte mindenkinek természetes az ATM-ek használata, szinte rutinműveletté vált mindennapjainkban.

Azt elismerik a megkérdezett vásárlók, hogy a pénztáros gyorsabban tudja leolvasni a kódokat, viszont a vásárlók akkor is úgy gondolják, hogy ők gyorsabban tudják kiszolgálni magukat. Így ráadásul saját maguk is rendelkezhetnek a saját idejük felett. Általánosságban pedig igaz az európaiakra, hogy szeretik maguk csinálni a dolgaikat, gondoljunk itt a jegyvásárlásra, tankolásra, vagy akár egy mindennapi példára, a parkolásra.⁷²

Ahogy halad az idő előre, lehetetlen megjósolni, hogy mi lesz a sorsa ezeknek a gépeknek, az egyenlőre biztos, hogy rendíthetetlenül haladnak a siker útján! A kérdés csak az, egyenesen vezet-e az út?

⁷² <http://index.hu/gazdasag/vilag/penztar40922/>; letöltés dátuma: 2012. november 19.

Irodalomjegyzék

1. Gál Erzsébet, *Praktikus bankszakmai ismeretek*. (Saldo kiadó, 2011)
2. Veres Zoltán, Szilágyi Zoltán, *A marketing alapjai*. (Perfekt kiadó)
3. <http://www.uni-miskolc.hu/~eujog/fizetes.htm> (letöltve: 2012. október 29.)
4. <http://www.canstockphoto.hu/%C3%81bra-cserekereskedelem-csereber%C3%A9l-3073364.html> (letöltve: 2012. október 29.)
5. <http://www.fuggoleges.ro/index.php/site/index/25> (letöltve: 2012. október 29.)
6. <http://postai-csekk.mbert.hu/> (letöltve: 2012. október 29.)
7. <http://ecopedia.hu/bankkartya> (letöltve: 2012. október 29.)
8. <http://www.nework.hu/hir/96/> (letöltve: 2012. október 29.)
9. http://www.mnb.hu/Root/Dokumentumtar/MNB/A_jegybank/mnbhu_mnb_rendeletek/18_2009MNBrendelet.pdf (letöltve: 2012. október 29., 17. oldal, 30. §)
10. <http://www.haon.hu/debrecen/jo-tudni-az-adozasrol---a-hatosagi-atutalasi-megbizas-tudnivaloi/news-20110331-03264107> (letöltve: 2012. október 29.)
11. http://penzugyiutravalo.hu/szamla_behajtas/ (letöltve: 2012. október 29.)
12. <http://www.jogiforum.hu/hirek/25484> (letöltve: 2012. október 29.)
13. http://www.citibank.hu/gcb/Nagyvallalatok/hungary/penzforgalmi_szolgaltatasok/jovairasok_azonnali.htm (letöltve: 2012. október 29.)
14. http://www.mnb.hu/Root/Gallery/Pics/MNB/Kiadvanyok/mnbhu_egyebkiadvanyok_hu/mnbhu_penzstab_fizforg/mnbhu_csopfiz/image23.gif (letöltve: 2012. október 29.)

15. http://www.mnb.hu/Kiadvanyok/mnbhu_egyebkiadvanyok_hu/mnbhu_penzstab_fizfo rg/mnbhu_csopfiz (letöltve: 2012. október 29.)
16. <https://ebank.khb.hu/publish/ebank/hu/ebank.html> (letöltve: 2012. október 29.)
17. <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/okmanyos-beszedveny/> (letöltve: 2012. október 29.)
18. <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/akkreditiv-okmanyos-eghitelezes/> (letöltve: 2012. október 29.)
19. http://www.bankkartya.hu/?oldal=alapok_def (letöltve: 2012. október 29.)
20. <http://izishop.hu/izishop.jsp?> (letöltve: 2012. október 29.)
21. <https://www.abaqoos.com/voucher/faq.aspx?lang=H2#> (letöltve: 2012. október 29.)
22. <http://www.mobilfizetes.hu/hogyan-mukodik/mobilfizetes-alkalmazas> (letöltve: 2012. október 29.)
23. http://varosban.blog.hu/2010/12/21/onkiszolgalo_penztar_magyarorszagon_is (letöltve: 2012. október 29.)
24. http://www.m70.hu/hu/cikk/tesco_szavatossag/ (letöltve: 2012. november 10.)
25. http://www.nlcafe.hu/tesco/20041118/egy_kis_cegtortenet/ (letöltve: 2012. október 14.)
26. <http://tesco.hu/tesco-magyarorszagon/a-tesco-magyarorszagon/elkoztelezett-tamogato> (letöltve: 2012. november 13.)
27. <http://tesco.hu/> (letöltve: 2012. november 10.)

28. <http://www.tesco-karrier.hu/public/index.php?menu=59> (letöltve: 2012. november 10.)
29. <http://befektetes-tozsde-penz.blogspot.hu/2010/10/itt-tesco-broker.html> (letöltve: 2012. november 16.)
30. http://www.nlcafe.hu/tesco/20041118/tesco_gazdasagos_termek/ (letöltve: 2012. november 16.)
31. http://www.facebook.com/tescoaruhazak/app_491720597513526 (letöltve: 2012. november 15.)
32. http://www.etanolblog.hu/2008_08_03_archive.html (letöltve: 2012. november 16.)
33. http://www.tescomobile.hu/tesco_mobil_kartyas_tarifa (letöltve: 2012. november 16.)
34. <http://www.redsqcreative.co.uk/blog/2011/03/tesco-mobile-blocking-iphone-4-ios-4-3-personal-hotspot/> (letöltve: 2012. november 15.)
35. http://hiper.blog.hu/2010/01/08/onkiszolgalo_penztar (letöltve: 2012. november 13.)
36. http://tesco.network.hu/kepek/tesco_akcio/tesco_clubcard (letöltve: 2012. november 03.)
37. <http://www.hotdog.hu/Sporaa> (letöltve: 2012. november 06.)
38. http://www.dunapart.eu/veszelyt_jelzo.html (letöltve: 2012. november 05.)
39. <http://budapest.olx.hu/boltvezet-bolti-elado-es-bolti-penztaros-tanfolyam-okj-indul-iiid-269047846> (letöltve: 2012. november 05.)
40. http://www.jofogas.hu/bekes/Tesco_tefal_pontok_4022340.htm (letöltve: 2012. november 05.)

41. http://banditapolitika.blog.hu/2012/07/23/munkavallaloi_jogok_a_tesconal_avagy_mi_ert_kell_eladni_a_kormany_dinnyejet (letöltve: 2012. október 14.)
42. <http://ekalmar.hu/miert-az-ekalmar-online-szamlazo-program/> (letöltve: 2012. november 13.)
43. <http://vallalkozoi.negyed.hu/vnegyed/20120219-a-tesco-elkerulne-a-tomeges-elbocsatasokat.html> (letöltve: 2012. november 13.)
44. <http://abigail-szurkeallomanya.blogspot.hu/> (letöltve: 2012. november 09.)
45. <http://www.sikerado.hu/kereses/Quimby> (letöltve: 2012. november 10.)
46. http://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC0QFjABurl=http%3A%2F%2Fwww.tki.pte.hu%2Fadmin%2Fdocuments%2Fhuszar%2FDidaktika%2FFo.galom%2FInterj%25FA%2520%2520D%25E9k%25E1ny%2520Orsolya.doc&ei=hEmeUP2wCoeTswaR9YHYAw&usg=AFQjCNFuHM36A_aF_PB0XwYyDqZtXk6xJw&sig2=ha2Lmz96KBskyCVhqgy3dw (letöltve: 2012. november 10.)
47. http://edutushallgato.blog.hu/2012/07/12/a_google_a_mi_baratunk_is (letöltve: 2012. november 10.)
48. <http://olvasoterem.com/index.php/2011/04/korkerdes-neked-mi-fontos/> (letöltve: 2012. november 10.)
49. http://www.facebook.com/tescoaruhazak/app_491720597513526 (letöltve: 2012. november 16.)
50. http://www.m70.hu/hu/cikk/tesco_szavatossag/ (letöltve: 2012. november 13.)
51. http://hu.wikipedia.org/wiki/SWOT_elemez%C3%A9s (letöltve: 2012. november 16.)

52. <http://hu.stockfresh.com/image/1081889/swot-colorful-words-hang-on-rope> (letöltve: 2012. november 16.)
53. http://www.facebook.com/tescoaruhazak/app_491720597513526 (letöltve: 2012. november 16.)
54. <http://hu.stockfresh.com/image/1268847/3d-buzzword-text-swot> (letöltve: 2012. november 16.)

Mellékletek

1. számú melléklet: Interjúvázlat

1. Mit várnak ettől a fizetési módszertől?
2. Mennyi ideig tartott a megvalósítása?
3. Mennyibe kerül az üzemeltetése?
4. Mik az eddigi tapasztalatok?
5. Veszélyezteteti ez a megoldás a pénztárosok munkáját?
6. Teljesen át fogják venni az irányítást az önműködő kasszák?
7. Hogy jött az ötlet a bevezetésére?
8. Hol található még ilyen önműködő pénztár Magyarországon?
9. Biztonságosnak tekinthető?
10. Nem félnek, hogy megnő a lopások száma?
11. Amennyiben lopás történik, az mivel bizonyítható?
12. És mik a következményei?
13. A bankkártyás fizetés is biztonságosnak tekinthető?
14. Kijátszható, félrevezethető a gép?

2. számú melléklet: Kérdőív

Üdvözlöm!

Dervalics Eszter vagyok, a BGF GKZ másodéves banki szakügyintéző felsőfokú szakképzés hallgatója.

Kérem segítse iskolai munkámat ezen kérdőív kitöltésével.

Segítségét, válaszait előre is nagyon szépen köszönöm!

1. Mi a legjellemzőbb fizetési forma, amit Ön általánosságban alkalmaz?

Késspénz

Bankkártya

Hitelkártya

2. Az intenzitási skála segítségével kérem osztályozza 1-7-ig az alábbi fizetési módokat a használás gyakoriságának megfelelően! (1 = soha nem használom; 7 = leggyakrabban használom)

Késspénz

Bankkártya

Hitelkártya

3. Ismeri az újonnan megjelent, korszerű fizetési megoldást, az önműködő kasszát?

Igen

Nem

4. Használta már ezt a típusú fizetési lehetőséget?

Ha igen, akkor hol?

Nem

5. Milyennek tartja a megoldást? (Több válasz is megjelölhető!)

Korszerű

Gyors

Biztonságos

Egyszerű

Negatív

Hasznos

Bonyolult

6. Könnyen használhatónak találja ezt a fizetési módot?

Igen, rögtön tudtam hogyan kell használni az utasítások alapján

Voltak vele problémák, de könnyen elsajátítottam a használatát

Kipróbáltam, de többet nem alkalmazom

Bonyolult és nehezen kezelhető

7. Mit gondol, veszélyezteti ez az alkalmazottak munkáját?

Ha igen, miért?

Nem

8. Szívesen próbál ki új, korszerű megoldásokat?

Igen, abszolút szívesen

Szeretem a megszokott, biztos dolgokat

Szívesen próbálok ki új dolgokat

Alkalmazkodom az új dolgokhoz, ha kell

Nem szívesen változtatok a bevált módszereken

9. Mit gondol, jó megoldás ez a bevásárlóközpontok számára?

Ha igen, miért?

Nem

10. Ajánlaná ismerőseinek ezt a fizetési módot?

Igen

Nem

11. Az Ön neme?

Nő

Férfi

12. Az Ön életkora?

10 – 20

21 – 30

31 – 40

41 – 50

13. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

8 általános vagy annál kevesebb

Szakiskola

Szakközépiskola

Érettségi

Felsőfokú szakképesítés

Diploma

14. Az Ön lakóhelye:

Megyei jogú város

Kisváros

Nagyközség

Falu

15. Rendelkezik rendszeres jövedelemmel?

Igen

Nem

16. Milyen területen dolgozik?

Ipar

Mezőgazdaság

Szolgáltatás

Államigazgatás

Egészségügy

Kereskedelem

Jog

Oktatás

Pénzügy, bank

Vendéglátás, idegenforgalom

Egyéb:

17. Egyedül él egy háztartásban?

Igen

Ha nem, akkor hányan élnek egy háztartásban?

18. Mennyi az egy főre jutó nettó jövedelem?

25.000 ft alatt

25.001 – 50.000 ft

50.001 – 75.000 ft

75.001 – 100.000 ft

100.001 – 125.000 ft

125.001 – 150.000 ft

150.001 – 175.000 ft

175.001 – 200.000 ft

200.001 ft felett