

# **SZAKDOLGOZAT**

**Albert Annamária**

**2023.**



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem**

**Budai Campus**

**Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet**

**Gazdálkodási és menedzsment alapképzési szak**

**Gyógyüzlet Kft., gyógyászati segédeszközök forgalmazásával  
foglalkozó üzletlánc elektronikus információs rendszerének  
vizsgálata és fejlesztési lehetőségei**

**Belső konzulens:** Dr. Kovács Árpád Endre  
Egyetemi docens

**Belső konzulens  
intézete/tanszéke:** Vidékfejlesztés és  
Fenntartható Gazdaság  
Intézet  
Agrárdigitalizációs és  
Szaktanácsadási Tanszék

**Készítette:** **Albert Annamária**

**Budapest  
2023.**

# Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	3
1.1.	Célkitűzések.....	4
2.	Szakirodalmi áttekintés .....	6
2.1.	Kapcsolódó fogalmak .....	6
2.1.1.	Adat, információ, információrendszer, információs rendszerek .....	6
2.1.2.	Az információ mint erőforrás .....	8
2.1.3.	A vállalatirányítási információs rendszerek meghatározása, típusai .....	10
2.1.4.	A vállalatirányítási információs rendszerek sajátosságai.....	11
2.2.	Vállalatok méret szerinti meghatározása .....	13
2.2.1.	Mikro-, kis- és középvállalatok .....	13
2.2.2.	Kkv-k Magyarországon.....	14
2.2.3.	Kkv-k jellemzői, jellegzetességei.....	15
2.3.	Jogszabályi vonatkozások.....	17
2.3.1.	A GYSE kereskedelmének szabályozása .....	17
2.3.2.	GDPR .....	19
2.3.3.	NAV szabályozás a pénztárgép rendszerrel kapcsolatban .....	19
3.	Saját vizsgálat.....	20
3.1.	Kutatási célok, kutatási kérdések és hipotézisek .....	20
3.2.	A vizsgálat körülményei és helyszíne .....	20
3.2.1.	Gyógyüzlet Kft. rövid bemutatása .....	20
3.2.2.	A vizsgálat körülményei.....	22
3.3.	Kutatási módszerek és a minta bemutatása .....	22
3.3.1.	Primer kutatás bemutatása.....	23
3.3.2.	A szekunder kutatás bemutatása .....	24
3.4.	Eredmények .....	25
3.4.1.	A primer kutatás eredménye .....	25

3.4.2. A szekunder kutatás eredménye.....	30
4. Következtetések, javaslatok .....	34
5. Összefoglalás.....	37
Irodalomjegyzék.....	39
Táblázatok jegyzéke.....	43
Ábrák jegyzéke.....	43
Mellékletek.....	44
1. sz. melléklet: Interjú kérdések.....	44

# 1. Bevezetés

Szakedolgozatom középpontjában a modern vállalatvezetés elengedhetetlen erőforrása, az információ és az információval való gazdálkodás áll. Az információgazdálkodás célja a vállalat számára releváns információk és adatok megszerzése.

Manapság bátran kijelenthetjük, hogy információ központú világban élünk. Az információ jelentősége, fontossága vitathatatlan a gazdaságban. A mai vállalatoknak – mérettől függetlenül – szükségük van azonnali, pontos, megbízható adatokra, amelyekkel nem csak a vezetők döntéshozatalát támogatják, hanem valamennyi munkatársnak nélkülözhetetlen a mindennapos munkavégzésben.

Témaválasztásom aktuális, hiszen az informatika fejlődése töretlenül része mindennapjainknak. Rendkívüli gyorsasággal fejlődik az üzleti informatika is, amely megköveteli, hogy a vállalatok lépést tudjanak tartani a modern technológiával a versenyképesség érdekében.

Ebben az IT környezetben érdekes lehet egy olyan iparág vizsgálata, ahol több szabályozó szervezetnek is meg kell felelni azért, hogy jogszerűen tudjon működni a vállalkozás. A gyógyászati segédeszköz (továbbiakban GYSE) piac szereplői bizonyos szempontból úgy működnek, mint bármely egyéb kereskedelmi egység. Kész termékeket árusítanak, vagy egyedi igények alapján készített, előre megrendelt terméket gyártanak (például hallókészülék, ortopéd cipő), majd értékesítenek. Ez hasonlóan működik egy divatáru üzletben mikor egy cipőt vásárolunk, vagy egy cukrászdában, mikor tortát rendelünk. Az egész specialitását az adja, hogy ezekben az üzletekben a társadalombiztosítás által támogatott készítmények értékesítése is történik, emiatt meg kell felelni a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (a továbbiakban NEAK) vénykezelés és vényelszámolás szabályozásának. Míg a hagyományos termékek értékesítése kapcsán az üzletek számtalan rendszergazda vagy ERP rendszer közül választhatnak, ezen a területen kis számú, erre specializálódott szolgáltató van. Különösen nehéz olyan szolgáltatót találni, aki nem csak szoftver üzemeltetést biztosít, hanem a speciális, Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban NAV) elvárások miatt beépített hardver elemek felügyeletét, szervizelését is megoldja, lehetőség szerint országos szervizhálózattal. Ezt a tevékenységet jellemzően a gyógyszerertári működést támogató szolgáltatók vállalják szerződéses keretek között. A vénykezelés és a hardver támogatás miatt egyes vállalkozások a gyógyszerertárok számára fejlesztett rendszereket választják, jellemzően akkor, ha a tulajdonosnak ilyen érdekeltsége is van, ezáltal elkötelezett egy gyógyszerertári

rendszer használata mellett. Azonban ez a döntés kompromisszumokkal is járhat, mivel a patikai rendszerek jellemzően nincsenek felkészítve a GYSE specialitások kezelésére. A szakdolgozatomban elemzett Gyógyüzlet Kft. is egy alapvetően gyógyszerértári rendszergazda szoftverét választotta az üzletei IT támogatására, de nem a nagyságrendileg 1300 patikában működő gyógyszerértári rendszerüket, hanem a körülbelül 200 partnert kiszolgáló, kifejezetten retail és GYSE forgalmazásra ajánlott rendszereit. Ezáltal a NEAK és NAV szabályozásainak való megfelelés mellett egy olyan országos szervizhálózattal rendelkező cég támogatását tudhatja magáénak, amely az esetlegesen későbbiekben nyitandó boltjainak a kiszolgálását is biztosítani tudja.

Dolgozatommal szeretném szemléltetni, hogy milyen jelentőséggel bír egy jól megválasztott információs rendszer, középpontban a vezetői és alkalmazotti információs igényekkel.

## **1.1. Célkitűzések**

Szakdolgozatom célja megvizsgálni a Gyógyüzlet Kft., egy GYSE kiskereskedelmével foglalkozó kis- és középvállalkozás (a továbbiakban kkv) vállalati információs rendszerét, és bizonyítani, hogy egy mikrovállalat életében is fontos az információval való gazdálkodás, információs rendszer használata, amely meghatározója a hatékony működésnek. Illetve bemutassam ennek használata mellett milyen versenyelőnyre tehet szert a vállalkozás. Ezen állításomat kvalitatív kutatással kívánom alátámasztani. Továbbá az információs rendszerből kinyert különböző kimutatások segítségével vizsgálom, hogy milyen információ igényeket támasztanak a tulajdonos és a vállalat üzleteiben dolgozó üzletvezetők és alkalmazottak. Milyen lehetőség rejlik a versenyképesség növelésére a rendszer adta funkciók használatával, fejlesztésével.

A dolgozatban vizsgált rendszer komplex megoldás, tehát minden hatóságilag elvárt funkcionalitást ötvöz, ezért kitérek a GYSE kereskedelem jogszabályi előírásaira is. A vénykezelés és a NAV megfelelés mellett szükség van egy általános készletkezelő, riportoló rendszerre, ami gyakorlatilag egy csökkentett funkcionalitású vállalatirányítási rendszer, amiből hiányoznak a pl. bérszámfejtési, könyvelési modulok. Ez a része a rendszernek a kereskedelem bármely ágában ugyanúgy használható, tartalmazza a cikktörzset, vevőtörzset, készletmozgás információkat, az üzletek működéséhez szükséges beállításokat, kimutatásokat. Ezen a területen van a legnagyobb mozgástér, itt lehet ötleteket gyűjteni konkurens rendszerek funkcionalitásából, vagy az üzlet számára fontos folyamatok felmérése után specifikálni az igényeket.

Úgy gondolom, ez jó alapja lehet egy vizsgálatnak, amelyben felmérjük a rendszer által biztosított lehetőségeket és a fejlődés lehetséges irányait. Külön érdekességet ad a témának az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térhez (a továbbiakban EESZT) való csatlakozás, amelynek határideje a GYSE szolgáltatók esetében 2021. november 1-je volt.

A dolgozatomat a témához kapcsolódó alapfogalmak ismertetésével kezdem. A hazai és külföldi tanulmányok segítségével meghatározom az adat, információ, információrendszer, információs rendszerek fogalmát, bemutatom az információ jelentőségét, a különböző hierarchiai szintek információigényét és a vállalatirányítási információs rendszerek fogalmát és típusait. Ezután kitérek a vállalatok méret szerinti csoportosítására, ismertetem a kkv-k jellegzetességeit és a témához kapcsolódó GYSE kereskedelem jogszabályi hátterét.

A szakirodalom áttekintését követően, röviden bemutatom a Gyógyüzlet Kft.-t, ismertetem a kutatómódszertanokat és leírom a primer és szekunder kutatásomat. A vállalat tulajdonosával és alkalmazottaival folytatott mélyinterjúk segítségével vizsgálom az információs rendszer használatában rejlő előnyöket, esetleges hátrányokat, hogyan befolyásolja a mindennapi munkavégzésüket. Az interjúk alatt gyűjtött tapasztalatokat szekunder kutatással egészítem ki. A vállalat információs rendszeréből kinyerhető adatokat elemzem, hogy rálássak a mélységi információk jelentőségére és a különböző információigényekre.

Végül a kutatások összegzésével és a vizsgálatok alatt szerzett tapasztalatok alapján megfogalmazott javaslatokkal zárom a dolgozatomat.

## 2. Szakirodalmi áttekintés

### 2.1. Kapcsolódó fogalmak

#### 2.1.1. Adat, információ, információrendszer, információs rendszerek

Mielőtt elmélyülnék a téma kifejtésében, szeretném definiálni a legalapvetőbb kapcsolódó fogalmakat, amik a következők: adat, információ, információrendszer, információs rendszer. Azt gondolhatja az olvasó, hogy most négy definíció fog következni, de ennél sokkal összetettebb a feladat, mert a szakirodalomban nem lehet egységes választ kapni.

Többféle meghatározás létezik az adat fogalmának leírására, de az megállapítható, hogy az adat egy olyan tényszerű megállapítás, ami a világról nyújt ismereteket és mindig a valóságra vonatkozik (Halassy, 1982). Raffai (2003: 15-16) szerint *„az adat olyan szimbólum vagy jelsorozat, amely esetleges későbbi felhasználás céljából a működő környezetben végbemenő változások, meglévő állapotok egyes jellemzőit továbbításra és megőrzésre alkalmas formában rögzíti”*.

Nem vagyunk könnyű helyzetben az információ definiálásakor sem, hiszen az információnak sincs egyértelmű és elfogadott meghatározása (Mingers – Standing, 2018), ebben a kérdésben sem egységes a szakirodalom. Wersig (1971) szerint az információ minden bizonytalanságot csökkentő közlés, ezt később átfogalmazta Wersig (2000): A tudás, amely a konkrét, célirányos cselekvéshez kell, a cselekvés körülményeinek figyelembevételével. Egy másik megközelítés ekképpen vélekedik: az információ, jelentéssel bíró értelmezett adat, mely függ a kontextustól (Budd, 2011). Van olyan értelmezés is, amikor a két fogalom egymásra épül: *„Az információ nem más, mint adat vagy adatok, mely(ek) adott időpillanatban valaki (vagy valami: pl. cégek, intézmények stb.) számára (fontos, értékes, új – vessző helyett tehetünk vagy és és jeleket is) jelentéstartalommal bírnak”* (Bunkóczi et al., 2015: 3).

A szakirodalmakban különféle meghatározások jelennek meg az információs rendszer és információrendszer vonatkozásában is, és gyakran összemoszák őket. Azonban Nagyné Halász és Gubán (2019: 165) különbséget lát a két fogalom között. Míg az *„információs rendszer (IR) alatt a vállalati, és annak környezetéből származó, valamint a kettő kapcsolatából adódó tranzakcióknak, az őket leíró adatoknak, az információs tevékenységeknek és az erőforrásoknak (hardver, szoftver, menver/people, és szervezési/orgver eljárások) a szervezett együttesét értjük”*. Hasonló megfogalmazást találunk több tanulmányban is (Sziray – Gaul, 2006), (Kacsukné – Kiss, 2007), (Sasvári et al., 2014).



Addig „*az információrendszer csupán az információs rendszer technikai alrendszere, ami az adatok gyűjtését, feldolgozását, tárolását, és továbbítását végző hardver és szoftver komponenseket foglalja magában*” (Nagyné Halász – Gubán, 2019: 165). Koloszár (2009:27) doktori értekezésében hasonlóképp megkülönbözteti a két fogalmat, miszerint: „*az információrendszer leegyszerűsítve az információs rendszer technikai aspektusa. Az információrendszer fő célja, hogy a valós folyamatokat, állapotokat tükröző adatok a megfelelő helyen, időben, minőségben, formában, költségen rendelkezésre álljanak, azaz a szervezeti feladatok elvégzéséhez a rendszer olyan üzenetekkel szolgáljon, amelyek a bizonytalanságot minél nagyobb mértékben csökkentik*”.

Az információs rendszer ezzel szemben a következőképpen határozható meg:

„*Információs rendszernek nevezzük azt a rendszert, amely a vállalat környezetére vonatkozó adatok figyelésével és elérésével egyidejűleg kezeli a vállalaton belül zajló tevékenységek és a környezettel folytatott tranzakciók adatait is, ezeket rendszerezi és információként a döntéshozók rendelkezésére bocsátja*”. (Chikán, 2003: 293)

Értelmezésem szerint az adatok megfelelő strukturálásával vagyunk képesek a működéshez hasznos információt előállítani. Az adatok gyűjtésében és az adatokból értelmezhető információ előállításában nyújt segítséget a megfelelő információs rendszer. Általános vélekedés, hogy a könyvelő és bérszámfejtő területeken indult az információs rendszerek térnyerése, mivel ezek erősen szabályozottak, jogszabályi előírások mentén kell működni. Később bővült ez a kör olyan ágakkal, mint például a logisztikai vagy gyártási tevékenységek (Heteyi, 1999). A téma vizsgálata során arra jutottam, hogy a pénztárgép használat is komolyan szabályozott terület és az informatika lehetőségeit nagyon hamar elkezdték alkalmazni ezen a területen is. Az is tapasztalható az információs rendszerek területén, hogy minél egyedibb igényeket kell kielégítsen a rendszer, annál kisebb a választható rendszerek köre és annál drágább a bevezetése. Míg a szabályozott folyamatokra készült célszoftverek nagy mennyiségben eladhatóak, a specialitások illesztése komoly elemzést és hosszadalmas fejlesztést igényel, így a beruházási költség jelentősen emelkedhet.

### 2.1.2. Az információ mint erőforrás

A gazdasági szereplők tekintetében – ideértve a kkv-eket is – a tőkét, az anyagot és az energiát „holt” erőforrásként határozzuk meg. A munkaerőt „élő” erőforrásként definiáljuk, az információ pedig egy új erőforrás kategóriát képvisel korunk szakirodalmában.

Ennek az erőforrásnak a mennyisége rendkívül gyorsan növekszik és a megfelelő felhasználása elengedhetetlen a megalapozott üzleti döntések meghozatalához. Segít az elemzésben, tervezésben, ellenőrzésben és a megfelelő végrehajtásban.

Az információ nem csak a gazdaságban nyert óriási teret napjainkban. Az élet minden területét átszövi és megfigyelhető, hogy az elmúlt évek technológiai fejlődése milyen mértékű információ éhség növekedést hozott magával. Tapasztaljuk ezt magánemberként is és láthatjuk az oktatásban, kutatásban, vagy akár a szórakoztató iparban.

A fentiek alapján egyértelműen látszik, hogy a korábban is előszeretettel használt, „az információ hatalom” frázis mekkora jelentőséggel bír a mai világban. A vállalkozásoknak kiemelten oda kell figyelniük arra, hogy az információhoz hozzájussanak és a lehető leghatékonyabban dolgozzák fel. Az információt gyűjtheti a vállalkozás a saját működését elemezve (belső információ) vagy külső forrásokból (külső információ). Az 1. táblázat ábrázolja, hogy forrásuk alapján hogyan különböztetjük meg az információkat:

**1. táblázat:** Külső és belső információk a vállalat életében  
(Forrás: Barancsi et al., 2001 nyomán)

Információ	
Külső információ	Belső információ
Gazdasági helyzet	A cég múltbéli teljesítménye
Törvények, rendeletek	A cég jelenlegi helyzete az „egészre” és az egyes területekre
Piaci környezet	A cég jövőbeni fejlődése

Az információ hatékony felhasználásához fontos, hogy a megfelelő személyek hozzáférhessenek és számukra értelmezhető módon legyen megjeleníthető. Mindezekben segít a megfelelő információs rendszer használata, amely a vállalaton belül a horizontális és vertikális megoszlás alapján mindenki számára a munkájához szükséges információt képes biztosítani. Végző soron az információ az erőforrásoknak egy olyan speciális esete, mely a másik két erőforrás – a holt és az élő erőforrás – vállalatra vonatkoztatott hatásairól, valamint a külső hatásokról nyújt tájékoztatást.

Kutatómunkám során megvizsgáltam, hogy interjú alanyaim a szervezeti hierarchia különböző szintjein helyezkednek el, és a különböző döntési szintekre eltérő típusú és koncentráltsági fokú információkat kell szolgáltatni, ezért szükségesnek érzem a 2. táblázatban bemutatni, hogy milyen típusú információigénnyel rendelkeznek az operatív és stratégiai vezetők.

**2. táblázat:** A vezetői döntések információigénye  
(Forrás: Chikán, 2003 nyomán)

<b>Az információ fő jellemzői</b>	<b>Hierarchikus szintek</b>	
	<b>Operatív</b>	<b>Stratégiai</b>
<b>Forrás</b>	belső	külső
<b>Terjedelem</b>	szűk	tág
<b>Aggregáció</b>	részletes	átfogó
<b>Jelleg</b>	kvantitatív	kvalitatív
<b>Pontosság</b>	nagyon pontos	nagyvonalú
<b>Naprakészség</b>	teljes	áttekintő
<b>Használat</b>	gyakori	eseti

Egy vállalat sikeres működéséhez nem elegendő a megfelelő információ megszerzése, hanem legalább olyan fontos helyes feldolgozásuk, amely versenyelőnyt jelenthet számára. Ha helytelen információk kerülnek a rendszerbe és ezek kerülnek feldolgozásra, az akár komoly versenyhátrány is lehet a vállalkozásra nézve. A 3. táblázat mutatja be a szükséges információkat a vállalkozás rövid és hosszú távú működéséhez, azok forrásait és a gondatlanság árát.

**3. táblázat:** A vállalati működéshez szükséges információk csoportosítása  
(Forrás: Csányi, 1997 nyomán)

Vállalati funkció	Információ típus	Információ forrás	Alternatív lehetőség	Mulasztás ára
<b>Tulajdonos</b>	jogi, politikai, makrogazdasági	jogszabályok, sajtó, személyes	befektetési ügynökség	befektetési, terjeszkedési lehetőségek elmulasztása
<b>Felső vezetés</b>	jogi, politikai, pénzügyi, makrogazdasági	jogszabályok, sajtó, személyes	érdekképviselői egyesület alapítás	növekedési lehetőségek elmulasztása, tulajdonosi elégedetlenség
<b>Pénzügy</b>	belső gazdálkodási, pénzügyi	belső adatforgalom, jogszabályok, sajtó, személyes	nincs	nem hatékony működés, válsághelyzet kialakulása
<b>Reál-folyamatok</b>	belső ellátási információk, szállító, vevőkapcsolati információk	belső adatforgalom, személyes	nincs	nem hatékony működés, kapcsolatok megromlása
<b>Marketing</b>	vevőkapcsolati információk, piaci információk, innovációs információk	vevők, szakmai találkozók, belső adatforgalom, sajtó	marketing leépítése, outsourcing	bővülési lehetőségek elmulasztása, piaci részarány vesztese

### 2.1.3. A vállalatirányítási információs rendszerek meghatározása, típusai

„Az olyan információs rendszert, amely információkat szolgáltat a vállalat érintettjei számára és használatának célja a vállalati célok elérése, azt vállalatirányítási információs rendszernek (*Enterprise Management Information System, EMIS*) nevezzük” (Dr. Kovács et al., 2015: 34).

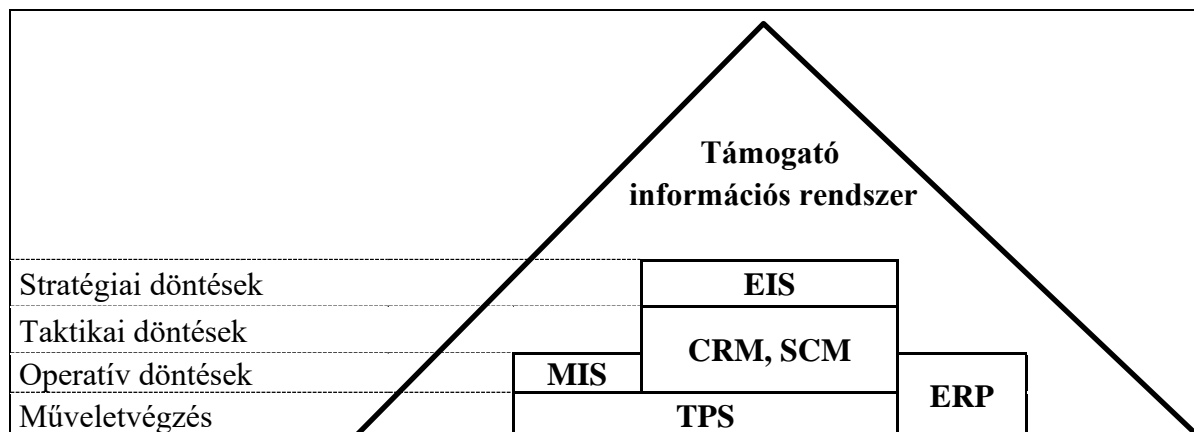
A 2. táblázatban jól látható, hogy melyik hierarchia szintnek milyen információra van szüksége. Ezen igények kiszolgálására fejlesztették ki a következő információs rendszer típusokat:

- Tranzakció – feldolgozó rendszerek (TPS – Transaction Processing System)
- Vezetői információs rendszerek (MIS – Management Information System)
- Irodaautomatizálási rendszerek (OAS – Office Automation System)
- Döntéstámogató rendszerek (DSS – Decision Support System)

- Csoportos döntéstámogató rendszerek (GDSS – Group Decision Support System)
- Felsővezetői információs rendszer (EIS – Executive Information System)
- Szakértő rendszerek (ES – Expert System)
- Felsővezetői döntéseket támogató rendszer (ESS – Executive Support System)
- Ügyfélkapcsolat Kezelő Rendszer (CRM – Customer Relationship Management)
- Ellátási Lánc Kezelő Rendszer (SCM – Supply Chain Management)
- Vállalati Erőforrás Tervező Rendszer (ERP – Enterprise Resource Planning)

Megvizsgáltam kutatómunkám során, hogy milyen információigényekkel rendelkeznek a különböző döntési szintek. Az 1. ábrában szereplő piramis ábrázolja, hogy a rendszerek más és más információigények kielégítésére alkalmasak:

**1. ábra:** A vállalati működés szintjei és a támogató üzleti információs rendszerek  
(Forrás: Saját szerkesztés Sasvári (2013) alapján)



Az 1. ábrában szereplő kategorizálás nem szabály, hanem a jelenlegi fő tendenciákat jelképezi. A Tranzakció Feldolgozó Rendszer (TPS) a mindennapos üzleti eseményekkel kapcsolatos adatokat gyűjti és tárolja, erre épül a Vezetői Információs Rendszer (MIS), majd a Felsővezetői Információs Rendszer (EIS). A MIS a menedzserek információigényeire, az EIS pedig a legfelső vezetői információigényekre összpontosít. Az Ügyfélkapcsolat Kezelő Rendszerek (CRM) és az Ellátási Lánc Kezelő Rendszerek (SCM) a taktikai és operatív döntéshozást segíti, de mindenképp működni kell alattuk egy TPS rendszernek, hogy a napi adatok feldolgozásra kerüljenek. A Vállalati Erőforrás Tervező Rendszerek (ERP) magukba foglalják a TPS funkcióit is, és képesek ellátni a teljes operatív támogatást (Sasvári, 2013).

#### **2.1.4. A vállalatirányítási információs rendszerek sajátosságai**

A vállalatirányítási információs rendszerek fogalmát is több értelmezésben használják a szakirodalomban. Ami összességében megállapítható, hogy korszerű számítógépes

technológián alapszik, irányítást segít, vállalati célok elérését támogatja, döntéstámogató. A különböző korokban a korszerű technológia értelemszerűen mást és mást jelent, ami a szakirodalmakból is kiolvasható.

A vállalatirányítási információs rendszerek kialakításánál többféle lehetőségük van a vállalkozásoknak, hogy eldöntsék milyen módon biztosítsák a szükséges szoftvereket az adatok feldolgozásához. IT-alkalmazás forrása lehet (Komló, 2013):

- a vállalat speciális igényei alapján saját fejlesztés
- IT cég bevonásával megvalósított fejlesztés, ilyenkor a fejlesztő cég keretrendszerét igazítják a vállalat igényeihez
- dobozos rendszerek, azaz IT cégek által előre elkészített szoftvercsomag, melyeket modell vállalatok alapján standard folyamatokra alakítottak ki
- outsourcing, amikor külsős cég nyújt hardveres és / vagy szoftveres szolgáltatásokat a másik cég információs rendszerének működtetésére.

Általánosságban elmondható, hogy a dobozos szoftverek jelentik a legköltséghatékonyabb megoldást, azonban ezt választva el kell fogadni azt, hogy a vállalkozás speciális, egyéni folyamataira nem biztos, hogy a legkényelmesebb megoldást nyújtja.

Érdemes megvizsgálni, hogy milyen segítséget tud nyújtani egy megfelelően kiválasztott megoldás a vállalkozás életében. A vállalatirányítási információs rendszer feladatai a következők:

- a vezetőhöz jutó információk mennyiségének csökkentése
- könnyen áttekinthető, lényegre törő kimutatások biztosítása
- gazdasági versenyhelyzet, fogyasztói igények nyomon követése
- vezetők irányítói munkájának, folyamatok nyomon követésének és vállalati kommunikációnak a támogatása
- megfelelő mélységű információk biztosítása
- a változtatáshoz szükséges legkorábbi figyelmeztető tényező felismerése

Végezetül összegezném szeretném a vállalati információs rendszerek előnyeit a vállalkozás különböző szintjein. A 4. táblázat is jól tükrözi, hogy milyen sokoldalú segítséget nyújt egy információs rendszer megléte a vállalatok életében. A vállalat működése áttekinthetőbb, rövidülnek a munkafolyamatok, a döntések elősegítését támogató információk elérhetővé válnak, csak hogy néhány példát említsek, mielőtt bővebben kifejteném vizsgálatom során.

**4. táblázat:** A vállalati információs rendszerek előnyeinek összegzése  
(Forrás: Shang - Seddon, 2000 nyomán)

<b>Dimenziók</b>	<b>Aldimenziók</b>
<b>1. Operatív</b>	1.1 Költségcsökkentés 1.2 Ciklus idő csökkentése 1.3 Termelékenység javítása 1.4 Minőség javítása 1.5 Fogyasztói szolgáltatások javítása
<b>2. Vezetői</b>	2.1 Jobb forrás menedzsment 2.2 Döntéshozatal és a tervezés javítása 2.3 Teljesítmény javítása
<b>3. Stratégia</b>	3.1 Üzleti növekedés támogatása 3.2 Üzleti szövetségek támogatása 3.3 Üzleti innováció építése 3.4 Termék differenciálás generálása 3.5 Külkapcsolatok építése
<b>4. IT Infrastruktúra</b>	4.1 Üzleti rugalmasság kiépítése a jelenlegi, és jövőbeni változásokra 4.2 IT költségek csökkentése 4.3 IT infrastruktúra növelése
<b>5. Vállalati</b>	5.1 Vállalati változások támogatása 5.2 Üzleti tanulás elősegítése 5.3 Közös nézetek kiépítése

## **2.2. Vállalatok méret szerinti meghatározása**

### **2.2.1. Mikro-, kis- és középvállalatok**

A vállalatokat két nagy csoportra lehet osztani a méreteik alapján, a kis-, és középvállalati szektorra és a nagyvállalati csoportra. Magyarországon a „2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról” szóló törvény célja meghatározni a kkv-k fogalmát, valamint összefoglalni a fejlődésük előmozdítását szolgáló állami támogatásokat. E törvény alapján kkv-nak minősül az a vállalkozás, amelynek *„összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg”*. A kkv kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg. Mikrovállalkozásnál az összes foglalkoztatotti létszám 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg. Ezeknek a mutatóknak az utolsó

összevont (konszolidált) beszámolóból, annak hiányában éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló szerinti foglalkoztatotti létszámból és nettó árbevételből vagy mérlegfőösszeg alapján kell származniuk. Az euróban meghatározott értéket a társaság mérleg fordulónapján érvényes jegybanki deviza középárfolyamon kell számítani. Ahhoz, hogy egy vállalatot bele tudjunk helyezni az üzleti életbe ismernünk kell a paramétereiket, amik az adott csoportot jellemzik. A kkv szektor vállalatainak pontos meghatározását az 5. táblázatban foglaltam össze.

#### 5. táblázat: A kkv-k paraméterei

(Forrás: saját munka jogszabályi háttér nyomán)

Vállalati méretkategória	Foglalkoztatottak száma (fő)	Nettó árbevétel (millió euró)	Mérlegfőösszeg (millió euró)
<b>Mikrovállalkozás</b>	0 <10	<2	<2
<b>Kisvállalkozás</b>	11 <50	<10	<10
<b>Középvállalkozás</b>	51 <250	<50	<43

A törvényi kritériumokból megállapíthatjuk, hogy a mikro-, kis- és középvállalkozásokat a foglalkoztatotti létszámuk és forgalmuk vagy mérlegfőösszegük szerint határozzuk meg. Van még egy korlátozó rendelkezés, miszerint kkv-k körébe csak azok a társaságok tartozhatnak, amelyekben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése külön-külön vagy együttesen nem éri el vagy nem haladja meg a 25%-ot.

### 2.2.2. Kkv-k Magyarországon

A kkv-k adják a nemzetgazdaságok gerincét, a „*működő vállalkozások döntő hányada a kis- és középvállalkozások csoportjába sorolható*” (Baksi, 2016:1). A magyar gazdaságban is kiemelkedő szerepük van a kis- és középvállalkozásoknak. A kkv-k foglalkoztatják a munkavállalók több, mint kétharmadát, állítják elő a hozzáadott érték több, mint felét. Ezt a Központi Statisztikai Hivatal legfrissebb adatai is alátámasztják, miszerint Magyarországon mintegy 884 ezer kkv működött 2021-ben, a pénzügyi szektoron kívüli cégek 99%-a ebbe a kategóriába tartozott. Számuk évről évre folyamatosan nőtt, miközben a nem kkv-körbe tartozók száma egy év alatt 6,5 %-kal csökkent. A mikrovállalkozások száma 2,7 %-kal volt magasabb a 2020. évinél, a kisvállalkozásoké 6,2, a középvállalkozásoké 6,6-tal. A kkv-k gazdasági súlya a hozzáadott érték szempontjából az összes vállalkozás teljesítményén belül 46,8%-os volt, 0,7 százalékponttal meghaladva az előző évi adatokat. A kkv-k termelékenységére is nőtt, a mikrovállalkozások körében a vállalati szektor átlagát meghaladó mértékben. A foglalkoztatottak száma is emelkedett ebben a szektorban, a 2020-as mutatókhoz képest 2,7%-kal több, 2,2 millió főt foglalkoztattak (Központi Statisztikai

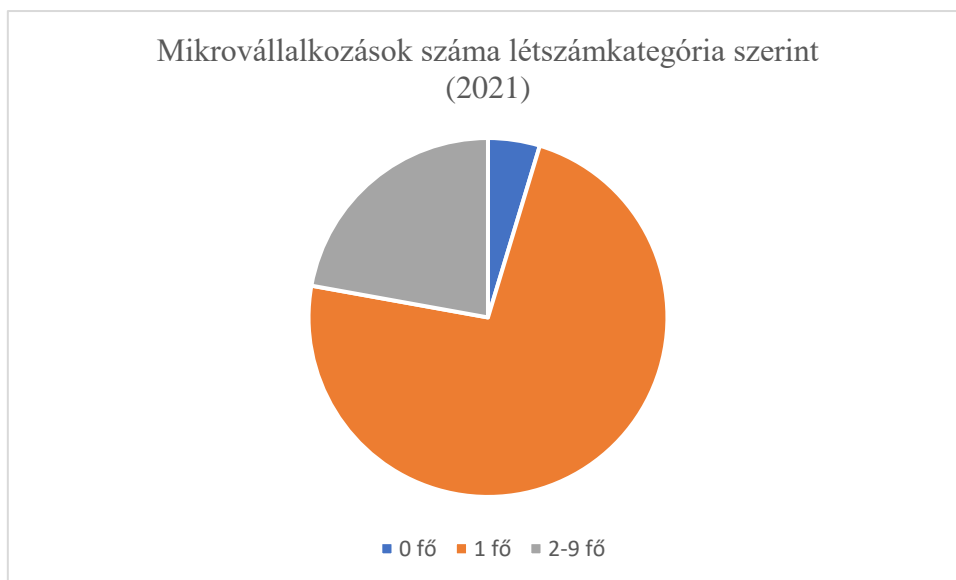


Hivatal, 2023). A vizsgált statisztikai adatok alátámasztják, hogy a kkv-k a magyar gazdaságpolitika legjelentősebb elemei, mely elsősorban a foglalkoztatottságban betöltött szerepükből fakad, de jelentősen befolyásolják a gazdasági teljesítményt is. Ezt igazolja a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD, 2014) cikkeiben fellelhető megfogalmazás, mely szerint a kisvállalkozások az innováció, a növekedés és a munkahelyteremtés legfontosabb forrásai.

### 2.2.3. Kkv-k jellemzői, jellegzetességei

Magyarországon a regisztrált vállalkozások döntő része mikro-, kis- és középvállalkozás kategóriába tartozik, de azon belül is túlsúlyban a mikrovállalatok vannak. A vállalkozások több, mint 90%-a mikrovállalkozásnak minősül, ahol a foglalkoztatottak létszáma nem éri el a 10 főt.

**2. ábra:** Mikrovállalkozások száma létszámkategória szerint (2021)  
(Forrás: Saját szerkesztés KSH adatok alapján)



A feldolgozott statisztikák alapján az átlagos magyar kkv jellemzően kevesebb alkalmazottat foglalkoztat, a vállalatok magas darabszáma miatt ugyanakkor a foglalkoztatási hatása jelentős. Az alacsony létszámú kkv-k között gyakoriak a családi vállalkozások, ahol a vezetőket a család és baráti körből választják. Működésüket a centralizáltság jellemzi, a tulajdonos egy személyben felügyel és dönt mindenről, az ő értékrendje és irányultsága a meghatározó szinte minden területen (Murphy et al., 2019).

A vállalati méreten kívül más tényezők is megkülönböztetik a kkv-kat és a nagyvállalatokat. A kkv-k nem „kis nagyvállalatok”, hanem teljesen más elveken alapul működésük (Blahó et al., 2021).

A kkv-k könnyebben találják meg az új piaci lehetőségeket rugalmasságuk, kreativitásuk és alkalmazkodó-képességük miatt. *„A nagyobb rugalmasság, jobb innovációs képesség, az alacsonyabb fix költségek, a kevesebb piaci erő, tőke és menedzseri erőforrás adják a kkv-k egyedi jellegét”* (Gáti, 2014: 2).

A kkv-k marketingtevékenysége *„jellemzően strukturálatlan és laza, esetleges, informális és minden esetben igazodik az iparági normákhoz”* (Gáti, 2014:90). A marketingszemlélet erőteljes befolyásolója maga a vezető személye.

Jelentős kihívásokkal is szembe kell nézniük a kkv-knak, ilyen problémás területek az alulfinanszírozás, az együttműködés alacsony szintje, az innováció elégtelensége, az alulképzettség, a továbbképzés és informatika elhanyagolása (Chikán et al., 2014). Holicza (2016) szerint további nehézségek, amiknek nem mindig tudnak megfelelni a kkv-k: az oktatás nem készít fel a vállalkozói pályára, finanszírozási problémák, vállalkozás átruházása nehézkes és bonyolult, nincs megfelelő tartalék, az adminisztráció túlbiztosított.

Az idegen nyelvtudás hiánya hátráltatja a kkv-k exportképességének javulását (Éltető – Udvari, 2018).

A kkv szektor beruházási, működési forrásait a saját pénzügyi eszközök, a tulajdonosi hitel, az állami és uniós támogatás, a hazai vagy külföldi hitelintézetektől felvett hitelek adják. A kkv szektor finanszírozásában legnagyobb súllyal a hazai bankrendszeren keresztül felvehető hitelek játszanak szerepet (Infojegyzet, 2018).

Összegzésül, *„hogy miért érdemelnek kiemelt figyelmet, mivel nyújtanak többet a kkv-k, mint a nagyvállalatok: könnyebben alkalmazkodnak a változásokhoz, kiválóan hasznosítják a rugalmas munkavégzés lehetőségeit, gyorsabban válhatnak tevékenységet, személyre szabottabb, differenciáltabb szolgáltatásokat képesek nyújtani ügyfeleiknek, illetve kockázatvállalóbbak, innovatívabbak és nyitottabbak lehetnek az új készségek és kompetenciák alkalmazására”* (Jeneiné Gerő et al.,2021: 1186).

## **2.3. Jogszabályi vonatkozások**

Az információkat forrásuk alapján megkülönböztetjük külső és belső információként. A GYSE értékesítésében fontos a külső információk figyelembevétele, illetve, hogy a vállalkozás tisztában legyen a külső információk, mint törvényi előírások, jogszabályi rendelkezések meglétéről.

### **2.3.1. A GYSE kereskedelmének szabályozása**

A GYSE forgalmazásával kapcsolatosan irányadó a 14/2007. (III. 14.) EüM rendelet a gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással történő rendeléséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről. Ezen rendelet alapján azonosítható informatikai vonatkozások a következők:

- GYSE törzs kezelése
- elektronikus receptekkel (a továbbiakban eRecept) kapcsolatos műveletek
- Vényelszámolás készítése TB támogatás visszaigényléséhez

Emellett még egy informatikát érintő szabályozás van a GYSE forgalmazás kapcsán, ez pedig a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 12/B. § rendelkezése. Ez pedig a biztosítási jogviszony ellenőrzésére irányul a NEAK nyilvántartása alapján.

#### **GYSE törzs**

A receptek felírásának az alapja a NEAK által rendszeresen kiadott Publikus gyógyszer és GYSE törzs – PÜblikus PHArma (a továbbiakban: PUPHA), mely egy mindenki számára elérhető közhiteles adatbázis. Az EESZT megjelenésével már elérhető ennek a PUPHAX névre hallgató, informatikai szolgáltatók felé publikált változata. A PUPHAX kizárólag webservice segítségével hívható meg az erre szakosodott rendszergazdák által. Mivel a hagyományos PUPHA-hoz képest a PUPHAX bővített adattartalommal bír, mint például az eszköz oldaliságára, testtájéokra vagy akár az ellátott nemére vonatkozó megkötések, így egy megfelelő számítógépes rendszer nélkül ezekhez az alapvető információkhoz nem, vagy csak nagyon körülményesen tud hozzájutni a felhasználó.

#### **eReceptekkel kapcsolatos EESZT műveletek**

Óriási változás következett be 2021.11.01-jével a GYSE forgalmazása terén. A patikákban 2017.11.01-jén elindult EESZT csatlakozás után 4 évvel, a gyógyszerügyi eRecept tapasztalatokat felhasználva élesítették az EESZT eGYSE modulját, melyhez minden

szolgáltatónak kötelezően csatlakoznia kellett. A gyógyszerek kezelését ellátó modul korábban az EESZT-ben az eRecept nevet kapta, míg a később élesített GYSE modul az eGYSE lett. Magát az elektronikus vényt pedig mindkét esetben eReceptnek nevezik.

A vények még jelenleg is kétféleképpen érkehetnek az üzletbe. Amennyiben az orvos hagyományos papír receptet írt fel, akkor az adattartalom rögzítését követően az informatikai rendszernek a feladata, hogy ebből eReceptet készítsen. Ha az orvos eReceptet írt fel, akkor a rendszerben EESZT vénnyilvántartásából kell a forgalmazónak lekérdezni a további műveletek előfeltételeként. Az eReceptek előretörésével sokkal több adat keletkezik egy vény előállításakor és ezek már mind tárolva vannak az EESZT szerverein és a forgalmazók adatbázisaiban, ami rengeteg hasznos információ kinyerésére ad lehetőséget.

A vények lekérdezése után a beváltás és az eszköz kiszolgálásának a tényét kell rögzíteni, és minden egyes lépést kommunikálni kell az EESZT felé.

### **Vényelszámolás készítése TB támogatás visszaigényléséhez**

A vényre kiszolgált GYSE értékesítésekor a beteg a fogyasztói árnak a támogatás mértékének függvényében csak egy részét fizeti térítési díjként, a másik részt a forgalmazó TB támogatás formájában igényelheti vissza. Ezt a folyamatot hívják vényelszámolásnak, mely a szolgáltató és a NEAK között kötött szerződés alapján havi egyszer, kétszer vagy négyszer végrehajtandó művelet. Az elszámoláshoz szintén az informatikai rendszert kell igénybe vennie a felhasználónak, hogy az előre definiált adatszerkezetet az adatbázisban összegyűlt időszaki adatokból előállítsa. Az elkészült fájlok beküldését vagy az informatikai rendszeréből tudja beküldeni a forgalmazó, vagy lehetősége van erre a NEAK erre kialakított webes felületén.

### **Biztosítási jogviszony ellenőrzése**

A vények kiszolgálása előtt a forgalmazó köteles ellenőrizni a beteg biztosítási jogviszonyát az OJOTE (**O**nline **J**ogviszony- és **T**AJ **E**llenőrzés) rendszeren keresztül. Ez szintén történhet a vállalkozás által használt rendszerből, vagy a NEAK webes felületén. A forgalmazónak a rendezetlen jogviszony esetén tájékoztatási kötelezettsége van, de a kiszolgálást nem tagadhatja meg.

### **2.3.2. GDPR**

A receptek feldolgozása során GDPR szempontból nem csupán személyes adatok, hanem a szigorúbb szabályozás alá eső érzékeny adatok kezelése történik a GYSE üzletekben.

Az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) az EU-ban lévő magánszemélyek személyes adatainak kezelését szabályozza.

A GYSE forgalmazó az EESZT-n keresztül, vagy egyes esetekben még a papír alapúvényeken keresztül jut hozzá ezekhez az adatokhoz, amik az ellátás nyújtásához elengedhetetlenek. Azonban ezeket az adatokat a kiszolgálást követően a továbbiakban is kezelnie kell a különböző jelentési kötelezettségei, valamint az esetleges ellenőrzéseken való megfelelés okán.

### **2.3.3. NAV szabályozás a pénztárgép rendszerrel kapcsolatban**

A 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról szabályozza, hogy az adóalanyoknak az értékesítésről számlát kell adniuk. A 166. § mondja ki, hogy a számlakibocsátási kötelezettség alóli mentesülés esetén nyugtakibocsátási kötelezettség lép a helyébe.

A Gyógyüzlet Kft. főtevékenységének a TEÁOR száma 4774 '08 – Gyógyászati termék kiskereskedelme. Az 1. melléklet a 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelethez: „Nyugtaadási kötelezettségüknek kizárólag pénztárgéppel eleget tenni kötelezettek köre” tartalmazza, hogy a 47.1-47.7 és 47.91 szerinti kiskereskedelmi tevékenységre vonatkozik a kötelező pénztárgép használat.

Bár a vállalkozás a nyugtaadási kötelezettségének hagyományos pénztárgéppel is eleget tehet, a PC alapú kasszák nagy előnye a vizsgálataim szempontjából, hogy a tranzakciókról jóval szélesebb körű információ áll rendelkezésünkre és könnyebb az adatokhoz való hozzáférés is. Míg a hagyományos kasszák esetében csak időpont, ár, fizetőeszköz és ÁFA gyűjtő adatok rögzülnek, és az adatokhoz való hozzáférés sok típus esetében nem is elérhető, addig az okos kasszáknál ezen felül cikkekre, kezelőkre, bizonylat típusokra, törzsvásárlói/utalvány számokra és még sok egyéb adatra vonatkozóan ki tudunk nyerni információt a rendszerből.

### **3. Saját vizsgálat**

#### **3.1. Kutatási célok, kutatási kérdések és hipotézisek**

Szakedolgozatomban az információ, az információs rendszerekhez kapcsolódó fogalmak körüljárása után mélységeiben szeretném megvizsgálni a Gyógyüzlet Kft.-nél a rendszerekben összegyűlt információ megfelelő kiaknázásában rejlő lehetőségeket. Kutatásom célja bizonyítani, hogy a megfelelő információigény felméréssel, meghatározásával és a rendszerből kinyert pontos, kellő mélységű információval való gazdálkodás versenyelőnyt jelent a GYSE piacon. Vizsgálni fogom, hogy a vállalat különböző hierarchiai szintjein milyen információra van szükség a napi operatív működés és a hosszú távú stratégia megtervezéséhez és kialakításához. A jelenleg használt rendszer mennyire koncentrálna a hatályban lévő jogszabályi megfelelésekre.

Hipotézisem, hogy egy mikrovállalat életében is lehet kiemelkedően fontos az információval való gazdálkodás, információs rendszer használata, amely hatékonyan támogatja és versenyelőnyhöz juttatja a vállalkozást. Ezen állításomat primer és szekunder kutatásokkal kívánom alátámasztani vagy cáfolni.

#### **3.2. A vizsgálat körülményei és helyszíne**

Kutatásom során a Gyógyüzlet Kft., egy GYSE kiskereskedelmével foglalkozó vállalat információs rendszerét vizsgáltam. Ahhoz, hogy értelmezhető legyen a kinyert információ bemutatom röviden magát a vállalkozást, majd ismertetem a vizsgálat körülményeit és konkrét helyszínét.

##### **3.2.1. Gyógyüzlet Kft. rövid bemutatása**

A Gyógyüzlet Kft. 2016-ban alapult és fő tevékenysége gyógyászati segédeszköz termékek kiskereskedelme. Az előző fejezetben megvizsgált kkv-k jogszabályi kritériumai alapján megállapítható, hogy a Gyógyüzlet Kft. a kis- és középvállalkozások kategóriájába tartozik, azon belül is mikrovállalkozásnak minősül. A 6. táblázat a társaság fő adatait tartalmazza, melyből látható, hogy nettó árbevétele nem haladja meg a 2 millió eurót. A foglalkoztatottak létszáma 2018 és 2021 között kevesebb volt, mint 9 fő, bár a 2022-es adat létszámban növekedést mutat, ekkor már 10 főt alkalmazott a vállalat, de a jogszabályi leírás alapján még mikrovállalatnak számít:

*„5. § (3) Amennyiben egy vállalkozás éves szinten túllépi a 3. §-ban meghatározott foglalkoztatotti létszám vagy pénzügyi határértékeket, vagy elmarad azoktól, akkor ennek*

*eredményeként csak abban az esetben veszíti el, illetve nyeri el a közép-, kis- vagy mikrovállalkozói minősítést, ha két egymást követő beszámolási időszakban túllépi az adott határértékeket vagy elmarad azoktól” (2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról).*

**6. táblázat:** A Gyógyüzlet Kft. forgalmi és létszám adatai  
(Forrás: saját munka a Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat adatai nyomán)

<b>Időszak</b>	<b>Nettó árbevétel Ft-ban</b>	<b>Nettó árbevétel EUR-ban</b>	<b>Létszám</b>
<b>2022</b>	281 230 000 Ft	702 636 EUR	10
<b>2021</b>	151 403 000 Ft	410 306 EUR	7
<b>2020</b>	127 442 000 Ft	349 032 EUR	5
<b>2019</b>	160 912 000 Ft	486 845 EUR	5
<b>2018</b>	128 692 000 Ft	399 466 EUR	5

Ahogy a mikrovállalatok nagy többségére jellemző, itt is egybeesik a cégtulajdonos és a cégvezető személye. Nincsenek különböző érintett csoportok, a tulajdonos és kis létszámú alkalmazottai dolgoznak.

A cég forgalmi adatai is mutatják, hogy stabil, elmúlt években nyereségesen működött, illetve az üzletnyitási tendencia is ezt bizonyítja. A cégalapítás évét követően három GYSE üzletet nyitott Budapesten és két vidéki városban, 2019-ben egy újabb budapesti boltnyitásra került sor, 2021-ben még kettő üzlethelyiséggel bővült egy fővárosi bevásárlóközpontban és 2022-ben alapította meg immár a hetedik üzletét.

A vállalat az alapítása óta a Novodata Zrt. NovoShop.Win készletgazdálkodási és pénztárgép rendszerét használja, amely a Mankó.Win vényelszámoló rendszerrel együtt megfelel a GYSE üzletük működésének biztosítására. Az információs rendszer kiválasztása a piac felmérése és a megkérdezett szolgáltatók javaslata alapján történt. Fontos szempont volt, hogy bolthálózat működtetésére is alkalmas legyen a rendszer, ami biztosítja, hogy a törzs kezelése központilag történhessen, így garantált az üzletekben az egységes cikktörzs, ami a kimutatásokat egyszerűbbé és pontosabbá teszi.

### **3.2.2. A vizsgálat körülményei**

A vizsgálatot 2023 nyarán a Gyógyüzlet Kft. üzlethelyiségeiben végeztem. Bízom benne, hogy az üzletvezetők által javasolt időszokban nyugodt körülmények között tudunk beszélgetni. Az előzetes elképzelések szerint egy-egy interjút körülbelül 60-90 percesre terveztem az üzletvezetőkkel és egy átfogóbb, több alkalmas egyeztetés keretében gondoltam az ügyvezetői interjút. Az interjúk az alkalmazottak munkaidejében történtek. A valóság azonban felülírta a tervezett folyamatokat, mivel kereskedelmi egységekről lévén szó, 60-90 percre nem szívesen zárnak be, ha csak nem kényszerülnek rá. Így az üzletvezetői interjúk kivétel nélkül kisebb nagyobb megszakításokkal zajlottak, mivel a GYSE kiszolgálása sokszor időigényes, próbákkal és beállításokkal tarkított folyamat. Azonban a kiszolgálások között különösebb gond nélkül fel tudtuk újra venni a beszélgetés fonalát. A vezetői interjú a tervezett több alkalmas beszélgetés helyett egy alkalommal, de nagyon hatékonyan zajlott, mivel az előzetes 4 üzletvezetői interjú megfelelő alapot szolgáltatott hozzá és az igényekben sok közös volt fellelhető.

### **3.3. Kutatási módszerek és a minta bemutatása**

Hipotézisem alátámasztására primer és szekunder kutatást is végeztem. A primer módszereken belül a kvalitatív, mélyinterjúk kutatás mellett döntöttem. Feltáró kutatásom során a Gyógyüzlet Kft. négy üzletvezetőjével és tulajdonos/ügyvezetőjével készítettem félig strukturált interjút. Az alanyok kiválasztásánál próbáltam figyelmet fordítani arra, hogy különböző korúak legyenek, eltérő technikai tudással és múltbeli tapasztalatokkal. Az interjúk abban segítettek, hogy megvizsgálhassam, mit gondolnak az alkalmazott információs rendszerről, milyenek a személyes tapasztalataik, milyen funkciókat alkalmaznak és tartanak hasznosnak, milyen információkra van szükségük és mi az, amire még szükségük lenne a hatékonyabb működéshez. Azért tartottam fontosnak a személyes mélyinterjúk alkalmazását, mert leginkább az érintettek tapasztalataira, benyomásaira, érzéseire voltam kíváncsi (Alsaawi, 2014). Úgy gondolom, hogy az interjúk jól sikerültek, az alanyaimmal könnyen és gyorsan megtaláltuk a közös hangot. Nyugodtak és beszélgetések voltak, bíztak a diszkréciómban. A személyes beszélgetésnek köszönhetően a nonverbális kommunikációjukat is meg tudtam figyelni, ezzel is hozzájárulva a teljesebb kép kialakításában.

Az interjú előre összeállított kérdéssor mentén folyt, ahol az általános kérdésektől haladtunk a mélyebb, konkrét kérdések felé. Az alanyokat folyamatosan biztattam, hogy a számukra fontos témákat nyugodtan részletezzék.



Az interjúkat telefonon rögzítettem, így az elemzés során többször vissza tudtam hallgatni. Természetesen minden interjúalany számára már a beszélgetés kezdetén felajánlottam az anonimitás lehetőségét, amellyel éltek is, ezért egyedi jelzőkkel különböztettem meg őket.

A primer kutatás mellett szükségét éreztem szekunder források felhasználásának is. Miután az interjúk lezajlottak, és mélyebben beleláltam a vállalkozás mindennapjaiba, a különböző információigényekbe, azután került sor a szekunder kutatásomra. Megvizsgáltam a vállalati belső információkat, a GYSE kereskedelem jogszabályi hátterét és a belső információs rendszer adatait, generált riportjait. Ezzel az volt a célom, hogy nagyobb betekintést nyerjek az információs rendszer működésébe, átlássam a kinyerhető információk mélységét és felhasználási módját.

### 3.3.1. Primer kutatás bemutatása

A mellékletek között megtalálható kérdéssort tettem fel az interjú alanyoknak, akiknek az alapadatait egy táblázatban gyűjtöttem össze. Mint az az összefoglaló táblázatból látható, az összes érintett a 41-60 éves korosztály tagja.

**7. táblázat:** Az interjúalanyok alapadatai  
(Forrás: saját munka)

Megnevezés	Korcsoport	Gyógyüzlet munkaviszony (években)
Tulajdonos	51-60	7
Üzletvezető 1	41-50	7
Üzletvezető 2	51-60	7
Üzletvezető 3	41-50	7
Üzletvezető 4	41-50	3

Mindannyian középfokú végzettséggel, 4-en közülük ezen felül egészségügyi képzéssel rendelkeznek. Közös bennük, hogy a gyógyászati segédeszköz forgalmazó OKJ-s képzést mindannyian elvégezték, mert csak így van lehetőségük egy GYSE boltban az önálló munkavégzésre.

A kollégák jellemzően a boltok nyitásakor csatlakoztak a csapathoz. Ez alól egy kivétel van, mert a két vidéki üzletben költözés miatt az egyik üzletbe új üzletvezetőt kellett keresni.

Kivétel nélkül mindenki dolgozott már GYSE területen azelőtt, hogy a Gyógyüzlet Kft. boltjaiba került volna. A tulajdonos is egy meghatározó, sok üzlettel rendelkező GYSE forgalmazó cég kötelékébe tartozott mielőtt saját vállalkozás indítása mellett döntött.

Felmerült a kérdés, hogy miért döntöttek a kollégák a váltás mellett, miért hagyták ott a nagy múlttal rendelkező cégeket egy újonnan alakult vállalkozás kedvéért, így beleugorva egy kockázatos döntésbe? A válaszok kapcsán kirajzolódott, hogy a kezdeti gárda személyes jó kapcsolatot ápolt a tulajdonossal, hosszú időre visszatekintő munkakapcsolatban álltak egymással. Mivel abban az időben már több egység vezetése is alá tartozott, így a korábbi években látták, hogy milyen irányt képvisel, hogyan látja az üzletek hosszú távú üzemeltetését. Azonban egy nagyobb rendszerben az egyéni álláspontok átvitele sokszor nehezen megvalósítható. Ezért mikor önálló vállalkozást indított, korábbi kollégái bíztak abban, hogy egy jól működő rendszert tudnak közösen felépíteni. *„Már több mint 3 éve dolgoztunk együtt, mikor megkeresett a lehetőséggel. Az addigi tapasztalataim alapján bátran döntöttem a váltás mellett, mivel azonosulni tudtam azokkal a működtetési elvekkkel, amiket korábban is próbált volna megvalósítani. Úgy érzem, ez azután sikerült is nekünk az új cégben.”* (Üzletvezető 1)

A később csatlakozó kollégák is a szakmán belüli ismeretség útján kerültek a céghez. *„Az egymás mellett működő konkurens cégek boltjaiban dolgoztunk. Konkrétan egy üzlet volt a boltjaink között. A cégek közötti rivalizálás a munkavállalókra általában nincsen hatással, sokszor együtt ebédeltünk, beszélgettünk. Így jött szóba az is, hogy embert keresnek az egyik üzletükbe.”* (Üzletvezető 3)

*„Nehéz olyan munkát találni, ahol az ember azt érzi, hogy fontos, amit csinál. Itt egyrésztől a betegek felől is érkezik a visszajelzés, mivel sokszor kiszolgáltatott helyzetben érkeznek hozzánk a betegek. Másrészt érzem a kontrollt a cégvezetés részéről is. Ez nem a negatív értelemben vett szemmel tartás, hanem rendszeresek a megbeszélések, hogy mi hogyan működik, mi a véleményem, mit csináljunk másként.”* (Üzletvezető 2)

### **3.3.2. A szekunder kutatás bemutatása**

A szekunder kutatásom alapját a vállalat információs rendszeréből kinyerhető adatok, lekérdezések adták. Az interjúk folyamán sok érdekes választ kaptam, amiket szeretnék kiegészíteni, pontosítani a szekunder kutatással.

A szekunder adatok fontosak a kutatás szempontjából, mert ha naprakész és megbízható forrásból származnak, akkor segítenek: a probléma azonosításában, megfogalmazásában, megközelítésében, a kutatási terv kialakításában és a kutatás kérdéseinek megválaszolásában (Malhotra, 2009).

## 3.4. Eredmények

### 3.4.1. A primer kutatás eredménye

#### Információsrendszer használatának előnyei, hátrányai

A megkérdezettek mindannyian úgy érzik, hogy bár nem professzionális számítógép felhasználók, azért a munkájukhoz szükséges biztos tudással rendelkeznek ezen a területen. A napi működésükhöz szükséges programokat (készletgazdálkodási rendszer, vényelszámoló rendszer, Excel, Word, levelezés) készségszinten használják. Egyik válaszadó megemlítette, hogy a 70 év feletti kolléganőjénél azonban voltak nehézségek a kezdeti időszakban. Neki komoly nehézséget okozott a szükséges rendszerek használatának elsajátítása és ezt nehezítette még, hogy 2021.11.01-től jelentősen változott a vényrögzítés menete az EESZT bevezetésével. *„Azonban a rendszergazda kollégáinak segítségével és a mi támogatásunkkal 3-4 hét alatt sikerült elérnünk, hogy teljesen önállóan elvégezze az elengedhetetlen műveleteket.”* (Üzletvezető 4)

Minden megkérdezett dolgozott korábban is informatikai rendszerekkel, amelyek jellemzően kevésbé voltak összetettek, mint a jelenleg használt. *„Az előző munkahelyemen kis pénztárgépbe kellett beütogetni az eladásokat és egy füzetben vezetem a tételes fogyást. A vényeket az elszámolás előtt egyben vittem fel. Mikor ide kerültem megijedtem, hogy lesz időm ennyi mindent vezetni a gépen, miközben a vásárlóval is foglalkoznom kell.”* (Üzletvezető 1)

Több esetben felhozták, hogy ezt a szintű integrált működést a korábbi rendszereikben nem tapasztalták, és az első napokban nehézséget okozott egy új munkamenetre való átállás. *„Pár nap után azt vettem észre, hogy pillanatok alatt végzek az adatok felvitelével, és az elszámolás előtt nem megy el rengeteg időm azzal, hogy tömegesen rögzíthetem fel a recepteket utólag.”* (Üzletvezető 1)

*„Mindig irigyeltem a patikákban dolgozó kollégákat, hogy ők mindent olyan egyszerűen, egyben megoldanak a rendszerükben. Most nálunk is ilyen rendszer működik.”* (Üzletvezető 3)

Amikor arról kérdeztem az interjúalanyokat, hogy általánosságban mi a véleményük a rendszeréről, akkor a végkövetkeztetés az volt, hogy sokat segít a munkájukban, mert sok, az értékesítéshez kapcsolódó információ rendelkezésükre áll benne, és a fő profilja, az értékesítés támogatása nagyon egyszerűre van megcsinálva. Azonban számos terület kirajzolódott, amiben látnának még lehetőséget a fejlődésre. *„A pénztárgép rendszer előtt ülve azt éreztem, mintha egy DOS-os program előtt ülnék. Aztán a fejlesztőkkel beszélgetve*

elmondták, hogy a Windows-os átálláskor a partnereik kérése az volt, hogy a pénztárgép rész maradjon olyan egyszerű, mint korábban. Megnézve más, modernebb rendszereket arra jutottam, hogy ennél a funkcionál az egyszerűség nagyon sokat ér. Sokkal kényelmesebb így a munka.” (Üzletvezető 2)

A felhasználóknak az elmondottak alapján furcsa volt az elején a pénztárgép program felülete – ami a 3. ábrán látható – egy olyan korban, amikor minden a dizájn körül forog, de utólag már nagyon tetszik nekik, hogy a funkcionalitás lett előtérbe helyezve, kiaknázva a vonalkódos értékesítésben rejlő lehetőségeket és minimálisra csökkentve az egér használatot. Továbbá fontos előnyként említették, hogy a pénztárgép képernyőn alkalmazott kék árnyalatok az egész napos munka során sem fárasztják annyira a szemet, mintha valamilyen élénkebb színt használtak volna. Kevés színnel is sikerült megoldani, hogy az egyes funkciók jól elkülönüljenek az ablakban.

### 3. ábra: Pénztárgép képernyő (Forrás: NovoShop.Win rendszer – POS)

NY		Fogyár		Gyógyüzlet Pénztár: 057/00027 Kezelő: 00001		32 309Ft	
						Kerekítve: 32 310Ft	
GERINCFŰZŐ HOSSZÚ RB-25						1 * 14934	
		Mennyiség	ME	Egységár	Eng/Felár	Érték	
BOKARÖGZÍTŐ FÉM STABILIZÁLÁSSAL RB-40 /S		2,000	PÁR	6893		E2K ^	
BOKARÖGZÍTŐ FÉM STABILIZÁLÁSSAL RB-40 /XL			TALPBETÉT 3/4 TECHNOGÉL			13786	
BOKARÖGZÍTŐ FÉM STABILIZÁLÁSSAL RB-40 /XXL		1,000	DB	3988	-399	E2K	
CSUKLÓRÖGZÍTŐ RB-31 /L			BOTVÉG GUMI DRIVE 3LÁBÚ BOTHOZ			3589	
CSUKLÓRÖGZÍTŐ RB-31 /M			1,000	DB	14934	E2K	
CSUKLÓRÖGZÍTŐ RB-31 /S			GERINCFŰZŐ HOSSZÚ RB-25			14934	
CSUKLÓRÖGZÍTŐ RB-31 /XL							
GERINCFŰZŐ HOSSZÚ RB-25 /L							
GERINCFŰZŐ HOSSZÚ RB-25 /M							
GERINCFŰZŐ HOSSZÚ RB-25 /S							
RB-25							
TB ár: 18 778,22		Norm.: 070	Norm.tér.: 5 633,72	Norm.tám.: 13 144,50			
Egyedi:	Ü.b.	K.gy.	-HM-	EÜ-em.tér.:	EÜ-em.tám.:		
Köhl.:	Fel.me.:	EÜ-kom.tér.:	EÜ-kom.tám.:				
Rex-San Kft.		Áfa: 27					
Alkalmazott ár : Fogyár		Eladási ár : 14934,0000					
Külső cikkszám : 4-10-110-0359		Készlet : 99,000					
Akcsoport : 4-10-110 Méretsorozatos medencefűző		Összeszerelhető : 0					
Márka : KER / EP / N / KGy		Eladható : 99					
M : 310147912   06 03 06 06 03 058		Szállításra vár : 0					
Kiszerelés : 0603060603   Adaptív ágyék-keresztcsont ortézisek		ETK : 2000100236758					
Cikkszám : 50023675							
TTT kód : 310147912							

A backoffice része a rendszernek már a Windows-os lehetőségek köré épült. Itt már érezhető, hogy a sok funkció néha riasztóan hat a felhasználókra. Ennek egyik oka, hogy néhol nem egyértelmű, melyik funkció miatt arra a helyre került, vagy az ablakok felépítése nehezen értelmezhető egy átlagfelhasználó számára. Ennek hátterében talán az állhat, hogy a rendszer tervezése körülbelül 2007-re nyúlik vissza és az akkori elvárások és technológiai lehetőségek mentén íródott a program, amit az összetettsége okán nagyon nehéz lenne új köntösbe öltöztetni.

A 4. ábrán látható bevételezési képernyővel kapcsolatban a következő észrevétele volt az egyik interjúalanyak: „Nehéz volt néhány funkcionál megszokni az irodai rendszer működését. Ilyen például a bevételezés. Mikor részletesen elmagyarázták, hogy mit, hol, miért kell beírni, akkor már érthető volt.” (Üzletvezető 3)

**4. ábra:** Bevételezés képernyő  
(Forrás: NovoShop.Win rendszer – backoffice)

Arról, hogy felhasználóbarát-e a felület, ellentétes válaszokat kaptam. Volt, aki úgy gondolta, hogy egy ilyen programnak tökéletesen elegendő egy ilyen felület, nem vár el tőle többet. „Nagyok a betűk, minden információ megtalálható a képernyőn, nem kell össze-vissza kattintgassak.” (Üzletvezető 1)

Más úgy találta, hogy „Egy kicsit időutazás leülni a pénztárgép képernyő elé, de tulajdonképpen gyorsan tudok rajta dolgozni és ez a lényeg.” (Üzletvezető 2)

Volt, aki már több rendszerrel dolgozott, köztük nagy nemzetközi gyártó szoftverével is. „Igazából bármelyiket meg lehet szokni. Egy olyan rendszerrel találkoztam, amelyikben odafigyeltek a kulcsínre, azzal csak dolgozni nem lehetett.” (Üzletvezető 4)

A felhasználó számára, aki napi 8-10 órát dolgozik a rendszerrel, nem az számít, hogy minél trendibb legyen a megjelenés, hanem az, hogy a funkcióját a lehető legjobban és legegyszerűbben ellássa. Például egy kasszában legyenek nagyok a karakterek, hogy ha rápillant a képernyőre, rögtön lássa, amit szeretne, vagy minél kevesebb egérhasználatra legyen szükség, mert azt mindig pozícionálni kell és az rengeteg időt visz el. Persze ha a

dizájn és a funkcionalitás egy rendszerben tudna összpontosulni, annak nagyon örülnének a felhasználók, de a megkérdezettek egyike sem dolgozott még ilyen rendszerrel. Érdekesség még, hogy egy GYSE üzletben is mindenkinél szóba jött, hogy a kassa rendszer egyszerűsége milyen fontos, pedig itt jellemzően nem hosszú sorokban állnak a vásárlók teli kosarakkal. El lehet képzelni, hogy mennyire éles kérdés ez például egy élelmiszerüzletben, ahol rengeteg termék van egy tranzakción belül, vagy egy dohánybolti eladó esetében, ahol ugyan kis tételszámot, de gyorsan kell kiszolgálni.

### **Jogsabályi megfelelés**

A rendszerrel kapcsolatos előnyt leginkább abban látják a felhasználók, hogy a rájuk vonatkozó szabályozások mindegyikére megoldást nyújt, nem kell ezért különféle rendszereket használniuk és elkerülhetik a redundáns adatrögzítéseket. *„A korábban használt rendszerben a vényekkel többször is kellett dolgozzak, ebben elég egyszer rögzítenem.” (Üzletvezető 4)*

Fontos előnyként nevezték még meg azt is, hogy a blokknyomtatóval nem csak nyugtát tudnak kiadni, hanem egyszerűsített számlát is. Ez egyszerűbb és gyorsabb, mint az A4-es számlák kezelése más rendszerekben. A termékkör miatt sok egészségpénztári számlát kell kiállítaniuk, így ebben a szektorban nagyobb jelentősége van, mint az általános kiskereskedelemben. Ezzel kapcsolatban a tulajdonos kiemelte, *„A blokknyomtatóval történő számlanyomtatás gyorsabb és jóval gazdaságosabb.” (Tulajdonos)*

Fontos szempont volt a rendszer kiválasztásakor az integrált blokknyomtató azért is, mert így a számítógépes programon és a különálló pénztárgépen történő értékesítéssel szemben nem áll főt annak a veszélye, hogy a két rendszer között eltérés lesz a nap végére, mert valamiért esetleg nem szinkronban kezelték. *„Ez jelentős könnyebbség a kollégáim számára is, mert egy dologgal kevesebbre kell figyelniük.” (Tulajdonos)*

A tulajdonos elmondása alapján nagy lehetőséget lát abban, hogy gyakorlatilag az értékesítéssel kapcsolatos összes információ rögzítésre kerül a rendszerben, köszönhetően a szigorú NAV és EESZT előírásoknak. Azonban az adatok kinyerésének lehetősége véleménye szerint jelenleg erősen korlátozott, mivel a rendszerből leginkább csak előre formázott pdf listákat tud lekérdezni, amiben nem tudja a saját elképzeléseinek megfelelően strukturálni az adattartalmat és a további feldolgozás lehetősége sem adott úgy, mint például egy .xls lista esetében. Az interjú folyamányaként egyeztetést kezdeményeztünk a rendszergazdával, aminek köszönhetően kiderült, hogy létezik az .xls lekérdezés opció a rendszerben, csak ez nem volt még aktiválva a Gyógyüzlet rendszerében. Az üzletvezetők a

szükséges listák kapcsán igazából csak a fogyás listákat említették, ami egyszerűsíthetné a rendeléseiket. Más igényük nem merült fel. Kicsit irányítva a gondolkodást tetszett nekik a lehetőség, hogy ne csak az elmúlt napok fogyásaival tudjanak dolgozni, hanem az előző évek azonos időszakait is lássák, vagy hogy a napon belüli vásárlói eloszlást megjelenítsék számukra, amiből láthatják, hogy mely napokon, mely időszakokban milyen a jellemző forgalom, így könnyebben, vagy éppen gazdaságosabban tudnák ütemezni az ebédszünetet, vagy például a bevételezésre, rendelésre fordított időt. A tulajdonos egyértelműen megfogalmazta, hogy számára a riportok jelentenék az előrelépést a program használatával kapcsolatban. Neki, aki az üzlet működéséhez szükséges tőkét biztosítja nagyon fontos az optimális készletérték meghatározása. Ezért ő évekre visszamenőleg szeretne időszakos statisztikákat látni ennek elősegítésére. Fontosnak látná megjeleníteni a vásárlók napi eloszlását és a kosárértéket, mert ennek segítségével meg tudná határozni az optimális nyitvatartást az egyes üzletek esetében. *„Ha reggel 8 és 9 óra között egyáltalán nincs vásárló, vagy minimális a kosárérték, akkor elég lenne 9-kor kinyitni az üzletet.” (Tulajdonos)*

Az adatok kinyerésének kérdéskörében az rajzolódott ki, hogy míg az üzletvezetők irányított kérdés alapján találtak számukra érdekes lehetőségeket, addig a tulajdonosnak határozott elképzelése van arról, hogy milyen információ milyen döntések meghozatalában tudná őt támogatni.

A folyamatos üzletmenet biztosítása elengedhetetlen egy ilyen rendszer esetében. Mivel egy esetleges meghibásodás esetén a NAV megfelelés érdekében át kell térni a kézi nyugtázásra, ezt a körülményessége miatt szeretné mindenki elkerülni. Az EESZT esetében pedig egy gép meghibásodás vagy egy internet kapcsolat hiba egyenesen azt eredményezheti, hogy az eReceptet nem lehet letölteni a „felhőből”, így a kiszolgálását sem tudják megoldani. Ezért döntöttek amellet, hogy a rendszergazda által javasolt üzleti felhasználásra szánt hardver elemeket vásárolják meg és az üzemeltetésre olyan szerződést kötnek, aminek keretében a hibák elhárítására a rendszergazda időgaranciát vállal. Ennek keretében a szoftver jellegű hibákat távoli eléréssel, a hardverrel kapcsolatos problémákat személyes kiszolgálással hárítják el. Mivel a vállalkozásnak országosan több városban is van üzlete, fontos volt, hogy a rendszergazda országos szervizhálózattal rendelkezzen.

### 3.4.2. A szekunder kutatás eredménye

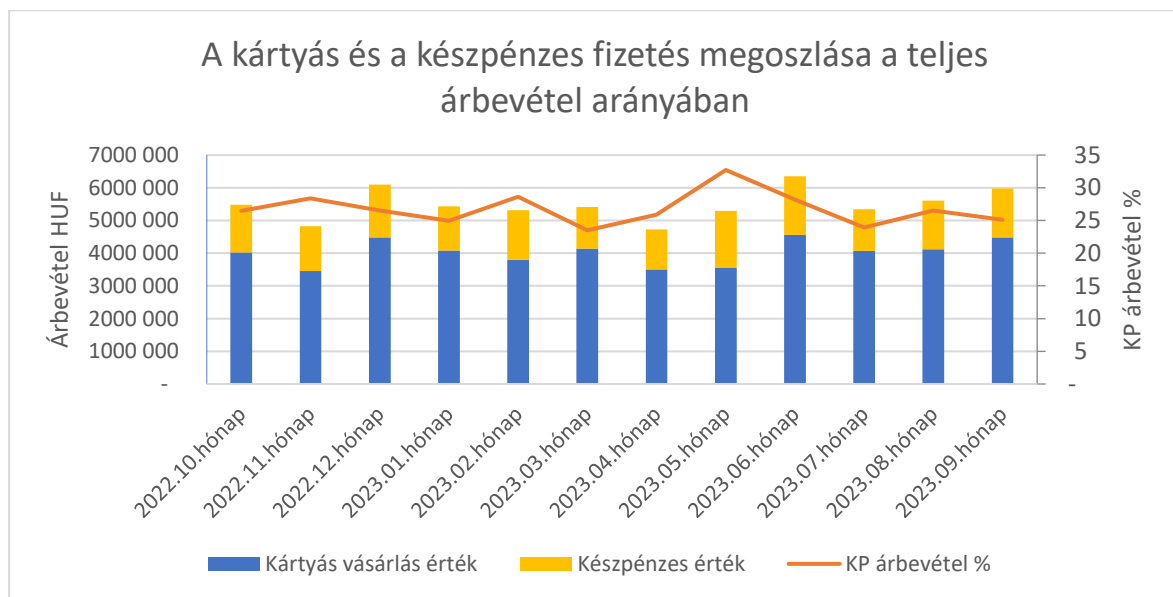
#### Pontos, kellő mélységű információ jelentősége

A Gyógyüzlet Kft. belső rendszerének köszönhetően sikerült naprakész, pontos adatokat kinyernem és feldolgoznom. Az interjúk alkalmával azt tapasztaltam, hogy leginkább a következő lekérdezéseket használják, ezek bizonyultak eddig hasznosnak a vállalat életében:

- készlet riport (aktuális készlet és fogyás meghatározása)
- forgalom riport
- árazó riport (beszerzési ár és eladási ár feltüntetése)

Szekunder vizsgálatom során olyan kérdéskör is felmerült, amit az interjúk alatt nem érintettünk, de az 5. ábra egyértelműen bizonyítja, hogy érdemes ebből a szemszögből is megközelíteni.

**5. ábra:** A kártyás és a készpénzes fizetés megoszlása  
(Forrás: Saját szerkesztés NovoShop.Win rendszer adatai alapján)



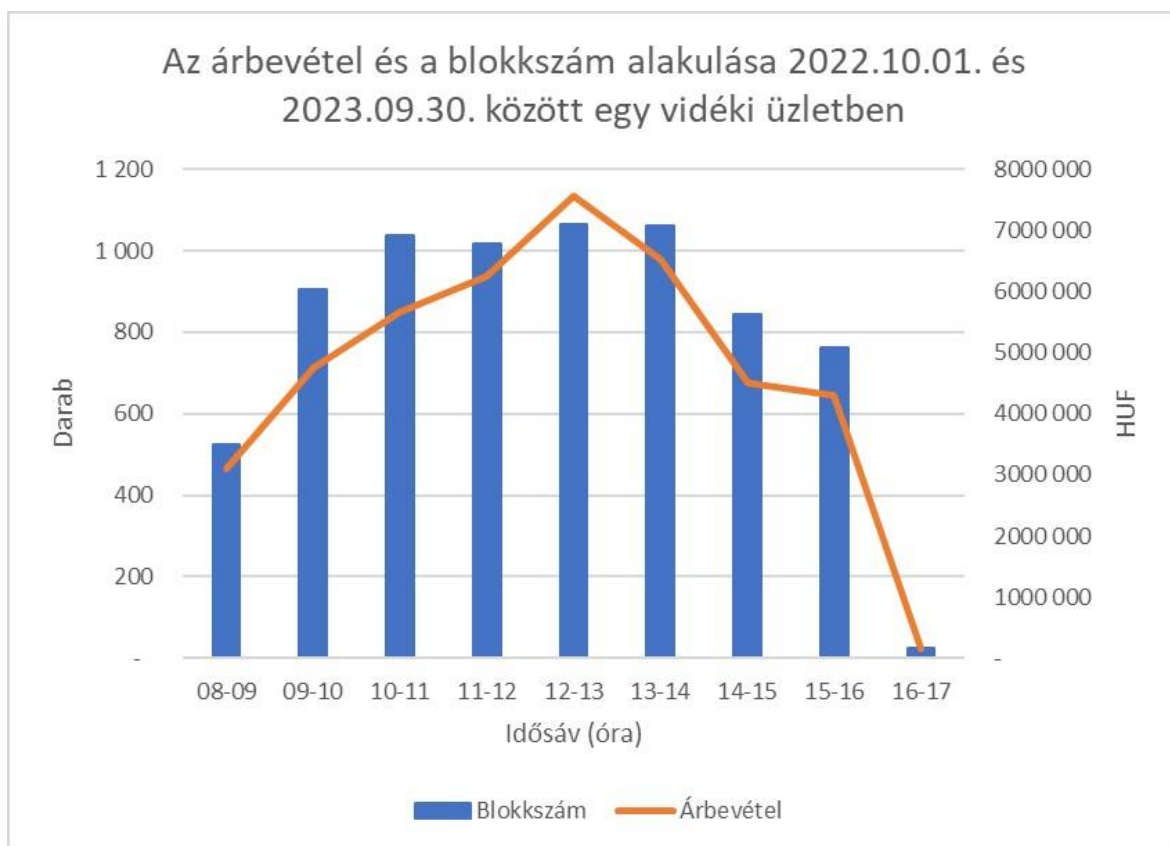
Megállapítható, hogy a készpénzes (KP) fizetések aránya jellemzően 20 és 35% között mozog. Nincs egyértelmű növekvő tendencia a kártyás fizetéssel kapcsolatban, de látható, hogy ez a preferált fizetési mód a vásárlók részéről. Interjúalanyaim nem említették, mint működést nehezítő tényező, de a grafikon alapján érdemes elgondolkodni a kasszarendszer és a bankkártya terminál összeköttetésén, ezzel is egyszerűsítendő és gyorsítandó a fizetési folyamatot.

A fizetések fajtája mellett azt is ki lehet mutatni a rendszer információit felhasználva, hogy pontosan mikor történtek a fizetések, bizonyos időszakonként hány blokkot állítottak ki. Vevőszámláló kapuk hiányában a kiadott blokkok alapján lehet elvégezni a vásárlók



számának elemzését. A vásárlók időbeli eloszlásának vizsgálatával meghatározhatók a kiemelt időszakok az üzlet nyitvatartási idejében. Nagyobb üzleteknél hasznos információ lehet ez abban a tekintetben, hogy hány alkalmazott munkájára van szükség az egyes időszakokban. A vizsgált cég esetében, ahol egy időben csak egy alkalmazott dolgozik, arra lehet használni, hogy a nem értékesítéssel kapcsolatos adminisztratív tevékenységeket mikorra célszerű időzíteni, hogy ne menjen a vevőkkel való kapcsolattartás rovására. A 6. ábrán egy vidéki, utcára nyíló üzlet árbevétel és blokkszám alakulása látható óránkénti bontásban.

**6. ábra:** Az árbevétel és a blokkszám alakulása egy vidéki üzletben  
(Forrás: Saját szerkesztés NovoShop.Win rendszer adatai alapján)

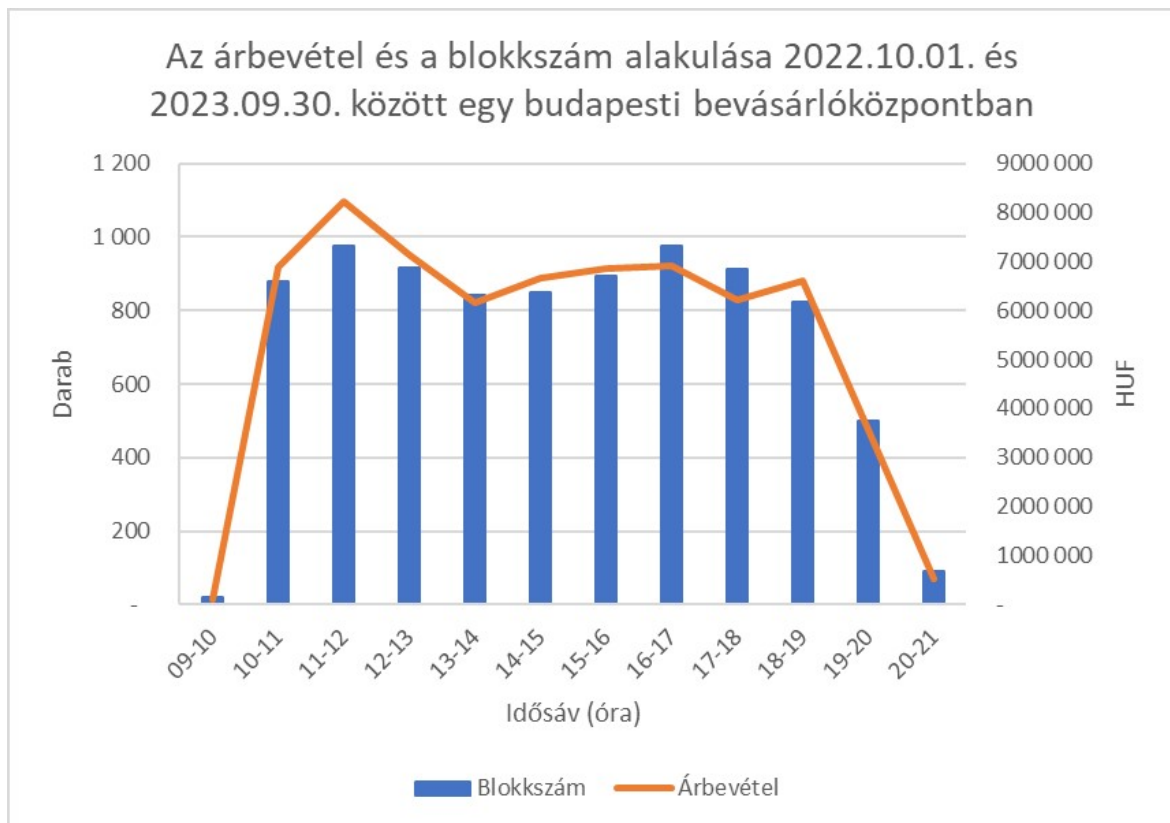


Az utcai üzlet esetében a cégre van bízva, hogy a nyitvatartását hogyan határozza meg. A fenti grafikonon látható, hogy a zárás előtti utolsó órában elenyésző a bevétel bármely más időszakhoz képest. Ez az egy óra alkalmas lehetne arra, hogy a dolgozók ilyenkor végezzék el azokat a feladatokat, amiket napközben a sok vásárló miatt nem sikerült. Azonban ebben a konkrét esetben a tulajdonos úgy ítélte meg, hogy költséghatékonyság szempontjából érdekesebb az üzletet egy órával korábban bezárni.

A 7. ábra egy budapesti bevásárlóközpontban elhelyezkedő üzlet nyitvatartási ideje alatti vevő forgalmat szemlélteti. A bevásárlóközpontok nyitvatartása erősen szabályozott, jellemzően

nincsen mozgástere a tulajdonosnak, hogy a vásárlói aktivitás alapján módosítsa. Hiába alacsony a vásárlók/vásárlások száma a korai és késői órákban, mégsem lehet változtatni a nyitvatartási rendben. A 6. és 7. ábra összevetéséből kitűnik, hogy az üzlet elhelyezkedése jelentősen befolyásolja, hogy a vásárlóközönség mely időszakokban aktívabb.

**7. ábra:** Az árbevétel és a blokkszám alakulása egy budapesti bevásárlóközpontban  
(Forrás: Saját szerkesztés NovoShop.Win rendszer adatai alapján)

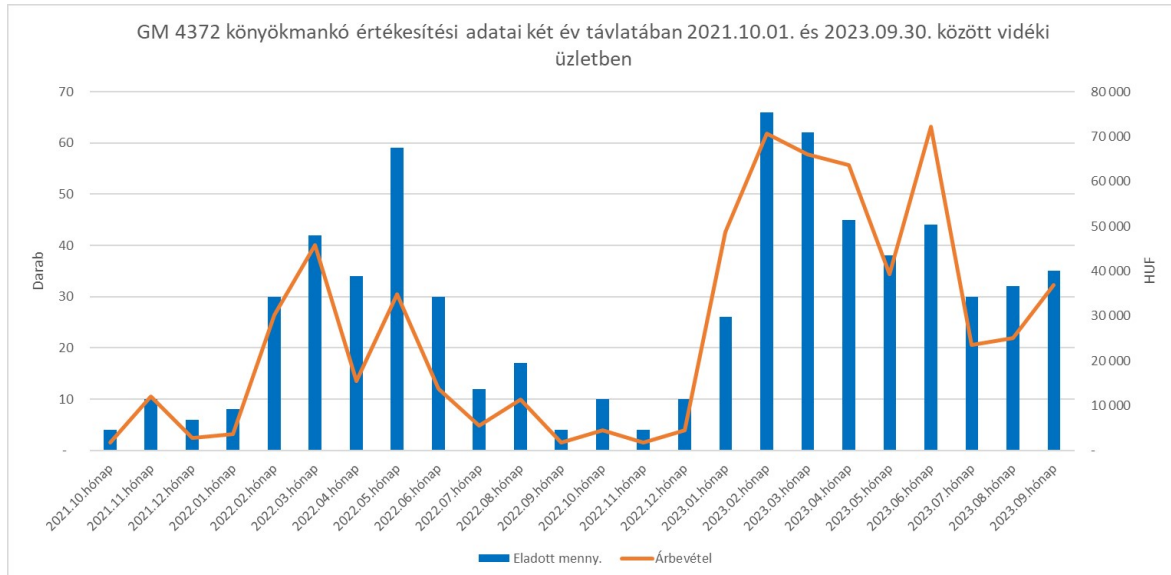


### Hierarchia szerinti információigény

A forgalmi adatok mélyszélességi feldolgozásával lényeges információhoz jutnak az üzletvezetők és a tulajdonos is. A lekérdezésekből megfigyelhető, hogy különböző adatok használata jellemző rájuk. Míg a tulajdonos a végső, összegző adatokra kíváncsi leginkább, mint például a nettó árbevétel napi, heti, havi és éves bontásban. Az üzletvezetők ennél részletesebb információk használatával állapítják meg a készletriportok lekérdezésével, hogy milyen termékek fogytak leginkább az elmúlt időszakban, melyek a legkeresettebb eszközök, miből kell rendelést leadniuk, hogy pótolják a fogyást és meghatározzák az optimális készletet. Van-e olyan termék, amelyre adott időszakban megnőtt vagy csökkent a kereslet, vagy az elmúlt évek adatai alapján várhatóan ismét nagy lesz rá a kereslet az adott időszakban. Esetleg mi az, ami hiánycikk, és nem lehet beszerezni, ezeket az eszközöket mivel lehet kiváltani. A 8. ábrán egy konkrét GYSE termék elemzését végeztem, amiről úgy gondoltam, hogy a téli csúszós

utakon bekövetkező balesetek miatt látványos eredmény mutatható ki az időszaki fogyások tendenciájában.

**8. ábra:** Könyökmankó értékesítési adatai két év távlatában  
(Forrás: Saját szerkesztés NovoShop.Win rendszer adatai alapján)



Amikor az árbevétel érték magasabb a darabszám viszonylatában, az azt jelzi, hogy a nem vényre vásárolt eszközök aránya magasabb volt. Érdekes, hogy az általam előzetesen vártakhoz képest a november, december és januári hónapokban alacsony a kereslet a könyökmankók iránt. Ennek az oka az lehet, hogy az idősebb korosztály, akik a fagyos időkben a csúszós utakon, lépcsőkön balesetet szenvednek, nekik már nem segítség ez a típusú segédeszköz. Sokkal inkább jellemző a sportbalesetek utáni használata.

## 4. Következtetések, javaslatok

Koloszár L. (2013: 24) vetette fel a kérdést: „*Akkor pontosan hol is van a vállalati folyamatokon belül az információ helye? A válasz: mindenhol*”. A szakirodalom nehezen ad választ arra, hogy mi is pontosan az információ, de ha azt szeretnénk tudni, hogy hol a helye, akkor véleményem szerint ennél pontosabban nehezen lehetne meghatározni. Kutatásom során is arra a következtetésre jutottam, hogy az információnak mindenhol helye van és mindenkinek szüksége van rá. Az interjú készítem során megállapításra került, hogy egy jól működő kkv számára elengedhetetlen egy megfelelően kiválasztott információs rendszer használata, amely összegyűjti, rendszerezi és feldolgozza a vállalat számára fontos információkat. Igaz mikrovállalatról szól a dolgozatom, mégis kijelenthető, hogy teljes körűen használják a rendszer moduljait. Egy egyszerű, átlátható rendszert alkalmaznak, ami azonban több éves GYSE területen szerzett tapasztalata miatt minden igényt kielégít, amire a vállalkozásnak szüksége van. Vizsgálatom során megállapításra került, hogy a vállalat által választott rendszer minden követelménynek megfelel és hatékonyan támogatja a vállalat működését a vásárlók gördülékeny kiszolgálása érdekében, egyidejűleg kezeli a hét üzlet árukészletét, a kapcsolódó kasszarendszer ellátja az egészségpénztári és egyéb számlák kiállítását, támogatja az EESZT és a NEAK által előírt vénykezelési és elszámolási kötelezettséget és leegyszerűsíti a TB támogatások visszaigénylésének folyamatát.

Az információs rendszer használatával a tulajdonos/cégvezető gyorsan jut pontos adatokhoz, a vállalat működése áttekinthető, ellenőrizhető. A vállalat többi tagja, az üzletvezetők mindennapi munkáját is megkönnyíti és meggyorsítja, még egy olyan összetett környezetben is, mint a GYSE kereskedelme, ahol a jogszabályi megfelelésre is törekedni kell.

Jelentős előnyt jelent számukra az információfeldolgozásban, tevékenységük támogatásában, a különböző rendszerek összekapcsolásával a vényelszámolás is átláthatóbb és gyorsabb, ami hatékonyabb és áttekinthetőbb működést eredményez. A NAV felé való kötelező elszámolásuk is szabályos, pontos, naprakész, ami a külső információk precíz feldolgozása nélkül nem lenne lehetséges.

Következtetésként levonható, hogy míg a cég mérete nem indokolná egy összetett információs rendszer meglétét, mégis optimális döntésnek bizonyult, amit észrevételem szerint leginkább a GYSE kereskedelem speciális elszámolási kötelezettsége követel meg. Szigorú előírásoknak kell megfelelni, leginkább ebben látom a rendszer használatának

támogatását és emiatt rengeteg adat is keletkezik a rendszerben, ami lehetőséget nyújt az igények alapján összeállított információtartalom lekérdezésére.

Jól szemléltették az interjú alanyaimtól kapott válaszok, hogy a tulajdonosnak és az üzletvezetőknek különböző mélységű információra van szükségük. Míg a tulajdonos, aki a mikrovállalkozásokra jellemzően a cégvezető is, elsősorban a számára fontos információkat szeretné kinyerni a rendszerből. Ezek leginkább forgalmi adatok, de a vele folytatott interjú során kiderült, hogy ezen a területen van még fejlődési lehetőség. Még egyszerűbb és átláthatóbb riportolási lehetőségre lenne szüksége. A beszélgetésünk során arra is fény derült, hogy ha a rendszergazda nem biztosít elegendő lekérdezési lehetőséget a rendszerből, akkor a felhasználó jelezheti felé, hogy a rendszerben rendelkezésre álló adatokból, milyen kimutatásokat szeretne összeállítani. Ezek az informatikailag kevésbé képzett felhasználók számára lehetnek előre megszerkesztett pdf formátumú listák vagy akár későbbi részletesebb feldolgozásra alkalmas Excel táblázatok.

Az üzletvezetők mindennapi munkájára is pozitív hatással van az információs rendszer, mert segíti a napi munkafolyamatok tervezését és támogatást nyújt a készletek optimális kialakításában.

A primer és a szekunder kutatások alapján a következő javaslatokat fogalmaztam meg:

- A bankkártyás fizetések 2/3-os aránya miatt érdemes megfontolni a pénztárgép és a bankkártya terminál összekötését. Ezáltal a pénztárgépen eladott termékek végösszege automatikusan megjelenik a POS terminálon. Ez jelentősen gyorsítja a fizetési folyamatot és emellett csökkenti az elütés vagy akár a csalás kockázatát is.
- Az alkalmazottak forgalmának mérése lehetőséget biztosít a tulajdonos számára, hogy a teljesítményük alapján tudja premizálni a dolgozókat. Itt mindenképpen figyelembe kell venni az egyes üzletek elhelyezkedéséből adódó különbségeket is, nem lehet csak a forgalmi adatok alapján kialakítani a jutalmazási programot.
- Ilyen méretű bolthálózatnál érdemes elgondolkozni egy törzsvásárlói rendszer bevezetésén, melyről a vizsgálatok során kiderült, hogy a rendszergazdának van is már létező megoldása.
- Az üzlethálózatban rejlő lehetőségek kihasználásához segítség lenne, ha a boltok látnák egymás készleteit. Így amennyiben a vevő egy konkrét terméket keres, ami az üzletben nem elérhető, akkor át tudja irányítani a másik boltjukba vagy át tudja kérni a terméket. Ebben az esetben fontos, hogy minél gyakoribb vagy esetleg online történjen a készletadatok frissítése.

- Mivel a termékek beszerzési ára manapság nagyon gyorsan változik, így fontos ez alapján a fogyasztói árak aktualizálása, hogy az elvárt árrés megmaradjon. Ebben segítséget nyújthat egy kimutatás, amely tájékoztatást ad az egyes termékek árrés tömegéről és így a tulajdonos tudja kontrollálni az üzletvezetők árazási gyakorlatát. Jelen vállalkozásnál, ahol központi árazás van nyomon lehet követni, hogy az egyes üzletekben hogyan alakulnak az árrések, tekintettel arra, hogy elhelyezkedésből adódóan különböző beszállítóval is dolgozhatnak adott cikkek esetében.
- Érdemes vizsgálni az egy blokkon gyakran együtt szereplő termékeket, mert tudatos ajánlással növelni lehet a kosárértéket. Például a párologtató készülékekhez tudatosan illóolajok ajánlása. Erre a jelenlegi rendszer csak annyi támogatást tud nyújtani, hogy bizonylat szinten listát adjon az értékesített termékekről. A gyakori párosításokat saját feldolgozásban kell kinyerni.
- A kereskedelmi egységek sok esetben az előző napi vagy heti fogyások alapján adják le a rendeléseiket. Az optimális készlet kialakításában azonban nagy előrelépést jelenthet, ha nem csak az előző rövid időszaki fogyás alapján rendelnek, hanem az előző évek azonos időszakait is vizsgálják.

## 5. Összefoglalás

A szakdolgozatom célja az volt, hogy bemutassam mennyire fontos szerepet tud betölteni egy mikrovállalkozás életében egy jól megválasztott információs rendszer. Milyen hatással van a cég életére és hogyan támogatja a vállalaton belüli munkavégzést. Munkám során a Gyógyüzlet Kft., egy GYSE kiskereskedelmével foglalkozó, hét üzletet üzemeltető mikrovállalkozás információs rendszerét vizsgáltam.

Hipotézisem - miszerint egy mikrovállalat életében is kiemelkedően fontos az információval való gazdálkodás, információs rendszer használata, amely hatékonyan támogatja és versenyelőnyhöz juttatja a vállalkozást - bizonyítást nyert a primer és szekunder kutatásom során. A primer módszereken belül kvalitatív kutatást alkalmaztam. Félig strukturált mélyinterjút készítettem a Gyógyüzlet Kft. tulajdonos/cégvezetőjével és négy üzletvezetőjével. Interjú alanyaim válaszaiból kiderült, hogy egy egyszerű, átlátható, mégis minden igényt kielégítő információs rendszer napi használata mennyire megkönnyíti és felgyorsítja az alkalmazottak munkáját és milyen támogató a tulajdonos szemszögéből is.

Vizsgálatom arra is rávilágított, hogy a GYSE kiskereskedelem kimondottan összetett terület, törekedni kell a hatályban lévő jogszabályi megfelelésre is, ami igazán megköveteli a pontos és precíz információáramlást és feldolgozást. Az üzletek alkalmazottainak a termékek értékesítése mellett különös figyelmet kell fordítaniuk az adóhivatal és a társadalombiztosítás által támasztott követelményeknek való megfelelésre, a vényelszámolás és a TB támogatás visszaigénylése területén, amiket a rendszer adta lehetőségek mellett egy felületen végeznek. Ennek köszönhetően az elszámolások pontosak, jogszerűek. Az információs rendszer legnagyobb előnyét és hasznát ezen a területen éreztem, azonban a vizsgálatok alapján látható, hogy a kiegészítő funkciók is kiemelkedően fontosak egy vállalkozás életében. A beszélgetések során a rendszerben rejlő lehetőségeket megismertem, több előnyét is ismertették velem, sikerült elmélyülnöm a témában.

Az interjúkból kapott válaszokat szekunder kutatással egészítettem ki. A vállalat információs rendszeréből kinyerhető adatokat és kimutatásokat vizsgáltam, amellyel az volt a célom, hogy bizonyítsam a kellő mélységű információk összegyűjtése és feldolgozása előnyt jelent a vállalkozás számára és a különböző hierarchiai szinten szereplők más információigénnyel rendelkeznek és különböző adatokat használnak fel a napi operatív működés folyamán. Sikerült olyan adatoknak is napvilágot látniuk, amik az interjúk során nem kerültek szóba.

Több kimutatást elemeztem, értékesítési és forgalmi adatokat, készletgazdálkodási riportokat és a működés különböző területeit érintő információkat.

Kutatásaim után olyan javaslatokat is tettem, amik hosszútávon pozitívan befolyásolhatják a vállalkozás üzletmenetét, mint például a törzsvásárlói program bevezetése vagy a dolgozók jutalmazási rendszere. Eddig ezek nem voltak jellemzőek a vállalkozás működésére, viszont a rendszergazdának van rá megoldása, úgyhogy viszonylag rövid időn belül és alacsony beruházással kivitelezhető lenne. A vevők gyorsabb kiszolgálása és az elütés elkerülése érdekében érdemes lenne összekötni a pénztárgépet és a bankkártya terminált, amit a nagyarányú bankkártyás fizetések száma is indokol. Az üzletvezetők irányított kérdésekre adott válaszaik alapján több riportot újra értelmeztünk, kibővítettünk, amik hatékonyan támogatják munkavégzésüket, gyorsítják a folyamatokat és az értékesítést is növelheti.

Összességében azt a megállapítást tettem, hogy nagyon hatékonyan használják a rendszert, sok előnyük származik belőle mind tulajdonosi, mind alkalmazotti szinten. Amit problémának érzek, az a rendszergazdával való kapcsolattartás. A rendszerben rejlő lehetőségeket jobban ki lehetne használni. Több megoldása is van a rendszer szolgáltatójának, amit alkalmazni lehetne a vállalat életében, ezért javaslatot tettem a proaktívabb kommunikációra és hogy lehetőségeikhez mérten jobban vonják be a rendszergazdát a folyamataikba.



# Irodalomjegyzék

## Szakirodalmak:

1. Alsaawi A. (2014): A critical review of qualitative interviews. *European Journal of Business and Social Sciences*. 149-156 o.  
Forrás: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2819536>. A letöltés ideje: 2023.10.08.
2. Baksi Z. (2016): A vállalati kultúra sajátosságai a KKV szektorban. *International Journal of Engineering and Management Science*. 1 o. Forrás: <https://ojs.lib.unideb.hu/IJEMS/article/view/4793/4526>. A letöltés ideje: 2023.10.08.
3. Barancsi É. – Horváth J. – Szennyessy J., (2001): *Vállalkozásgazdaságtan*. Tatabánya: Tri-Mester Bt., 157 o.
4. Blahó A., Czakó E., Poór J. (2021): Nemzetközi Menedzsment. In A. Blahó, E. Czakó, & J. Poór, *Nemzetközi Menedzsment*. Akadémiai Kiadó.
5. Budd J. M. (2011): Meaning, truth, and information: prolegomena to a theory. *Journal of Documentation* 67(1), 56-74 o.
6. Bunkóczi L. – Pető I. – Pásztor M. Zs. – Popovics A. (2015): Az információs rendszerek szerepe és értékelése a vállalkozásokban. *Studia Mundi–Economica*, 2(2), 3-17., 3 o. A letöltés ideje: 2023.10. 31. Forrás: <https://doi.org/10.18531/Studia.Mundi.2015.02.02.3-17>.
7. Chikán A. (2003): *Vállalatgazdaságtan*. Budapest: Aula Kiadó, 293 o., 294 – 303 o.
8. Chikán A. – Czakó E. – Wimmer Á. (2014): Kilábalás göröngyös talajon. Gyorsjelentés a 2014 évi kérdőíves felmérés eredményeiről. Budapesti Corvinus Egyetem, Versenyképességi Kutató Központ, 41-57 o.
9. Csányi T. (1997): *Az információ szerepe a versenyképességben projekt zárótanulmánya*. Budapest: Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, 20 o.
10. Éltető A. – Udvari B. (2018): Nemzetköziesedés a válság után - a magyar kis- és középvállalatok exportjára ható tényezők, *LXV. évf.*, 2018. április, 402—425 o., DOI:10.18414/KSZ.2018.4.402, Műhely. <https://doi.org/10.18414/KSZ.2018.4.402> A letöltés ideje: 2023.10.08.
11. Gáti M. (2014): A kis- és középvállalati marketing értelmezési tartománya. *MOK*. 2 o. Forrás:[http://acta.bibl.u-szeged.hu/57644/1/marketing\\_megujulas\\_084-093.pdf](http://acta.bibl.u-szeged.hu/57644/1/marketing_megujulas_084-093.pdf) A letöltés ideje: 2023.10.08

12. Gáti M. (2014): A kis- és középvállalati marketing értelmezési tartománya. MOK. 90 o. Forrás: [http://acta.bibl.u-szeged.hu/57644/1/marketing\\_megujulas\\_084-093.pdf](http://acta.bibl.u-szeged.hu/57644/1/marketing_megujulas_084-093.pdf) A letöltés ideje: 2023.10.08.
13. Halassy B. (1994): Az adatbázistervezés alapjai és titkai - Avagy az út az adattól az adatbázison át az információig. IDG Magyarország Lapkiadó Kft. 16-18 o.
14. Heteyi J. (1999): Vállalatirányítási információs rendszerek Magyarországon. Budapest: Computerbooks Kiadói Kft. 29 o.
15. Holicza P. (2016): A magyar KKV szektor helyzete nemzeti és nemzetközi szinten. Vállalkozásfejlesztés a XXI. században. Budapest. 147–162 o. Forrás: [https://www.researchgate.net/profile/Peter-Holicza/publication/303587443\\_A\\_magyar\\_KKV\\_szektor\\_helyzete\\_nemzeti\\_es\\_nemzetkozi\\_szinten/links/574958cf08ae5bf2e63f0224/A-magyar-KKV-szektor-helyzete-nemzeti-es-nemzetkoezi-szinten.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Peter-Holicza/publication/303587443_A_magyar_KKV_szektor_helyzete_nemzeti_es_nemzetkozi_szinten/links/574958cf08ae5bf2e63f0224/A-magyar-KKV-szektor-helyzete-nemzeti-es-nemzetkoezi-szinten.pdf) A letöltés ideje: 2023.10. 08.
16. Jeneiné Gerő H. E. – Kincses Á. – Tóth G. (2021): A hazai kkv-k területi jellegzetességei válságok idején, Statisztikai szemle, 99. évfolyam, 12. szám, 1185–1211 o. DOI:10.20311/stat2021.12.hu1185 [http://real.mtak.hu/134898/1/2021\\_12\\_1185.pdf](http://real.mtak.hu/134898/1/2021_12_1185.pdf) A letöltés ideje: 2023.10.08.
17. Kacsukné Bruckner L., Kiss T. (2007): Bevezetés az üzleti informatikába. Budapest: Akadémiai Kiadó. 116 o.
18. Koloszár L. (2009): Információrendszer fejlesztése, bevezetése és sajátosságai a vállalati gyakorlatban, különös tekintettel a kis- és középvállalkozásokra. (Doktori PhD értekezés) Sopron: NYME. <http://ilex.efe.hu/PhD/ktk/koloszarlaszlo/disszertacio.pdf> . 27 o.
19. Koloszár L. (2013): Vállalati információs rendszerek. Sopron: Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó, 24 o.
20. Komló Cs. (2013): Információs rendszerek tervezésének módszertana. Médiainformatikai Kiadványok. Eger: Eszterházy Károly Főiskola. 31-35 o.
21. Kovács Á. E., Klárné Barta É., Molnár A., Szalay Zs. G. (2015): Vállalati információs rendszerek. Gödöllő: Egyetemi jegyzet. 34 o.
22. Malhotra N. K. (2009): Marketing Research: An Applied Orientation. 202 o.
23. Mingers J., Standing C. (2018): What is information? Towards a theory of information as objective and veridical. 3 o. Forrás: [https://www.researchgate.net/profile/Craig-Standing/publication/317746573\\_What\\_is\\_Information\\_Toward\\_a\\_Theory\\_of\\_Information\\_as\\_Objective\\_and\\_Veridical/links/59d02e9b0f7e9b4fd7f47cea/What-is-](https://www.researchgate.net/profile/Craig-Standing/publication/317746573_What_is_Information_Toward_a_Theory_of_Information_as_Objective_and_Veridical/links/59d02e9b0f7e9b4fd7f47cea/What-is-)

letöltés ideje: 2023.10.29.

24. Murphy G., Tocher N., Burch T. (2019): Small business owner persistence: Do personal characteristics matter? *Journal of small business strategy*. 99-114 o. Forrás: <https://libjournals.mtsu.edu/index.php/jsbs/article/view/1193/964>
25. Nagyné Halász Zs. – Gubán M. (2019): Informatikai alkalmazások és IT-szakemberigény összefüggései a magyarországi vállalkozások körében, *Jelenkori társadalmi és gazdasági folyamatok*, (2019) XIV. évfolyam, 2. szám, pp. 163–180. 165 o. A letöltés ideje: 2023.10.08. Forrás: <https://doi.org/10.14232/jtgf.2019.2.163-180>
26. Raffai M. (2003): *Információrendszerek fejlesztése és menedzselése*. Novadat Kiadó. 15-16 o.
27. Sasvári P. L. (2013): Az Európai Unió kis- és középméretű vállalkozásainak üzleti információs rendszer használatának és átlagos hozzáadott értékének vizsgálata. In: *Tanulmányok az emberi gondolkodás tárgykörében*. International Research Institute, Komárno, pp. 121-129. 125 o. ISBN 978-80-971251-9-6. Forrás: <https://www.irisro.org/inter2013magyar/016SasvariPeter.pdf>. A letöltés ideje: 2023.10.08.
28. Sasvári P. L., Rauch W., Szabó J. (2014): Diverse reasons for implementing business information systems. The example of typical usage patterns of business information systems among Austrian and Hungarian business enterprises. LAP Lambert Academic Publishing, Saarbrücken. 15 o.
29. Shang S., Seddon P. B. (2000): A comprehensive framework for classifying the benefits of ERP systems. 1006 o. A letöltés ideje: 2023.10.29. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1452&context=amcis2000>
30. Sziray J., Gaul G. (2006): *Vállalati információs rendszerek I*. Győr: Universitas-Győr Kht. 10 o.
31. Wersig G. (1971): *Information-Kommunikation-Dokumentation*. Verlag Dokumentation, Pullach bei München
32. Wersig G. (2000): *Informations- und Kommunikationstechnologien: Eine Einführung in Geschichte, Grundlagen und Zusammenhänge*. UVK Medien, Konstanz

## Egyéb irodalmak:

1. 2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról” szülő törvény. Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0400034.tv>  
A letöltés ideje: 2023.10.08.
2. Infojegyzet, Országgyűlés Hivatala, Közgyűjteményi és Közművelődési Igazgatóság Képviselői Információs Szolgálat, 2018/22., 2018. október 26. Forrás: [https://www.parlament.hu/documents/10181/1479843/Infojegyzet\\_2018\\_22\\_kkv-k.pdf/5daf4885-07c3-1688-3118-fc3b3574f52e](https://www.parlament.hu/documents/10181/1479843/Infojegyzet_2018_22_kkv-k.pdf/5daf4885-07c3-1688-3118-fc3b3574f52e)  
A letöltés ideje: 2023.10.08.
3. Központi Statisztikai Hivatal (2023) Magyarország, 2022. Forrás: [https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mo/mo\\_2022.pdf](https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mo/mo_2022.pdf)  
A letöltés ideje: 2023.10.08.
4. KSH adatok. Forrás: [https://www.ksh.hu/stadat\\_files/gsz/hu/gsz0017.html](https://www.ksh.hu/stadat_files/gsz/hu/gsz0017.html)
5. Nemzeti Jogszabálytár, 14/2007. (III. 14.) EüM rendelet Forrás: <https://njt.hu/jogszabaly/2007-14-20-0B>
6. Nemzeti Jogszabálytár: A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 12/B. § rendelkezése. Forrás: <https://njt.hu/jogszabaly/1997-217-20-22.161>
7. Net Jogtár: A 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról. Forrás: <https://njt.hu/jogszabaly/2007-127-00-00>
8. Net Jogtár: AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1600679.eup>
9. Net Jogtár: AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1600679.eup>
10. OECD Economic Surveys: Hungary 2014, Paris. Forrás: [https://doi.org/10.1787/eco\\_surveys-hun-2014-en](https://doi.org/10.1787/eco_surveys-hun-2014-en)

## Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: Külső és belső információk a vállalat életében	8
2. táblázat: A vezetői döntések információigénye	9
3. táblázat: A vállalati működéshez szükséges információk csoportosítása	10
4. táblázat: A vállalati információs rendszerek előnyeinek összegzése	13
5. táblázat: A kkv-k paraméterei	14
6. táblázat: A Gyógyüzlet Kft. forgalmi és létszám adatai	21
7. táblázat: Az interjúalanyok alapadatai	23

## Ábrák jegyzéke

1. ábra: A vállalati működés szintjei és a támogató üzleti információs rendszerek	11
2. ábra: Mikroállalkozások száma létszámkategória szerint (2021)	15
3. ábra: Pénztárgép képernyő	26
4. ábra: Bevételezés képernyő	27
5. ábra: A kártyás és a készpénzes fizetés megoszlása	30
6. ábra: Az árbevétel és a blokkszám alakulása egy vidéki üzletben	31
7. ábra: Az árbevétel és a blokkszám alakulása egy budapesti bevásárlóközpontban	32
8. ábra: Könyökmankó értékesítési adatai két év távlatában	33

# Mellékletek

## 1. sz. melléklet: Interjú kérdések

### Üzletvezetői kérdések

#### Bevezetés:

Hány éves vagy?

Mi a legmagasabb iskolai végzettséged?

Mióta dolgozol a Gyógyüzlet Kft-nél?

Korábban dolgoztál már GYSE területen?

Mióta dolgozol számítógéppel?

Korábban dolgoztál már a Novodata Zrt. rendszerével vagy más rendszerrel?

#### Főtéma

Mi a véleményed a rendszerről?

Milyen előnye van?

Milyen hátránya van?

Véleményed szerint felhasználóbarát felületről beszélünk?

A különböző modulok hogyan kapcsolódnak össze?

Miben segíti a munkádat?

Megkönnyíti a mindennapos munkavégzést?

Ha korábban dolgoztál már hasonló rendszerrel, akkor mi az, ami annál jobban működött, esetleg ebből hiányzik?

Milyen előnyét emelnéd ki ennek a rendszernek?

Ha elakadsz, kérdésed van, kihez fordulsz?

Ha leáll/nem működik a rendszer kitől tudsz segítséget kérni?

A tulajdonos meghallgatja a rendszerrel kapcsolatos véleményedet, ötleteidet?

#### Lezárás

Szeretsz ezzel a rendszerrel dolgozni?

Szerinted minden számodra fontos funkciót el tudsz látni vele?

Ha egy szóval kellene jellemezni, mi lenne az a szó?

Ajánlanád másnak ezt a rendszert?

Milyen változtatások lennének fontosak a számodra?

Véleményed szerint elegendő támogatást kapsz a rendszer fejlesztőitől?

### **Tulajdonosi kérdések**

Milyen gyakran használod a rendszert? Leginkább mire?

Melyek azok az információk, amelyeket napi/heti/havi rendszerességgel lekérdezel?

Mik voltak azok a prioritások, amelyek alapján a Novodata Zrt. rendszere mellett döntöttél?

Van-e olyan információ, amire szükséged lenne, de nem tudod kinyerni belőle? Ha igen, mi/mik azok?

Véleményed szerint ár-érték arányban megérte a beruházás?

Elégedett vagy vele?

Másfajta rendszert is használtok? Pl. a könyvelői teendők is ezen keresztül zajlik?

Minden modulját használjátok/kihasználjátok a rendszernek?

### **Közös kérdések – Átfedés üzletvezető és tulajdonos között**

Mi a véleményed a rendszerről?

Milyen előnye van?

Milyen hátránya van?

Véleményed szerint felhasználóbarát felületről beszélünk?

A különböző modulok hogyan kapcsolódnak össze?

Miben segíti a munkádat?

Milyen előnyét emelnéd ki ennek a rendszernek?

Szeretsz ezzel a rendszerrel dolgozni?

Szerinted minden számodra fontos funkciót el tudsz látni vele?

Ha egy szóval kellene jellemezni, mi lenne az a szó?

Ajánlanád másnak ezt a rendszert?

Milyen változtatások lennének fontosak a számodra?

Véleményed szerint elegendő támogatást kapsz a rendszer fejlesztőitől?

# NYILATKOZAT

## a szakdolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Albert Annamária  
A Hallgató Neptun kódja: F5T550  
A dolgozat címe: Gyógyüzlet Kft., gyógyászati segédeszközök forgalmazásával foglalkozó üzletlánc elektronikus információs rendszerének vizsgálata és fejlesztési lehetőségei  
A megjelenés éve: 2023.  
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet  
A konzulens tanszékének a neve: Agrárdigitalizációs és Szaktanácsadási Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott szakdolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.


A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemitulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: Budapest, 2023. november 02.

  
Hallgató aláírása



## NYILATKOZAT

Albert Annamária (Neptun azonosítója: F5T550) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a szakdolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő  
védésre javaslom / nem javaslom<sup>1</sup>.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem\*<sup>2</sup>

Kelt: Gödöllő év 2023.11 hó 03 nap



belső konzulens

---

<sup>1</sup> A megfelelő aláhúzendó.

<sup>2</sup> A megfelelő aláhúzendó.