

TÁJÉKOZTATÓ

Pandémia hatásai 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

| | |
|---|---|
| A pandémia ágazati hatásai | 4 |
| Fontosabb készségek a vírushelyzet alatt..... | 4 |
| Vállalatot érintő változások a pandémia hatására | 5 |
| Védekezési eszközök megléte | 6 |
| Idősávok hatása a készségek szerepére..... | 7 |
| Munkavállalók teljesítményében bekövetkező változás | 7 |
| Szabályokhoz való alkalmazkodás | 7 |

A pandémia ágazati hatásai

A projektben végzett kutatás elsősorban a megnevezett munkakörökhöz rendelt készségek fontosságára vonatkozott, de kitért több más kérdéskörre is. Többek között számos szempontból vizsgálta a vírushelyzet ágazati hatását, mind munkaadói, mind munkavállalói oldalról.

Fontosabb készségek a vírushelyzet alatt

A vírushelyzet alatt változtak a vásárlási szokások, valamint a fogyasztói magatartás is. A pandémiára vonatkozó első kérdés vizsgálta a vírushelyzet alatt megnövekedett jelentőségű készségeket, a munkaadók tetszőleges számú készséget jelölhettek meg.

A munkaadók véleménye szerint összességében a vírushelyzet alatt két készségre volt kiemelkedő mértékben szükség: az Ügyfélorientáltságra és a Problémamegoldó képességekre.

A munkavállalók is nyilatkoztak a témában, itt a válaszadók többsége szintén megjelölte a Problémamegoldó készséget, továbbá kiemelte az Önálló munkavégzés jelentőségét. Érdekes, hogy azon munkavállalók, akik minimum 21 éve az adott vállalkozásnál dolgoznak, ők a vírushelyzet alatti legjelentősebb készségként a Számítógépes ismereteket je-

lőtték meg, míg a szakmunkásképzőt végzetek a Csapat-szellem fontosságát emelték ki.

A kérdőív nem csak a megnövekedett jelentőségű készségeket vizsgálta, hanem rákérdezett arra is, hogy a munkavállalók szerint melyek voltak a járvány időszaka alatt háttérbe szoruló készségek. A válaszadók többsége összességében a Csapat-szellem és a Munkakultúra készségeit je-lölte meg.

A munkavállalók részéről többféle válasz született, összességében a vírushelyzet alatt a Problémamegoldó készség, az Önálló munkavégzés és a Számítógépes ismeretek megnövekedett jelentőségét emelték ki.

Vállalatot érintő változások a pandémia hatására

A megkérdezett kiskereskedelmi munkaadók többségénél a veszélyhelyzet kihirdetését követő időszakban a forgalom csökkent¹ - 4,44%-kal -, míg a válaszadók 95%-ánál a válság ellenére a foglalkoztatottak számában nem történt változás.

A veszélyhelyzet kihirdetését követően - 2020. március után - a vállalkozások kiadásaiban egyes munkakörök vonatkozásában - pl. Kereskedelmi egység vezetője, Bolti el-

¹ Érdekes, hogy a megkérdezett munkaadók 20%-ánál forgalomnövekedés következett be.

adó, Bolti pénztáros, Pultfeltöltő, Árufeltöltő – többségében munkabéren kívüli juttatási - pl. pótlék, jutalom, kiegészítő fizetés – és szociális munkaerő költségek – pl. táppénz – jelentek meg.

Védekezési eszközök megléte

A munkaadók 80%-a tett óvintézkedéseket az üzletben a pandémia ideje alatt, az alábbi megvalósítási sorrendben:

- Felhívás maszkviselésre
- Távolságtartás mértékének kijelölése
- Műanyagpajzs a pénztárnál
- Az üzlethelyiségben tartózkodók számának korlátozása
- Kézfertőtlenítés a bejáratnál
- Egyéb: gumikesztyű; több takarítás; csoportos megbeszélések mellőzése.

A védekezési eszközök meglétének biztosítása alapvetően többlet terhet jelentett a válaszadóknak, átlagosan 2 millió forintba kerültek. A megkérdezett vállalkozások többségénél nem volt szükség kényszerszabadságolásokra, de 65%-nál volt átlagosan 5 fő olyan munkavállaló, akit közvetlenül érintett a COVID-19; 60%-nál volt átlagosan 6 fő olyan munkavállaló, ahol annak családját vagy közvetlen környezetét érintette a járvány.

Idősávok hatása a készségek szerepére

A veszélyhelyzet kihirdetését követően a 65 év feletti vásárlók külön délelőtti és délutáni időszakban mehettek be az üzletekbe. A kérdőív vizsgálta, hogy a készségek szerepére ez milyen hatást gyakorolt.

A két időszakban mind a kiemelt készségek, mind a háttérbe szorultak azonosak voltak: a Problémamegoldó képességeket, az Ügyfélorientáltságot és az Önálló munkavégzést emelték ki a munkaadók, továbbá a Számítógépes ismereteknek, az Anyanyelvi készségeknek és az Idegennyelvtudásnak nem tulajdonítottak nagy jelentőséget.

Munkavállalók teljesítményében bekövetkező változás

Az elrendelt veszélyhelyzet alatt a munkaadók válaszai alapján összességében a munkavállalók teljesítményében pozitív változás történt. A pandémia ideje alatt a munkavállalók számára rendkívüli tréningre, tanácsadásra a munkateljesítmény fokozása, megőrzése érdekében nem volt szükség.

Szabályokhoz való alkalmazkodás

A kérdőív a munkaadók és munkavállalók részéről is felmérte, hogy a pandémia ideje alatt az elrendelt szabályok betartása milyen nehézségeket okozott a foglalkoztatottaknak és

a vásárlóknak. Az alábbi járványügyi óvintézkedéseket lehetett rangsorolni:

- Személyi higiéné fokozása
- Kézfertőtlenítő használata
- Távolságtartás, létszámkorlátozás
- Maszkviselés
- Kártyás fizetés
- Kontaktusszámcsökkentés az eladókkal
- Magasabb kockázatú munkatársak védelme.

A munkaadók válaszai alapján kitűnik, hogy a vásárlóknak a szabályok betartása közül a Maszkviselés az üzletben, a Távolságtartás betartása és a Kézfertőtlenítő használata jelentette a legnagyobb problémát.

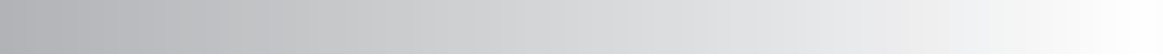
A munkavállalók - a délelőtti és a délutáni időszakban is - a Távolságtartás betartását, a Kézfertőtlenítő használatát és a Kontaktusszámcsökkentést az eladókkal emelték ki, mint a nehezebben betartható szabályokat, míg a Magasabb kockázatú munkatársak védelme, a Maszkviselés és a Kártyás fizetés jelentette a legkisebb problémát.

A munkaadók és a munkavállalók egyaránt a Távolságtartás betartását és a Kézfertőtlenítő használatát is megjelölték, mint a vásárlók által legnehezebben betartható járványügyi szabályokat.

A vállalkozások foglalkoztatottjainak a munkaadók véleménye szerint nem jelentett különösebb nehézséget a járványhelyzet alatt keletkezett intézkedések betartása, azonban a Kontaktusszámcsökkenés és a Távolságtartás betartása egyes helyzetekben kihívást jelentett, míg a Személyi higiéné ösztönzése egyáltalán nem okozott nehézséget. A munkaadók szerint a munkavállalók legzökkenőmentesebben a Maszkviseléshez, a Kézfertőtlenítő használatához, a Személyi higiéné ösztönzéséhez és a Távolságtartás betartásához tudtak alkalmazkodni.

A munkavállalók válaszai alapján kitűnik, hogy számukra a Távolságtartás és a Maszkviselés szabályainak betartása jelentette a legnagyobb nehézséget, de alapján véve minden veszélyhelyzet alatti szabály betartásához könnyen alkalmazkodtak.

A munkaadók szerint és a munkavállalók válaszai alapján is kiderült, hogy a foglalkoztatottaknak nem jelentett különösebb problémát a járványügy szabályok betartása. A munkaadók véleménye szerint a Kontaktusszámcsökkenés, míg a munkavállalók véleménye alapján a Maszkviselés jelentett némileg mégis kihívást a Távolságtartás betartása mellett.



A kiskereskedelmi munkavállalók szerint a Maszkviselés és a Távolságtartás betartása a leghatékonyabb módja a személyes védekezésnek a járvánnyal szemben, a Magasabb kockázatú munkatársak védelmét kevésbé tartották hatékonynak, vagy épp releváns intézkedésnek.



**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

www.afeosz.hu