

# TÁJÉKOZTATÓ

Készségigények felmérése a  
kiskereskedelemben  
A GINOP-5.3.5-18-2018-00005  
A kiskereskedelmi ágazat  
munkaerőigényeinek és készségigényeinek  
előrejelzése elnevezésű projektről



**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



**Tartalom**

Vizsgált készségek .....	4
Anyanyelvi készség .....	4
Csapatszellem .....	4
Gazdasági és iparági ismeretek .....	5
Idegennyelvtudás .....	5
Lojalitás .....	5
Munkakultúra .....	6
Önálló munkavégzés.....	6
Problémamegoldó képesség .....	6
Szakmai és gyakorlati jártasság .....	6
Tanulási hajlandóság .....	7
Ügyfélközpontúság .....	7
Vezetési és szervezési képességek .....	7
Számítógépes ismeretek.....	8
Kérdőívek .....	8
Munkaadói kérdőív szerkezeti felépítése .....	8
Munkavállalói kérdőív szerkezeti felépítése.....	11

## **Vizsgált készségek**

A kiskereskedelmi ágazat munkaerőigényeinek és készségigényeinek előrejelzése elnevezésű projektben – a meghatározott 8 db munkakörre vonatkoztatva – 13 db készség vizsgálatára került sor. A készségek kiválasztása az Europass által meghatározott fontosabb kompetenciákból, valamint a szakképzési rendszer vizsgakövetelményeiben megnevezett készségekből történt.

### **Anyanyelvi készség**

Gördülékeny anyanyelvhasználat, vagyis a munkavállaló élőszóban és írásban is jól kommunikál, ki tudja magát fejezni, és ezt a képességét a munkafolyamatok során is magabiztosan használja.

*Fejlesztése:* szókincs gazdagítása, illetve szakszókincs elsajátítása, amit a gyakorlatban való többszöri alkalmazás segít elő.

### **Csapatszellem**

A csapatban való eredményes munkavégzésre vonatkozó készség. Egy jó csapatjátékos az együttműködésre, a közös megoldásokra törekszik, továbbá saját érdekeit háttérbe szorítja, a közösséget helyezi előtérbe.

*Fejlesztése:* szociális készségek fejlesztése. Segíti a magánszféra beemelése a csapatba, csapatépítő tréningeken

való részvétel, illetve a nagyobb kihívás is emeli a csapatszellemi aktivitást.

### **Gazdasági és iparági ismeretek**

A munkavállaló felméri munkájának messzemenő hatását az adott iparágra vonatkozóan, vagy akár a gazdaság egészére nézve, információs bázisa széles körű. Tisztában van a termékek munkafolyamati előzményeivel és kimenetelével.

*Fejlesztése:* felkészítő tréningek, folyamatos egyéni tanulás.

### **Idegennyelvtudás**

Gördülékeny nyelvhasználat, a munkavállaló előszóban és írásban is jól kommunikál, ki tudja magát fejezni, és ezt a képességét a munkafolyamatok során is magabiztosan használja az adott nyelven.

*Fejlesztése:* szókincs gazdagítása, illetve szakszókincs elsajátítása az adott nyelven, amit a gyakorlatban való többszöri alkalmazás segít elő. Nyelvi kurzusok elvégzése.

### **Lojalitás**

Együttműködés a vállalat vezetőségével, illetve a munkatársakkal is, megbízható, korrekt munkavégzés.

*Fejlesztése:* a kedvezőbb munkafeltételek megteremtése erősíti a lojalitást.

### **Munkakultúra**

Szociális normák, értékek betartása az adott munkavégzés során, a munkavállaló mindig szakmai és módszertani szempontok alapján cselekszik.

*Fejlesztése:* fontos a jó munkakörülmények megléte; elősegíti a vezetőséggel való jó kapcsolatot.

### **Önálló munkavégzés**

Munkavállaló felméri helyzetét, ismeri saját határait, ha szükséges, önállóan cselekszik, szélesíti tudását.

*Fejlesztése:* építő jellegű visszajelzések fontosak, valamint a feladatok fokozatos szélesítése elősegíti az önálló munkavégzés elsajátítását.

### **Problémamegoldó képesség**

Munkavállaló a felmerülő problémát eredményesen megoldja az esetlegesen felmerülő váratlan helyzetek során is.

*Fejlesztése:* gyakorlatban való alkalmazása szituációs gyakorlatok, játékok során.

### **Szakmai és gyakorlati jártasság**

Munkáját a legkorszerűbb szakmai ismeretek szerint végzi, megfelelő szakmaisággal jár el.

*Fejlesztése:* munkatapasztalat megszerzése, szükséges a folyamatos fejlesztés és továbbképzések elvégzése.

### **Tanulási hajlandóság**

A munkavállaló érdeklődő magatartást tanúsít, nyitott az újdonságokkal kapcsolatban, továbbképzési hajlandóságot mutat.

*Fejlesztése:* pozitív visszacsatolásokkal, személyre szabott kihívásokkal fejleszthető.

### **Ügyfélközpontúság**

Az ügyfelek igényeinek kielégítése a kapcsolattartás során, segítségnyújtás képessége. Munkavállaló megérti az adott problémát, és kiválóan prezentálja is azt.

*Fejlesztése:* fejlett érzelmi intelligencia és jó kommunikációs készség szükséges hozzá. Drámapedagógiai feladatok, szituációs és szerepjátékok során fejleszthető.

### **Vezetési és szervezési képességek**

Csapatfolyamatokat, munkafolyamatokat megfelelő ütemezéssel, költséghatékonyan és magas színvonalon koordinál, szakmai és gyakorlati jártasság is a birtokában van.

*Fejlesztése:* jellemző az egyedüli döntéshozatal, ezért a terhelhetőséget bírnia kell a munkavállalónak. A jó vezető ismer-

ri beosztottjai szakmaiságát és személyiségét is. Fejleszthető konfliktuskezelési tréningek elvégzésével.

### **Számítógépes ismeretek**

Alapvető – az adott szakmához szükséges – számítógépes ismeretek elsajátítása, Microsoft Office programcsomag ismerete.

*Fejlesztése:* munkafolyamatok során gyakorlatban való elsajátítás, illetve informatikai tanfolyamok elvégzése.

### **Kérdőívek**

A kérdőíves kutatás során a kiskereskedelmi ágazatban működő 20 munkaadó és 110 munkavállaló került bevonásra. A kérdőívek moduljai egy-egy konkrét témakört öleltek fel, amelyek összessége adta a kutatás eredményét jelentő készségmátrixot.

### **Munkaadói kérdőív szerkezeti felépítése**

A munkaadói kérdőívek öt modulból állnak. Az első modul a **Statisztikai alapkérdések**, amelyek a munkaadók helyzetéről



kívántak megtudni néhány adatot<sup>1</sup> – rákérdeztek az alapításuk évére, telephelyére, a foglalkoztatottak számára, valamint az éves árbevételre.

A **Szakmai és alapkészségek helyzete** modulban a munkaadók értékelték a készségek fontosságát egy-egy szakmát illetően. Rákérdeztek továbbá: a tapasztaltabb munkavállalók értékelésére; a készségek fontosságára szakmától függetlenül; az egyes készségek jövőbeni fontosságának növekedésére és csökkenésére; a készségek fejlesztésére; a saját munkavállalók készségeinek elégedettségére, illetve hogy mely készségek terén akarnak kitűnni egymás, valamint a feletteik előtt. Rákérdezett a munkahellyel kapcsolatos elvárások jelentőségére; a munkavállalóktól való ügyfélelvárára; valamint vizsgálta, hogy mely készségek jelentősége növekedett meg a vírushelyzet következtében.

A harmadik modulban a kérdések a **Munkaerőpiac és foglalkoztatás** helyzetét járták körbe. Arra helyezték a hangsúlyt, hogy a vállalatoknál milyen foglalkoztatási formák jellemzőek, így kitértek a gyakornok; a szakmát váltó, a megváltozott munkaképességű és a hátrányos helyzetű munkavállaló;

---

<sup>1</sup> Az adatok anonimek és a hatályos GPR irányelvek mentén kezelendők.

a gyesről, gyedről visszatérő; illetve a külföldi állampolgárok foglalkoztatottságának helyzetére.

A **Gazdasági válság és a közeljövő kilátásai** részben az elrendelt veszélyhelyzet miatt bekövetkező forgalom, a foglalkoztatottak számának és a foglalkoztatás módjainak átalakulása, valamint a jövő kihívásai és a versenyképesség megőrzése kérdéskör szerepelt. A kérdőív konkrétan rákérdezett a vállalat forgalmának és a foglalkoztatottak számának változására, kitért a vállalat kiadásainak módjában bekövetkezett változásokra, felmérte a túlképzett munkavállalói jelentkezéseket. Vizsgálta a foglalkoztatottak számának változását és a vállalat vonzerejének mibenlétét, illetve a vállalat jövőbeni lehetséges automatizációs folyamatait.

Érdekes modullal zárt a kérdőív, a veszélyhelyzet időszakára vonatkozóan az **Egészség és pandémia** hatását járta körül. A kérdések kitértek: a védekezés többletterheire, a kényszer-szabadságolási esetek számára, a megbetegedett munkavállalók, illetve családtagjaik számára, a 65 év feletti időkori korlátozását figyelembe véve délelőtti, illetve délutáni időszakban a készségek fontosságának értékelésére, a munkavállalók teljesítményének változására, az óvintézkedések szükségességére, valamint vizsgálta a vásárlók, alkalmazottak szabályokhoz való alkalmazkodását a vírushelyzet idején.

## **Munkavállalói kérdőív szerkezeti felépítése**

A munkavállalói kérdéssor négy témakör köré csoportosult, elsőként szintén **Általános kérdésekkel** kezdett, ahol is rákérdezett a kérdőívet kitöltő korára, iskolai végzettségére, településére, illetve a vállalatnál eltöltött éveinek számára.

A **Munkahellyel kapcsolatos igények** felmérésénél a munkavállaló és a vállalat viszonya került középpontba.

A **Munkavégzéshez kapcsolódó készségek** munkavállalói oldalról való értékelése következett, ahol a munkavállalók megnevezték saját készségeiket, képesítéseiket, osztályozták a szakképzés/felnőttképzés és a munkavégzés során elsajátított készségeket és azok eredményességét. A kérdőív vizsgálta, hogy történt-e a munkavállaló esetében pályamódosítás, továbbá sor került a készségek, a kiemelkedő készség osztályozására. A kérdőív rákérdezett a fejlődési lehetőségekre, a pályakezdő vagy pályamódosító kolléga betanítására, a munkatársak kiemelkedő készségeire, a közelmúltban viszszaszorult/kiemelt fontosságú készségekre, az adott vállalat ismeretének fontosságára, a külföldi munkavállalásra, a munkavállaló szakmai tájékozottságának, a szakmák fontosságának jövőbeni szerepére, a versenyelőnyt jelentő készségekre.

Végezetül az **Egészség és pandémia** témakörben a munkavállalók értékelték a biztonsági szabályok betartásának nehézségeit és a szabályok betartásának hatékonyságát.



**Általános Fogyasztási Szövetkezetek és Kereskedelmi  
Társaságok Országos Szövetsége  
/ÁFEOSZ-COOP Szövetség/**

1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11/C

Telefon: 1/455-5444

[www.kereskedelem535.hu](http://www.kereskedelem535.hu)

[www.afeosz.hu](http://www.afeosz.hu)