

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

Az állatorvoslás szolgáltatásmenedzsmentje

Belső konzulens: Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó

Külső konzulens: Dr. Koósz Attila

**Deli Dóra
Nappali
Gazdálkodási és
menedzsment
Szolgáltatásmenedzsment**

2019

NYILATKOZAT

a szakdolgozat/zárodolgozat digitális formátumának benyújtásáról
(Szövegszerkesztővel történő kitöltés után nyomtatandó egy példányban.)

Hallgató neve:	Deli Dóra		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Szolgáltatásmenedzsment Vállalkozásszervező		
Neptun kód:	RJ71YZ	Benyújtás éve:	2019.
Szakdolgozat/zárodolgozat címe:	Az állatorvoslás szolgáltatásmenedzsmentje		
Belső (operatív) konzulens neve:	Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó		
Külső (szakmai) konzulens neve:	Dr. Koósz Attila		
Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:	állatorvos,	szolgáltatás,	GDP,
	szolgáltatásmenedzsment,	kamara	

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok, hogy szakdolgozatomat/zárodolgozatomat az egyetem az interneten a nyilvánosság számára repositóriumában közzétegye.

A hozzájárulás szerzői feltételei:

- mások számára a közzététel semmilyen formában nem engedélyezett,
- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás és nevem megjelölésével szabadon idézhető, de az idézést meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az egyetem könyvtáraiban az arra kijelölt számítógépeken, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom/zárodolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: 2019.12.16

.....
Deli Dóra
hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: 2019 DEC. 16

.....
könyvtári munkatárs

Tartalomjegyzék

1. Bevezető.....	3
2. A szolgáltatásmenedzsment definíciója.....	4
2.1. Szolgáltatásmenedzsment bemutatása.....	5
2.1.1. A szolgáltatás fogalma.....	5
2.1.2. A szolgáltatások GDP-hez való hozzájárulása.....	6
2.1.3. A szolgáltatások felfutásának okai, jellemzői és sajátosságai.....	7
2.1.4. A szolgáltatások növekvő szerepe ennek okai.....	4
2.1.5. A szolgáltatások magyarországi fejlődése.....	5
2.2. Professzionális szolgáltatások/szolgáltatók.....	6
2.2.1. A professzionális szolgáltatás fogalma.....	6
2.2.2. A professzionális szolgáltatás főbb jellemzői.....	7
2.2.3. A professzionális szolgáltatás típusai.....	7
2.2.4. Professzionális szolgáltató szervezetek menedzsmentje.....	8
2.2.5. A professzionális munkavégzés jellege.....	9
2.2.6. A professzionális szolgáltatás két fő sajátossága.....	9
2.2.7. A professzionális szolgáltatók stratégiái.....	10
2.2.8. Értékkalkotás a professzionális cégeknél.....	11
2.2.9. A professzionális szolgáltatás megfizethetősége.....	12
3. Az állatorvos.....	13
3.1. Az állatorvosi szakma bemutatása.....	14
3.1.1. Kit nevezhetünk állatorvosnak?.....	14
3.1.2. Állatorvos feladatai.....	14
3.1.3. Jellemző munkakörök.....	17
3.1.4. Interjú kérdések.....	19
3.1.5. Első lépés az állatorvoslás felé.....	26
3.2. Praxis menedzsment.....	27
4. Magyar Állatorvosi Kamara (Forrás: www.maok.hu).....	37
4.1. A kamara feladatai.....	39
4.2. Kamara egyéb tevékenységei.....	40
4.3. A Magyar Állatorvosi Kamara területi szervezetei.....	41
4.4. Területi szervezetekről bővebben.....	42
4.4.1. A területi szervezetek feladatai.....	42
4.4.2. A területi szervezet elnökének és alelnökének feladatkörei.....	42
4.4.3. A területi szervezetet vezető szervek.....	43
4.4.4. A területi szervezeteknél működő bizottságok.....	44
4.4.5. Magyar Állatorvosi Kamara Pannon Területi Szervezete.....	46
5. A Kamara szerepe az állatorvosi szakmában.....	48
6. Összefoglaló.....	50

1. Bevezető

A gyakorlati félévem a Magyar Állatorvosi Kamara Pannon Területi Szervezeténél töltöttem, Hévízen. Ennek a szervezetnek már négy éve vagyok irodavezetője, ezért is választottam szakdolgozatom témájának „Az állatorvoslás szolgáltatásmenedzsmentjét”. Az itt eltöltött idő során megismertem a szervezet felépítését és működését, illetve rengeteg állatorvossal kerültem napi szintű kapcsolatba és közvetlen tapasztalatokat szereztem munkájukról.

A szakdolgozatom témájának kutatása során beépítem továbbá saját tapasztalataimat, ugyanis én is rendelkezem állatokkal, így erről az oldalról is megismertem e szakmát. Illetve, mivel munkám során napi kapcsolatban vagyok állatorvosokkal, mindenféle területről, így rövid interjúk lebonyolítása is biztosított volt számomra. Az előbbieket az is jelenti, hogy az állatorvosi szolgáltatások vevői és eladói oldalán is rendelkezem személyes tapasztalatokkal, illetve nagyon érdekel ez a terület, mely szervesen kapcsolódik a szolgáltatásmenedzsment specializációhoz is.

Kutatásom célja az állatorvosi szakma, mint a professzionális szolgáltatások egyik területének bemutatása, sajátosságainak meghatározása. Céлом továbbá a Magyar Állatorvosi Kamara tevékenységének ismertetése, hasznosságának és hátrányainak bemutatása.

Szakdolgozatomban először bemutatom a szolgáltatások növekvő szerepét a modern gazdaságban, ismertetem a szolgáltatásmenedzsment fogalmát. Kiemelten foglalkozom a professzionális szolgáltatások sajátosságainak bemutatásával. Ezt követően az állatorvosi szolgáltatások ismertetésére. Majd negyedik fejezetben kitérek a kamara bemutatására és működésére. Bemutatom a szervezeti felépítését és hogy miben segíti az állatorvosok munkáját.

A téma mélyebb megismerése céljából primer kutatást is folytattam, melynek során személyes interjúkat készítettem a kamarában tevékenykedő állatorvosokkal. Céлом az volt, hogy megismerjem milyen nehézségekkel kellett megküzdeniük a kezdetektől napjainkig, miért választották ezt a hivatást és hogy az állattartók milyen kihívások elé

állítják őket nap mint nap. Illetve, hogy milyen szolgáltatásokat nyújtanak napi szintű munkájuk során.

2.A szolgáltatásmenedzsment definiálása

2.1.Szolgáltatásmenedzsment bemutatása

Az alábbiakban bemutatom szakdolgozatom fő témáját a szolgáltatásmenedzsmentet. Előzetesen a szolgáltatást, mint fogalmat mutatom be, különböző megközelítésekben.

2.1.1. A szolgáltatás fogalma

A szolgáltatás fogalma alatt sokféle tevékenységet értünk, ezek olyan fajta tevékenységek, melyeknek nincs fizikai valójuk, egyfajta szellemi termékek. A gazdasági szektorból, olyannyira vezető szektorrá vált, hogy a világ összes GDP-jének nagyjából 60%-át termelik meg.

Konkrét fogalmi meghatározásuk nincs. De jellemzőiket felsorolva teljes képet kapunk róluk.

Néhány megfogalmazás:

„Kotler: Olyan cselekedés vagy teljesítmény, amelyet egyik fél nyújt a másiknak, és amely nem tárgyasult és nem eredményez tulajdonjogot valami fölött, bár előállítási folyamata kapcsolódhat fizikai termékhez is.”

„A szolgáltatás olyan tevékenység vagy teljesítés melyet egyik fél ajánl a másiknak. Bár a tevékenység lehet fizikai termékhez kötött, a teljesítés alapvetően kézzel nem fogható és általában nem jár az előállítás semmilyen tényezőjének a birtoklásával. A szolgáltatások továbbá olyan gazdasági tevékenységek, amelyek értéket teremtenek és előnyt nyújtanak a fogyasztónak adott helyen és időben, azáltal, hogy bekövetkezik az általa óhajtott változás.” (Lovelock és Wright, 2001, p.6)

Forrás:

<https://24.hu/fn/gazdasag/2018/06/05/a-szolgáltatások-huztak-leginkább-a-gdp-t/>

A szolgáltatásokra jellemző, hogy erőforrásokat használnak fel, de fizikai terméket nem állítanak elő.



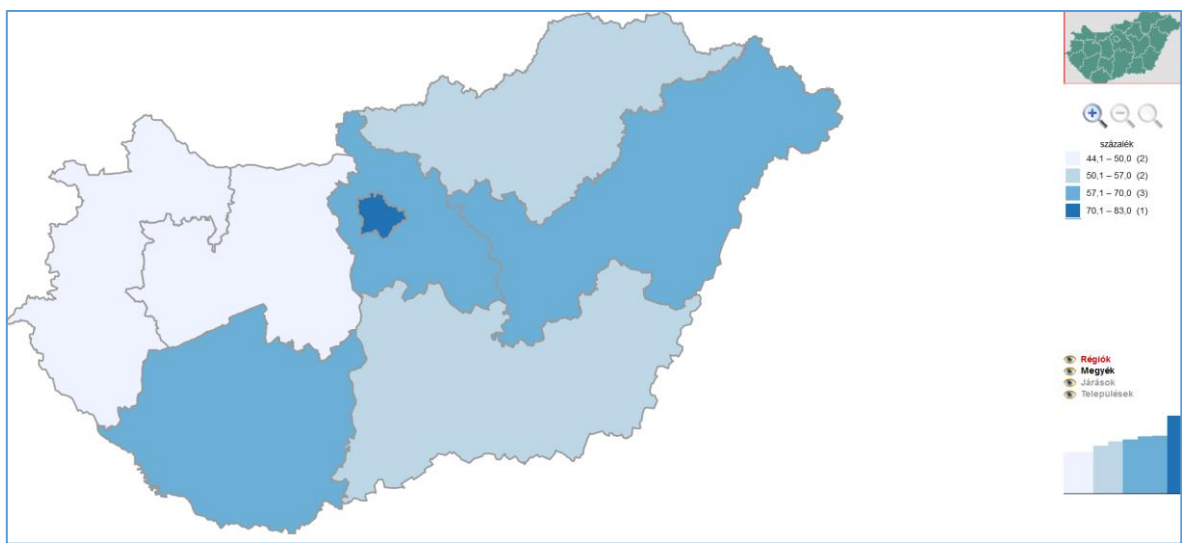
2.1.2. A szolgáltatások GDP-hez való hozzájárulása

(1.kép) GDP

(Forrás: <https://24.hu/fin/gazdasag/2018/06/05/a-szolgaltatasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>)

A szolgáltató szektor a fejlődő országokban a foglalkoztatottak számát és a GDP-hez való hozzájárulását tekintve a nemzetek gazdaságának vezető szektorává vált.

Nagymértékben függ a szolgáltatási tevékenység jellege és színvonala az adott ország gazdasági fejlettségétől.



1. ábra: A szolgáltatások aránya a GDP-n belül, 2015

Forrás: <http://www.ksh.hu/interaktiv/terlepek/moogdp.html?mapid=OPT010>

Magyarországon a bruttó hazai termék volumene 2018. I. negyedévében 4,4 %-kal haladta meg a 2017 I. negyedévéét. A KSH jelentése szerint a növekedéshez elsősorban a piaci alapú szolgáltatások járultak hozzá.

Forrás:

<https://24.hu/fin/gazdasag/2018/06/05/a-szolgaltatasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>
https://szie.hu/file/tti/archivum/Karakasne_Klara_ertekezes.pdf
<http://www.ksh.hu/docs/szolgaltatasok/hun/feor08/2/2241.html>
KSH adatok alapján www.ksh.hu, <https://24.hu/fin/gazdasag/2018/06/05/a-szolgaltatasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>

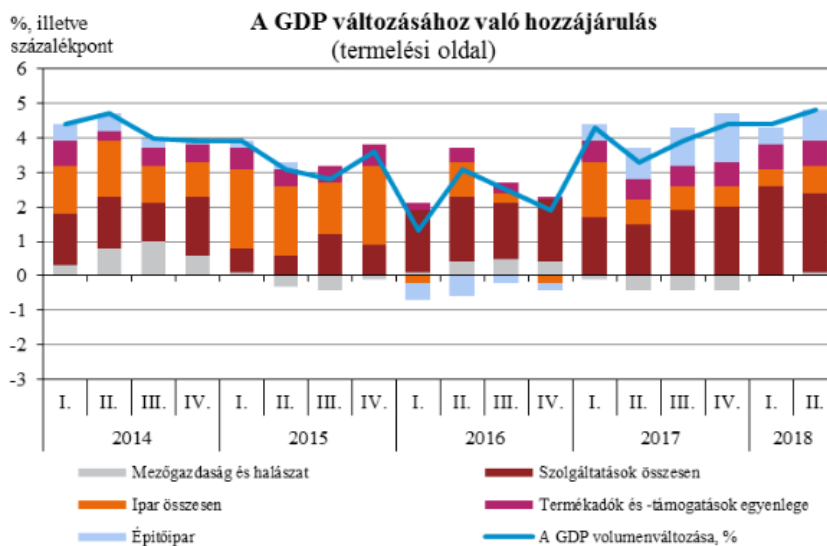
A szolgáltatások bruttó hozzáadott értéke együttesen 4,9%-kal nőtt.

A GDP 2018. I. negyedévi 4,4%-os növekedéséhez a szolgáltatások 2,6%-os az ipar 0,5, és az építőipar 0,5% ponttal járult hozzá.

A szolgáltatásokon belül a

- kereskedelem
- adminisztratív tevékenység
- szálláshely szolgáltatás és vendéglátás
- információ
- szakmai
- kommunikáció együttes hozzájárulása volt a
- tudományos legjelentősebb.
- műszaki

A közigazgatás, oktatás, egészségügy 0,1 százalékponttal mérsékelte a GDP növekedési ütemét 2018. I. negyedévében.



(2.kép) A GDP változásához való hozzájárulás

Forrás: <https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/majdnem-ot-szazalekkal-nott-a-hazai-gdp-1083343/>

Forrás:

<https://24.hu/fn/gazdasag/2018/06/05/a-szolgáltatások-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>
https://szie.hu/file/ti/archivum/Karakasne_Klara_ertekezes.pdf
<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolo-kus-kak/8419-a-szolgáltatások-novekvo-szerepe>
<https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/majdnem-ot-szazalekkal-nott-a-hazai-gdp-1083343/>

2.1.3. A szolgáltatások felfutásának okai, jellemzői és sajátosságai

Szolgáltatások felfutásának okai – trendek

Növekvő jólét azt vásárlói magatartás vonzza magával, hogy az emberek elkezdnek olyan dolgokra költeni, mint az utazás, wellness, gasztronómiai élmények. Megnövekszik a vásárlás iránti igény.

Mivel a társadalom öregszik, ezért olyan szolgáltatások iránt is megnövekszik a kereslet, mely az idős embereket is ellátja. Ezért van szükség idősek otthonára, vagy olyan szolgáltatókra, akik arra specializálódtak, hogy időseket saját otthonaikban látnak el.

Rohanó világunkban, az időhiány hatalmas probléma, de van akinek ez a jelenség teremt munkahelyet. Ilyen például, ha valaki kertészt tart, vagy csak arra egy személyt, aki 2 hetente lenyírja a fűvet, vagy ellát bármilyen ház körüli teendőt, melyre a tulajdonosnak nem jut ideje.

Illetve az időhiány, mely miatt az internetes vásárlások is virágkorukat élik. Ugyanis az internet bármikor rendelkezésünkre áll és ott nincs nyitvatartási idő, mint a boltokban.

A vásárlók mára már rá vannak szorulva, olyan szolgáltatókra is, akik kicsit komplexebb szolgáltatásokkal rendelkeznek. Ilyenek például, akik arra specializálódtak, hogy beüzemeljenek egy tv, vagy egy okos telefont, avgy akár egy laptopot, melyre a mindennapok során szüksége van a fogyasztóknak, de saját maguk nem képesek otthon megjavítani, vagy üzembe helyezni.

Elmondhatjuk, hogy a fogyasztók igénye nőtt, ezért megnőtt a termékeket kísérő szolgáltatások iránti igény. Ilyen igény például a házhoz szállítás, vagy a lapra-szerelt bútor összerakása.

Forrás:

<https://24.hu/fn/gazdasag/2018/06/05/a-szolgalaltasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>
https://szie.hu/file/ti/archivum/Karakasne_Klara_ertekezes.pdf
<http://antis kola.eu/hu/beszamolo-beszamolo-k-puskak/8419-a-szolgalaltasok-novekvo-szerepe>
<https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/majdnem-ot-szazalekkal-nott-a-hazai-gdp-1083343/>

A szolgáltatások sajátosságai

A szolgáltatásokat négy fő sajátossággal tudjuk jellemezni és ezzel szemléltetni, hogy miben térnek el a fizikai termékektől.

Erre a szemléltetésre szolgál a HIPI elv.

• **Heterogenity – változékonyság**

A szolgáltatásokra nagy hatással vannak külső hatások (kormányzati szabályozás, technológiai fejlődés, energiaárak növekedése) --- pl. légitársaságok, szállítványozás

Általában: Szabványosítás hiánya: a szolgáltató személyzetet nem lehet szabványosítani (egyik szakács jobban főz, mint a másik),de vannak olyan elemek, amelyek sztenderdizálhatóak (pl. pincérek formaruhája) Sztenderdizálás szolgáltatásoknál is lehet automatizálással (pl. banki ATM-ek, automata autósók)

A szolgáltatásban alapvető szerepet játszó ember teljesítménye bizonytalan, ingadozó, ennek eredményeképpen a létrehozott szolgáltatási teljesítmény sem stabil. (Egy kiváló sebésznek is vannak rossz napjai, a fuvaros karambolozhat stb.)

• **Intangibility – nem kézzelfoghatóak**

Általában a szolgáltatás összefügg valamilyen fizikai objektummal (repülőgép, asztal, szék, bankautomata, kórházi ágy), de amiért valójában fizetnek az nem kézzelfogható (pl. utazás, étkezés, egészség megszerzése) A fizikai objektumok „csak” támogató termékek. A szolgáltatások kézzel fogható és nem fogható elemei (példa: A besorolásnál meg kell vizsgálni, hogy a fogyasztó számára nyújtott érték mekkora része származik a tárgyasult termékből és mekkora a szolgáltatásból. Étterem: az étel csak 20-30%-át teszi ki az árak! A többi hozzáadott érték: ételkészítés, felszolgálat, mosogatás, takarítás,...)

Forrás:

<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgaltatasok-novekvo-szerepe>
https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1llis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3szervezetek

• **Perishability – nem tárolható jelleg**

A szolgáltatás igénybevétele egybeesik időben az előállításával. A „tárolhatatlanság” miatt a legfontosabb kérdés a szolgáltatások üzemeltetésében a kapacitásstervezés. Ezért fontos a vevők igényeinek pontos felmérése és a csúcsidekben jelentkező kereslet átirányítása más időpontokra. Tudunk erre példát mondani? Telefontársaságok, áramszolgáltatók, mozik, fizetős csúcsidek Bp-en nyugdíjasoknak. A szolgáltatások nem határolhatók, ezért többen „romlékonyak” is említik. Nem termelhető előre, kihasználva a kereslet-gyenge időszakokat, ami a kapacitások rossz kihasználtságát, súlyos gondokat okozhat. Az üres boltban várakozó borbély, a néhány utassal elinduló autóbusz veszteséget termel, s ez az „elillanó” profittermelési lehetőség már soha nem tér vissza, „megromlik”.

• **Inseparability – elválaszthatatlanság**

A szolgáltatás folyamat a fogyasztó előtt zajlik. Számos interakció jöhet létre a szolgáltatás nyújtó és a fogyasztó között. Kritikus elem: MINŐSÉG A hiba elkövetőjét nem menti meg a minőségellenőr a folyamat végén, mint a termelésnél. A hibát a vevő érzékeli → gondoskodni kell a hiba kijavításáról és a vevők kompenzálásáról. (pl. rosszul volt kitakarítva a szállodai szoba) Nem véletlen, hogy a panaszkezelés kiemelt terület a szolgáltatóknál. Ez a tulajdonság szorosan összefügg a tárolhatatlansággal. A szolgáltatásoknál a „termelés” és az értékesítés egyszerre történik, elválaszthatatlanul, azaz keletkezésükkel azonos időben elkezdődik a fogyasztásuk is.

A szolgáltatások jellemzői még - Sok esetben könnyű piacra lépés: kis befektetés, éles versenyhelyzet .

Forrás:

<http://antis kola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgaltatasok-novekvo-szerepe>
https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3szervezetek

2.1.4. A szolgáltatások növekvő szerepe ennek okai

A gazdasági folyamatok azt mutatják, hogy a fejlett nemzetgazdaságokban a szolgáltató szektor dinamikusan fejlődik, az ipar és a mezőgazdaság rovására => Magyarországra is ez jellemző

2.1.5.A szolgáltatások magyarországi fejlődése

(Forrás: <http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgáltatások-novekvo-szerepe>)

(1) A XIX. század második felétől az I. világháborúig:

A szolgáltatások „élenjáró fejlesztése” volt a jellemző, itt a szolgáltatás a gazdaság általános állapotánál fejlettebb volt

szolgáltatás > gazdaság állapota

(2) A két világháború között:

A szolgáltatások „együtt járó fejlesztése” volt a jellemző. Ekkor a szolgáltatás és a gazdaság állapota nagyjából arányban áll.

szolgáltatás = gazdaság állapota

(3) II. világháború után:

A szolgáltatások „követő fejlesztése” volt a jellemző, vagyis a szolgáltatások lemaradtak az ipari és mezőgazdasági beruházások mögött.

szolgáltatás < gazdaság állapota

Forrás:

<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgáltatások-novekvo-szerepe>

<http://www.ksh.hu/docs/szolgáltatások/hun/feor08/2/2241.html>

(4) Az 1980-as évek végétől napjainkig:

A szolgáltatások „előjáró-felzárkóztató fejlesztése” a jellemző. Vagyis az elmaradt szolgáltatások nagyobb ütemű fejlesztése elengedhetetlen (utak, autópályák, vasút hálózatok)

a, Rendszerváltáskor:

Fejlett: bankrendszer, befektetői, piackutatási szolgáltató kör

Elmaradt: egészségügy, oktatás, közigazgatás, vasúthálózat

b, Napjainkban: a nemzetközi fejlődés élvonalában a szellemi munka egyre inkább felértékelődik ez a jelenség úgynevezett információ gazdaság.

Magyarország olyan feltételek közé került, amelyben megfelelő szolgáltatási teljesítmény nélkül nem lehet versenyképes.

A) Növekvő szerep, a szolgáltatások térhódítása:

Mivel a szolgáltatások igénybevétele jövedelemrugalmas, így ha nőnek a jövedelmek, akkor több szolgáltatást vesznek igénybe (pl: wellness, utazás) Ez az utóbbi időben is észrevehető Magyarországon. Ugyanis, ahogy nőttek a bérek az utóbbi néhány évben, az embereknek megnőtt az igénye, hogy egy éven belül akár többször is elmenjenek pihenni. Ez a fellendülés például a Balaton turizmusára is kedvezően hatott.

A fejlettebb szolgáltatási színvonal mellett a munkanélküliség csökken, mert ennek a területnek a munkaerő felszívó hatása erős és a munkahelyteremtés költségei alacsonyabbak

A monopolhelyzetben lévő cégek (pl: MÁV és Posta) , ahol nincs verseny itt nehezen alakul át a szemlélet, pedig sok fogyasztó fordul a szolgáltatóhoz, de mivel nincs versenyhelyzet így nincs motiváció a változtatásra/fejlesztésre.

Forrás:

<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgáltatások-novekvo-szerepe>
<http://www.ksh.hu/docs/szolgáltatások/hun/feor08/2/2241.html>

2.2. Professzionális szolgáltatások/szolgáltatók

2.2.1. A professzionális szolgáltatás fogalma

Egységesen elfogadott fogalom meghatározás nem létezik a szolgáltatások ezen szegmensére, de jellemzőik felsorolásával és bemutatásával definiálható ez a fogalom. A szolgáltatások olyan szegmensét jellemezhetjük ezen fogalommal, melyek speciális szolgáltatást nyújtanak ügyfelek számára és egy olyan fajta magas képzettséges igényelnek, mely gyakorlásához külön engedély szükséges.

2.2.2. A professzionális szolgáltatás főbb jellemzői



(2.ábra) Professzionális szolg. jellemzői

(Forrás: https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3_szervezetek alapján)

A professzionális szolgáltató szervezetek jól elkülöníthető csoportot alkotnak a gazdasági szereplők között, menedzsmentjük és munkaerő-tervezésük is egyedi. A professzionális szolgáltató szervezetek jellemzői (pl. tudásintenzitás) egyéb szegmensekben is terjednek.

Forrás:

<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgáltatások-novekvo-szerepe>
<http://www.ksh.hu/docs/szolgáltatások/hun/feor08/2/2241.html>
https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3_szervezetek

2.2.3. A professzionális szolgáltatás típusai

„A professzionális szolgáltató szervezetek tipizálása (Andrew von Nordenflycht szerint):

- Klasszikus professzionális szolgáltató szervezetek: Például az ügyvédi irodák, könyvelő- és adótanácsadó cégek. Jellemzőik: tudásintenzitás, formalizált képzés, alacsony tőkeigény.
- Új típusú professzionális szolgáltató szervezetek: Például vezetési tanácsadók, IT fejlesztő cégek. Jellemzőik: tudásintenzitás, alacsony tőkeigény.
- Technológiai fejlesztő professzionális szolgáltató szervezetek: Például K+F+I intézetek, biotechnológiai cégek. Jellemzőik: tudásintenzitás, magas tőkeigény.
- Professzionális campus: Például kórházak. Jellemzőik: tudásintenzitás, formalizált képzés, magas tőkeigény.”

Főbb típusai:

- Jogi
- Könyvelő, könyvvizsgáló, adótanácsadó szolgáltatások
- Vezetési tanácsadói szolgáltatások
- Projektszervezetek
- Mérnök tanácsadói szolgáltatások
- Befektetői szolgáltatások
- Építészeti szolgáltatások
- Orvosi szolgáltatások
- Kutatói szolgáltatások
- Marketing szolgáltatások.



(3,4,5 képek) Jogász, mérnök, orvosi szolgáltatók

(Forrás: <http://kkvplusz.hu/2012/11/15/az-on-cege-epitheti-az-uj-albert-stadiont/shutter-mernok-es-csapat-a-4/>
<https://uiszo.com/regio/a-jogasz-valaszol-milven-fizetesi-kategoria-tartozom>
https://www.hazipatika.com/napi-es-esze/orvosnal/cikkek/ok_a_lesjobb_magyar_orvosok/20160707104740)

Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3_szervezetek
(3,4,5 képek : <http://kkvplusz.hu/2012/11/15/az-on-cege-epitheti-az-uj-albert-stadiont/shutter-mernok-es-csapat-a-4/>
<https://uiszo.com/regio/a-jogasz-valaszol-milven-fizetesi-kategoria-tartozom>
https://www.hazipatika.com/napi-es-esze/orvosnal/cikkek/ok_a_lesjobb_magyar_orvosok/20160707104740)

2.2.4. Professzionális szolgáltató szervezetek menedzsmentje

A professzionális szolgáltató szervezetek munkatársainak kiválasztása, felvétele és megtartása az elvárt magas szintű, esetleg specializált tudás miatt nem egyszerű feladat. A munkatársak alkupozíciója a könnyen transzferálható tudás miatt erős. A napi munka során nagyfokú önállóságot gyakorló munkatársak irányítása is kihívást jelenthet, az egyéb típusú szervezeteknél alkalmazott hagyományos ösztönzési és fegyelmezési eszközök nem, vagy csak korlátozottan alkalmazhatók. A tudásintenzív feladatvégzés miatt a munkatársak által végrehajtott szolgáltatások minősége sok esetben az ügyfelek és a menedzsment számára is nehezen megítélhető, ami az értékelés és az erőforrás-tervezés terén is kihívást jelent. A professzionális szolgáltató szervezetek legtöbbször jellemző alacsony tőkeigény tovább erősíti a munkatársak alkupozícióját, könnyű a versenytársához átszerződnie, vagy új céget alapítani. A projektalapú, tudásintenzív, kreatív, összetett és változó ügyféligényeken alapuló szolgáltatások munkaerő-tervezése különösen bonyolult.

2.2.5. A professzionális munkavégzés jellege

A professzionális szolgáltatások specifikus területet jelentenek a szolgáltatásokon belül. A munkatársak szakmai szervezetbe tartozása előnyös pl. ügyvédi kamarai tagság → Garanciát jelenthet

2.2.6. A professzionális szolgáltatás két fő sajátossága

1. Vevőre szabottság

- Sztenderdizálás nehezen alkalmazható,
- Lineáris termelési folyamat hiányában az értéklánc-elemzés sem használható,
- Minőségmenedzsment kihívásai:

Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3_szervezetek

-Az észlelt minőség attól függ nagymértékben, hogy az ügyfél milyen elvárásokat, milyen világosan fogalmaz meg (kevésbé világos megfogalmazásnál nehezebb

meggyógyítani a kisállatot, ezért kell pontosan elmondani, hogy milyen tünetei voltak a beteg állatnak)

2. Kölcsönhatás

Egyedivé teszi a minőség értelmezését. Az ügyfél részt vesz a probléma meghatározásában, a megoldási módszer kiválasztásában, és sokszor a megoldásban pl. az állatorvos kikéri a gazda véleményét, hogy mely gyógymódot válassza ismertette az egyes mellékhatásokat.

- Ha már végeztek hasonló szolgáltatást, akkor nagyobb a bizalom mindkét fél részéről.
- Ha innovatív megoldás kell, nehezebb előre látni mindkét félnek a minőséget.
- Információs asszimetria: minél nagyobb a tudáskülönbség tanácsadó és ügyfél között, annál szorosabb kapcsolatra van szükség. Ezért fontos, hogy az emberek megbízzanak az állatorvosukban és ne az internetről tájékozódjanak. Ugyanis, napjainkban az internet adta lehetőségekből adódóan sok állattartó úgy gondolja, hogy tájékozottabb a kisállatát kezelő állatorvosnál.

2.2.7. A professzionális szolgáltatók stratégiái

Elengedhetetlen, hogy tudatos stratégiájuk legyen. Eredményesebb kreatív (amit a versenytársak nem használnak) stratégiákat alkalmazni a klasszikus stratégiákhoz képest. A prof. szolgáltatók zöme növekedési stratégiákat céloz meg. Az állatorvosok tekintetében ez jelenthet egy újfajta vitamint, vagy gyógyszert melyet a betegeken alkalmaz, vagy akár jelentheti azt hogy az eddig megszokott házi állatokon kívül más állatokat is gyógyít pl: egzotikus állatokat, vagy állatkerti akár a sivatagból származó állatokat.

Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3szervezetek

Növekedési stratégiák :

A szolgáltatások piacán is ugyanolyan stratégiákat látunk, mint a termelés esetében. Ebben az éles helyzetben, fontos a kiinduló pozíció megtartása, vagy akár annak javítása.

Négy növekedési stratégia:

1. **Piaci behatolás:** új célcsoport+ meglévő ügyfeleknek több szolgáltatás (kereszteladás/cross selling)
2. **Piacfejlesztés:** nemzetközivé válás, országon belüli terjeszkedés, irodanyitás
3. **Szolgáltatásfejlesztés:** új szolgáltatások bevetése
4. **Diverzifikáció:** nagy tanácsadó cégek felvásárolnak kisebb, más profilú cégeket, egyesülések (jogi+ könyvszakértői+ vezetési tanácsadás)

2.2.8.Értékalkotás a professzionális cégeknél

(Forrás: <http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>)

Először is fontos kiemelni, hogy a professzionális szolgáltatók általában a társadalom számára elismert hivatással rendelkeznek. (pl: orvos, jogász) Ők általában magasan képzett szakemberek.

A professzionális szolgáltató cégek esetében, nem úgy történik az értékalkotás. hogy az inputot outputtá alakítják. hanem három fő folyamatban: az ígélet eladása, az ígért megoldás szállítása és a tanulási folyamat. Ami ebből érdekes, hogy az értékteremtés az eladással, illetve az értékteremtési képességről való meggyőzéssel kezdődik.

(Forrás: Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó – Szolgáltatás menedzsment előadása)

Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3_szervezetek
Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó – Szolgáltatás menedzsment előadása
<http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>

A jövő:

- Komplex szolgáltatások iránti igény nő

- Ugyanattól a szolgáltatótól szeretnék az ügyfelek többféle szolgáltatást is igénybe venni.
- További nemzetköziesedés
- Tudásvédelem hangsúlyosabbá válik / Kiszervezés, növekvő koncentráció

2.2.9. A professzionális szolgáltatás megfizethetősége

Az árazás tekintetében a professzionális szolgáltató cégeknél akár szolgáltatástípusonként is eltérő megoldások lehetségesek:

- rögzített (pl.: vizsgálati díj egy állatnál): egyes állatorvosok külön díjat kérnek el a vizsgálatért és ezen felül kell még fizetni az állat kezeléséért, de a legtöbb esetben megfigyeléseim során azt tapasztaltam, hogy a kezelési díjba építik be a vizsgálati díj árát is
- ráfordítás alapú - Time and Material (pl.: műtéti idő- és költségek kiszámlázása): ahogy az állatok, úgy a betegségeik is különbözőek. Vannak rutinműtétek melyek kevesebb és nehezebb melyek több időt vesznek igénybe. Az árazás a műtét során eltöltött időt függvénye is lehet, ugyanis a műtét alatt az állatorvos nem fogadhat másik páciens.
- teljesítmény alapú (pl.: beadott injekciók díja): a szolgáltatás árában az is számottevő, hogy milyen gyógyszerrel kezeli az állatorvos a páciensét. Ugyanis ma már a gyógyszer ellátó piacon rengeteg forgalmazó cég szállít gyógyszer különböző árakon. Pl: KRKA, Bayer, Alphavet

Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3_szervezetek
 Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó – Szolgáltatás menedzsment előadása
<http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>

- vegyes, alap- és változó díj (havi fix bérezés, nagy létszámú állattartó telepeknél): napjainkban egyre kevésbé jellemző a haszonállat tartás, így általában nagy telepeken foglalkoznak ezen állatok tartásával. Ilyen esetekben egy felügyelő állatorvossal kötelező kapcsolatban lenni a telepnek és állattól, illetve ellátott feladattól függetlenül, havi fix bért fizetnek az ellátó állatorvosnak.
- sikerdíjas (sikeres gyógyítás díja),
- jutalék alapú (például állatorvosi tanácsadás alapján megtakarított állatszállítási díj x százaléka),
- önkéntes (például állatvédelemért járó pénz).

(Forrás: Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó Szolgáltatásmenedzsment előadásai.)

3. Az állatorvos

Az állatorvosi szolgáltatás, mint professzionális szolgáltatás

Kutatásom során a szóbeli interjúzás módszerét választottam, erre egy vezetőségi ülés és egy nagy létszámú továbbképzés adott alkalmat, illetve egyes válaszokat a kérdéseimre a hévízi irodába érkezett állatorvosoktól kaptam meg.

Az interjúzás közel 1 hónapnyi időtartamot vett igénybe és harminc fő válasza alapján vontam le a következtetéseimet, melyekből néhányat idézet formájában beillesztettem szakdolgozatomba.

Az interjúk lebonyolításának ideje: 2019. március 1-31. között zajlott.

Az interjúk lebonyolításának helyszíne: Magyar Állatorvosi Kamara Pannon Területi Szervezete irodája (8380 Hévíz, Római u. 3.)

Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1lis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3szervezetek, https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg
 Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó – Szolgáltatás menedzsment előadása, <http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>
<https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>

Az interjú alanyai: Dr. Szabóné. Dr. Kakas Irén, Dr. Pardavi Andor, Dr. Koósz Attila, Dr. Szinesei András, Dr. Bozsoki Attila, Dr. Varjú Gábor, Dr. Varga Ottó, Dr. Gaál

Antal, Dr. Ásványi Tamás, Dr. Nagy Ferenc, Dr. Szerémi Zoltán, illetve azon állatorvosok, akik kérték anonimitásukat.

Az alábbiakban az interjúkon elhangzottak alapján mutatom be az állatorvosi szakmát:

3.1. Az állatorvosi szakma bemutatása

3.1.1. Kit nevezhetünk állatorvosnak?

Állatbetegségek, sérülések és rendellenességek diagnosztizálásával, gyógyításával, kezelésével és megelőzésével foglalkozik, járványmegelőzési és járványelfojtási teendőket lát el, kutatásokat folytat,



(6.kép) Állatorvos

(Forrás: <https://www.zaol.hu/hirek/a-gazdaknak-is-jut-figyelem-a-keszthelyi-dr-koosz-attila-lett-az-ev-allatorvosa-1756503/>)

állatorvosi elméleteket és műtéti eljárásokat dolgoz ki, illetve fejleszt tovább.

3.1.2. Állatorvos feladatai

1. állatok vizsgálata, betegségek jelenlétének és természetének megállapítása, kezelése, gyógyszeres vagy sebészeti beavatkozással történő gyógyítása;
2. a különböző betegségek megelőzése érdekében oltások alkalmazása, a járványok kialakulásának és elterjedésének megakadályozása, járványelfojtási teendők;

Forrás:

https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg

<http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>

<https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos> , <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>

3. állatok ivartalanítása, szükség esetén elaltatása, elhullott állatok boncolása, az elhullás okának megállapítása;

4. állattartók tájékoztatása és tanácsokkal való ellátása az állattartással, gondozással, táplálással, fedeztetéssel (megtermékenyítéssel) és tenyésztéssel kapcsolatos egészségügyi teendőkről;

5. állatvásárok, állatszállítások, határállomások, kiállítások megfelelő egészségügyi feltételeinek biztosítása és felügyelete, szükség esetén forgalmi korlátozások és zárlatok elrendelése;

6. kutatások folytatása, fogalmak, elméletek, műtéti és egyéb állatorvosi beavatkozási eljárások, állatgyógyászati kutatások továbbfejlesztése vagy kidolgozása, képzések szervezése;

7. laboratóriumokban tenyésztett és kutatási célokat szolgáló állatok vizsgálata, kísérletek folytatása.

8. A feladatai közé tartozik az is, hogy ha szükséges, ivartalanítsa és néha az is, hogy elaltassa az állatokat. Az állatorvosok között azonban sokan vannak, akik nem közvetlenül az állatok gyógyításával foglalkoznak, hanem az élelmiszer-előállítás területén ügyelnek arra, hogy az emberek elé csak biztonságos termékek kerülhessenek fogyasztásra, vagy az állatorvosi gyógyszerforgalmazásban dolgoznak, netán kutatómunkát végeznek egy intézetben. (Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>)

Ma Magyarországon sok tekintetben megváltozott az igény az állatorvosok iránt, és a meglévő praxisok – különösen a haszonállatvonalon – sok helyen vannak veszélyben. Ennek legfőbb oka a mezőgazdaság megváltozott helyzetében keresendő, abban, hogy sok helyen nem gazdaságos az állattartás, csökkent az állatlétszám, amiből következően ma már vidéken is gyakran a kutyák és a macskák, vagyis a kisállatok ellátása adja az állatorvos munkájának zömét. (Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>)

Forrás:

https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg

<http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>

Állatorvosok száma (1000 lakosra)

Ország		Ország	
Ausztria	0,43	Magyaro.	0,39
Belgium	0,57	Nagy-Brit.	0,25
Finno.	0,29	Németo.	0,37
Franciao.	0,31	Olaszo.	0,34
Görögo.	0,55	Portugália	0,32
Hollandia	0,31	Spanyolo.	0,26
Írország	0,56	Svédo.	0,20

(1.táblázat) **Állatorvosok száma 1000 főre** (Forrás: https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg)

Ahogy a kutatásból is látszik:

1:Belgium

2:Írország

3: Görögország

5:Ausztria

6: Magyarország

Hazánk az ezer főre jutó állatorvosok számában a hatodik helyet foglalja el, ami nemzetközi viszonylatban nem jelent rossz helyezést, de sajnos évről évre kevesebb az egyetemet elvégző állatorvosok száma. Az igények az életszínvonal növekedésével együtt nőnek.

Egyre jellemzőbb a kiállat tartás, melynek nem kevés állatorvosi ellátást igényelek, ugyanis az állatok között is egyre jellemzőbbek a gyakori ellátást igénylő egyedek.

Forrás:

https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg

<http://midra.uni-miskolc.hu/document/5680/943.pdf>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>

3.1.3. Jellemző munkakörök

Állatkórházi állatorvos: A klinika után a legnagyobb szakmai színvonalat képviselő intézmény. Egyben a legnagyobb magán kézből lévő magyar állategészségügyi egység. Vezetője egy- vagy több szakállatorvosi diplomával rendelkező klinikus állatorvos. Az állatkórházban minimum három klinikus állatorvos, továbbá több szaksegéd, ápoló és egyéb kiszolgáló személyzet dolgozik. Minden állatkórháznak működési engedéllyel kell rendelkeznie, amit a Magyar Állatorvosi Kamara területileg illetékes kerületi főállatorvosa ad ki. Az állatkórháznak számos feltételnek kell megfelelnie, így diagnosztikai eszközök széles tárháza áll rendelkezésükre a megfelelő színvonalú diagnosztikai munkához. Minden állatorvosnak, de különösen a klinikai és az állatkórházi állatorvosnak kötelessége folyamatosan továbbképeznie magát. Ezt nem csak a Kamarai Szabályzat, de a belső klinikai/állatkórházi kötelességek is megkövetelik. Az állatkórházak -a kórházi ellátás mellett- végeznek alap állategészségügyi ellátást is. A társas praxis előnye, a konzíliumok lehetősége, illetve a kórház vezetői elvárás következménye, a folyamatos továbbképzés. Ennek alapján ezekben az intézményekben erősebb a pontos diagnózisra való törekvés és a precízebb kezelés.

Klinikai állatorvos: A klinika olyan állatkórház, amelyben az állatkórházi teendőkhöz kívül állatorvos képzés, illetve továbbképzés is zajlik. Magyarországon egyetlen klinika létezik. Az Állatorvos Tudományi Egyetem Oktató Klinikája. Ez két részből áll: Kisállat Kórház és Oktató Klinika és az Üllő Dóra majori Nagyállatklinika. Itt olyan klinikus állatorvosok dolgoznak, akik az állatorvosi tevékenység mellett az állatorvostan hallgatók oktatásában is szerepet vállalnak.

Táskás/ mobil praxis állatorvosa: Magyarországon jelenleg több szakmai szintet képviselő mobil praxis van. Általános jellemzőjük, hogy egy adott működési területen tevékenykednek. (körzet, megye, vagy országos működési engedély) Legáltalánosabb az egyszemélyes -ún. "táskás praxis". Ebben egy általános állatorvosi diplomával rendelkező személy végez alap állategészségügyi ellátást.

Forrás:

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos> , <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>, <https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszseguyi-vallalkozas-1359700/>

Megfelelő diagnosztikai eszközök hiányában sokszor kénytelen magasabb szintű állategészségügyi intézménybe utalni az állatot, vagy pedig feltételezett diagnózis alapján kezelni.

A mobil praxisok kis hányada magas színvonalú diagnosztikai és oki ellátást végez. Ezek általában szintén társas praxisok, azaz van egy magas szakmai képzettséggel rendelkező szakállatorvos vezetőjük, aki a mobil egységeket irányítja. Diagnosztikai eszközeik szintén mobil kiserelésűek (mobil röntgen, mobil ultrahang), sőt egyes mobil egységek mobil műtőt is alkalmaznak.

Hatósági állatorvos: A **hatósági állatorvosok** az állam alkalmazásában állnak, és elsősorban irányító, ellenőrző, járványmegelőző feladatokat látnak el az állatok egészségvédelme érdekében. Különösen fontos az élelmiszer előállításban, forgalmazásban végzett ellenőrző tevékenységük. Az önkormányzatok korábban gyakran alkalmaztak ún. önkormányzati állatorvosokat, de a törvényi szabályozás változásai, és az önkormányzatok egyre szűkebb anyagi lehetőségei miatt ma már az ilyen állatorvosok száma erősen csökkent.

Mivel a kedvtelésből, és nem haszonszerzésből tartott állatok baja, betegsége a gazdákat legalább annyira izgatja és sújtja, mind a kedvenceket, az állatorvos legfőbb érdeke, hogy szakmailag minél jobb színvonalú munkát végezzen, és a rá bízott állatok egészségét megóvja, helyreállítsa. Ezért a magán-állatorvosoknak folyamatosan továbbképzéseken kell résztvenniük, amit az állatorvosi kamara ír elő számukra.

(Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>)

További példák:

- Állattenyésztési kutató állatorvos
- Élelmiszerhigiénikus állatorvos
- Hatósági állatorvos
- Húsvizsgáló állatorvos
- Kisállat-gyógyász



(7.kép) Laboratórium

(Forrás: <http://vira.hu/kiemelt/2018/02/02/egy-uj-rak-elleni-vedooltas-kepes-leszamolni-daganatokkal/>)

Forrás:

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>, <https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>, <https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>

- Laboratóriumi állatorvos
- Labordiagnosztikai állatorvos
- Lógyógyászati specialista
- Üzemi állatorvos
- Vágóállat minősítő (állatorvos)

3.1.4 Interjú kérdések

Megkérdezésem során kiválasztottam néhány általam fontosnak tartott választ:

Állatorvosok véleménye az állatorvoslásról:

Az állatorvoslás egy olyan gyógyítási ág, ahol az embergyógyászatot próbáljuk meg egyéb élőlényekre kivetíteni annak anyagi korlátai tekintetében. Két fő ága a gazdasági haszonállattartás, ahol főként az anyagi dolgok dominálnak, akár az állat élethez való jogával szemben is (nem éri meg, hát elküldjük vágóhídra), és a kedvtelésből való állattartás, amely esetén az anyagi szempont inkább a tulajdonos teherviselési képességétől függ. Ma ez utóbbi kerül előtérbe, ami lehetőséget teremt az állatorvos számára az embergyógyászathoz hasonló tevékenységre diagnosztikai és kezelési szempontból egyaránt.

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

„Egy nagyon szép szakma, amely az elmúlt évtizedek során nagyon sokat változott. Ez igaz a szolgáltatás színvonalára és a szolgáltatást igénybe vevőkre egyaránt. Az általános, „mindenhez ért, gyógyszerrel és egyszerű műszerekkel mindent megold” általános állatorvos ma már történelem, specialisták dolgoznak a szakma egyes területein, köszönhetően a kor kihívását kiszolgáló, magas színvonalú szakállatorvos képzésnek. A haszonállat praxis mellett nagyon előretört a kedvtelésből tartott állatok állatorvosi ellátásának igénye. Ez az

állatorvostan hallgatók fiú-lány arányán képeződik le leginkább. Ma kb 80-90%-a nő a hallgatóknak, ellentétben a 15-20 éve még fordított aránnyal.(a lányok kb 80%-a pedig vagy kedvtelésből tartott állatokkal, vagy lóval szeretne foglalkozni.)”

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

Miért választotta az állatorvosi hivatást?

„A szüleim mindig tartottak állatot és engem lenyűgözött, hogy milyen boldoggá tette a szüleimet , ha sikerült például az állatorvosnak megmentenie az ellési bénulásos tehenünket.

Biológia-kémia tagozatos gimnáziumba jártam, később ez is orientált. Az előttem levő évfolyamokból négyen is az Állatorvosi Egyetemre mentek és sokat meséltek az Ő indíttatásukról, a képzésről , ami nagyon tetszett. Azt hiszem, azért a legfontosabb az volt, hogy segíteni szerettem volna azokon az embereken, akiknek – a szüleimhez hasonlóan – mindennél többet jelentett, ha a számukra a megélhetést jelentő állataikat meg tudta valaki gyógyítani. „

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

„mert szerettem volna az állatorvosok csapatába tartozni gimnazista ként ,akivel találkoztam mind széles látókörű a világra nyitott intelligens ember volt „

(Forrás_ Interjú Dr. Szines Andrással)

„Gyerekkori vágyalom felnőttkori beteljesedése.”

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

Ezen kérdésekre adott válaszokból, leszűrhettem hogy mint oly sok hivatásra erre is születni kell. Hisz az állatorvos társadalom, egységesen az állatok szeretete és a gyógyítás iránti elhivatottság miatt választotta az állatorvoslást élete céljának.

Milyen feladatai vannak egy állatorvosnak?

„Nagyon sokrétű és nem csak a szűkebb értelemben vett, mindennapi gyógyító, megelőző állatorvosi tevékenység. Ezen kívül ugyanis nagyon fontos, hogy a magas színvonalú szakmai munkához folyamatosan tovább kell képeznie magát és a különböző hazai és nemzetközi szakirodalmat is követni kell. Naprakészen kell ismerni a jogszabályváltozásokat, az egyéb szakmai irányelvek módosításait. A mindennapi munka komoly adminisztratív munkával is jár.(betegnapló, Petvetdata, gyógyszer és egyéb nyilvántartás stb). Mindezekén túl a praxis menedzselése is ad mindennapi feladatokat.”

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

„gyógyítani, a gazda lelkét ápolni, társadalmi szerepvállalás, példamutatás ... „,

(Forrás_ Interjú Dr. Szinesei Andrással)

„Gazdasági haszonállatok gyógyítása, járványmegelőzés. Kedvtelésből tartott állatnál (kutya,macska,hőrcsög..) gyógyítás. Állatvédelem erősítése, tájékoztatás. Zoonózisok (állatkertek) esetén az emberekre történő veszélyre felhívni a figyelmet. „,

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

Milyen kihívásokkal kell megküzdeni egy állatorvosnak munkája során?

„Folyamatosan karban kell tartani a tudását, ismerni kell a szolgáltatást igénybe vevők igényeit, elvárásait. Meg kell küzdeni az internet világa adta „átokkal”, hogy mikor a beteggel

bejön a rendelőbe a tulajdonos azzal kezdi, hogy ezt, azt olvastam a neten!!
Naprakésznek kell
lenni a gyógyszerek , vakcinák, egyéb tak. kiegészítők teljes palettájával. Meg kell vívni
a
kenyérharcot a sokszor nem a leg tisztességesebb eszközökkel játszó kollégákkal. Tudni
kell
kezelni az egyre több „pénze van, esze nincs” állattartót.”

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

„számtalan de talán a gazda a legnehezebb pont sok kommunikációt igényelnek „,

(Forrás_ Interjú Dr. Szinesi Andrással)

„Önálló munkavégzés. Műszerezettség hiánya. Tulajdonosok anyagi tehervállalásának
korlátai. Tulajdonosok részéről való túlzott elvárás. Hatóságok csekély szerepvállalása,
visszavonulások az állategészségügyből.”

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

*Ezen kérdéseimre adott válaszokból, leszűrhettem hogy állatorvosi szakma is sokrétű.
Nem elég ha valaki az orvoslásban jó, mellette az ügyfeleknek is meg kell felelni,
szükséges hogy megfelelő módon kommunikáljanak az emberekkel.*

*Mivel napjainkban egyre fontosabb az állatok szeretete, sőt emellett van aki
családtagjának tekinti kis kedvencét, az állatorvosoknak napi szinten meg kell
birkóznuk az ebből következő egyéb problémákkal is. Megállni a helyüket
állatorvosként és szót érteni az ügyfelekkel.*

*Sok állatorvos, hatalmas tehernek érzi a napi szintű kötelező adminisztratív jellegű
feladatokat is, melyekből az elmúlt 20 év során egyre több lett. Gondot okoz, hogy
asszisztensi képzés nincs Magyarországon és a napi teendők mellett saját maguknak
kell (mondhati) laikusokat betanítani az asszisztensi munkára.*

Milyen igényei vannak az állattartóknak?

„Adj Uram, de rögtön”, a legfőbb jellemző az állattartókra. Lehet, hogy már pár napja nem olyan, nem eszik, esetleg hány, vagy hasmenése van az állatnak, de most viszont azonnal jöjjön... Sokan azt mondják ezért is talán, hogy a praxis sikere nagyban azon múlik, hogy legyél mindig elérhető. Mindenben tanácsot kér és el is várja, hogy azt megkapja (nem csak gyógyítás, tartás, takarmányozás stb..) Szánjanak rá időt, válaszolják meg a kérdéseiket.”

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

„Egyre extrémebbek és magasabbak, néha megvalósíthatatlanok („miért nem él még egy kicsit tovább?” érkezik a kérdés a gazdi részéről) „

(Forrás_ Interjú Dr. Szines Andrással)

„Kevtelésből tartott állatok tulajdonosai azt várják tőlünk, „mintha embereket gyógyítanánk.

Gazdasági állatok tulajdonosai kevés pénzért maximális ellátást várnak.”

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

Milyen különleges kérésekkel fordultak az állattartók Önhöz?

„Túl rövid időt töltöttem még a praxisban ahhoz, hogy erre válaszolni tudjak és ez igaz a következő kérdésekre is. Remélem a hosszabb ideje komoly praxist folytató kollégák ebben

fognak segíteni a válaszaikkal.

Azzal a kéréssel találkoztam legtöbbször, hogy segítsék elhelyezni a talált, vagy valamilyen ok miatt terhessé vált állatokat.”

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

„A leggyakoribb érdekes kérdés a telefonos segítségnyújtás. Elmesélik szerintük mi a tünet (pl. reszket, nyugtalan), majd diagnózist és kezelési javaslatot várnak látatlanban.”

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

Rendelkezik-e magán praxissal? Ha igen, milyen problémákkal kellett megküzdenie a kezdetektől napjainkig?

„Mint említettem szerény magánpraxisom van és az talán mondhatom, hogy problémamentes.

Az objektív lehetőségek jelentik a korlátokat, de ezen már a korom miatt nem kívánok változtatni.

Hogy/milyen módon menedzseli a saját praxisát?

Leginkább a mindennapi, az állattartók igényeit kielégítő, magas színvonalú szakmai munkával. Sokat beszélgetek a tulajdonosokkal az adott esetről és általában az állattartó feladatairól az állat egészségvédelme, jólléte érdekében. Viszonylag sok időt vesz igénybe az

egy-egy lehetőség ismertetése.(amikor meghaladja - szakmai, vagy objektív okok miatt – képességeimet a beteg mindent kielégítő ellátása).Különböző helyi fórumokon, rendezvényeken ismerkedem az állattartókkal.”

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

„igen, tőkehiány, alacsony árak ebből adódó kis profit , munkaerőhiány, rabszódikus sokszor kiszámíthatatlan munkabeosztás „,

(Forrás_ Interjú Dr. Szinesei Andrással)

„Igen. Eleinte kijáró praxist folytattam. A legnagyobb gondot az okozta, hogy az állattartók között egyre nagyobb számban fordultak elő a hozzá nem értő tulajdonosok. Soha nem volt állatuk, nem látták senkitől hogyan is kellene csinálni, de nagy bátorsággal belevágtak.

Ma már inkább kedvtelésből tartott állatokkal foglalkozom. Legnagyobb kihívást az internetről szedett tudással rendelkező tulajdonosokkal való értelmes kommunikáció jelenti. Gondot okoz a magas elvárás is, amelyhez nem igazodik a tulajdonosok anyagi lehetősége.

Jelentős segítség lehetne állatorvosok számára kiírt pályázat is, de ilyet az elmúlt 28 évben nem láttam. „

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

Ezen kérdéseimre adott válaszokból kiderül, hogy nem olyan egyszerű kezdő állatorvosként tevékenykedni egyes területeken. A kezdeti nehézségeket az adja, hogy mikor valaki belevág egy „táskás” magán praxisba, be kell szerezni az előírt műszereket, ami nem kis befektetésnek számít.

Majd számolni kell a konkurenciával, ami a lecsökkent haszontermelő állatok száma miatt elég kiélezett versenyhelyzetet idéz elő. De a legtöbben kezdetben alkalmazottként kezdik pályafutásukat, ezzel is elkerülve a kezdeti nehézségeket.

Hogy/milyen módon menedzseli a saját praxisát?

„Igyekszem jól végezni a dolgomat, és akkor az ügyfelek javasolnak egymásnak. Próbálom a szolgáltatás körét bővíteni. Nyitott vagyok az állatvédő szervezetek irányában.

Nem szeretem a reklámokat. Sok közülük nem a valódi célközönséget éri el. Azt sem szeretem, ha az összevissza telefonáló tulajdonosok a reklámok alapján megtalálnak.

„

(Forrás_ Interjú Dr. Bozsoki Attilával)

3.1.5. Első lépés az állatorvoslás felé



(8.kép) Állatorvostudomány egyetem logója

(Forrás: <https://univet.hu/hu/>)

Állatorvostudományi Egyetem:

„A budapesti **Állatorvostudományi Egyetem** Magyarország egyetlen felsőoktatási intézménye, amely állatorvosokat képez. Működését az Emberi Erőforrások Minisztériuma felügyeli és finanszírozza. Az egyetemen osztatlan állatorvos, valamint biológia és alkalmazott zoológus képzés folyik alap és mester szakon, a már felsőfokú végzettséggel rendelkezők pedig a doktori iskolában szerezhetnek tudományos fokozatot.

Intézményünk az első állatorvos képzők között volt a világon, hiszen az egyetemen **több mint két évszázada** megszakítás nélkül folyik az állatorvosképzés.”

Állatorvosi diploma megszerzése után:



(9.kép) Diploma

(Forrás: <https://emkhk.bme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foproba-5/>)

Az Állatorvostudományi Egyetem elvégzése után az állatorvosoknak számtalan választási lehetősége van, hogy hol, illetve milyen módon szeretne elhelyezkedni.

Forrás:

<https://univet.hu/hu/>, <https://emkhkbme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foproba-5/>

Egyik ilyen lehetőség a praxisban való elhelyezkedés.

Et megteheti alkalmazottként praxisban, vagy egyéni vállalkozóként saját praxisban.

Mindkét lehetőség alapja, hogy a lakóhelye szerinti megyébe tartozó kamarához tagfelvételt nyerjen.

A tagfelvétel feltétele a tagfelvételi adatlap, erkölcsi bizonyítvány ill. szakmai felelősségbiztosítás megléte..

3.2. Praxis menedzsment

„A magán-állatorvosi tevékenység, az állatorvosi rendelő, mint vállalkozás gazdasági sikerének kulcsa az alapos szakmai felkészültségben és a jó gazdasági irányításban, a praxis menedzselésében rejlik.

A téma aktualitását az adja, hogy az elmúlt tíz évben a hazai városokban – különösen Budapesten – az állatorvosi rendelők száma jelentősen megnőtt, a kisállatpiac lefedetté vált. Ahhoz, hogy egy állatorvos megfelelően jövedelmező kisállatpraxist tudjon működtetni, ismernie kell a főbb piaci tendenciákat és praxisa meghatározó gazdasági folyamatait. „

(Forrás: <https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>)

„Elemeztem néhány budapesti kisállatrendelő betegforgalmának és árbevételének jellemzőit, tendenciáit és azok feltételezhető okait. A következőkben röviden összefoglalom a vizsgált praxisok főbb jellemzőit. Egy budai (II. ker.) és egy pesti (IV. ker.) magánállatorvosi praxis árbevételét hasonlította össze.

A II. kerületre inkább a kertvárosi jelleg a jellemző, míg az utóbbi esetében a rendelő vonzaskörzetében együtt van jelen a kertvárosi jelleg és a lakótelep. A budai magánpraxis 9 éve, a pesti magánpraxis 2 éve működött a vizsgálat időpontjában, egy-egy állatorvossal. A pesti magánpraxisban főleg ambuláns kezelés folyik, de a budai magánpraxisban adottak a műtétnek is a feltételek. A kezelések átlagos díja eb esetében 2200 Ft Budán, ill Ft Pesten, macska esetében 1600 Ft Budán, ill Ft volt Pesten 1999-ben.

Forrás:

<https://emkhhk.bm.e.hu/2016/06/09/diplomavedes-foprola-5/>,

<https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

Egy másik tanulmányban szereplő, Pest egyik külső kerületében található kisállatrendelő 1994-ben nyitott, és azóta folyamatosan bővítette szolgáltatásait. Így 2001-ben az ambuláns kezelés mellett csontműtéteket, ultrahangos szakrendelést és tápforgalmazást is végeztek. Az egy kezelésre jutó átlagos bevétel 2100 Ft volt 2001-ben.

Egy budai (XXII. ker.), nagyrészt kertvárosi környezetben található rendelő óta működik. Itt napi 12 órás nyitva tartás mellett több állatorvos is várja a betegeket, ill. igény szerint házhoz is kimennek. A rendelőben röntgen-, ultrahang- valamint laborvizsgálatokat, műtéteket is végeznek, ill. kórházi kezelésre is lehetőség van. A létesítményhez a rendelőn kívül patika, pet shop és kozmetika is tartozik.

A RENDELŐK BETEGFORGALMÁNAK ELEMZÉSE:

A rendelkezésre álló adatok alapján a rendelők betegforgalmát több szempont szerint lehet elemezni:

- kezelések, kezelt állatok, tulajdonosok számának alakulása;
- kezelések számának alakulása havi bontásban;
- paciensek fajok szerinti megoszlása.

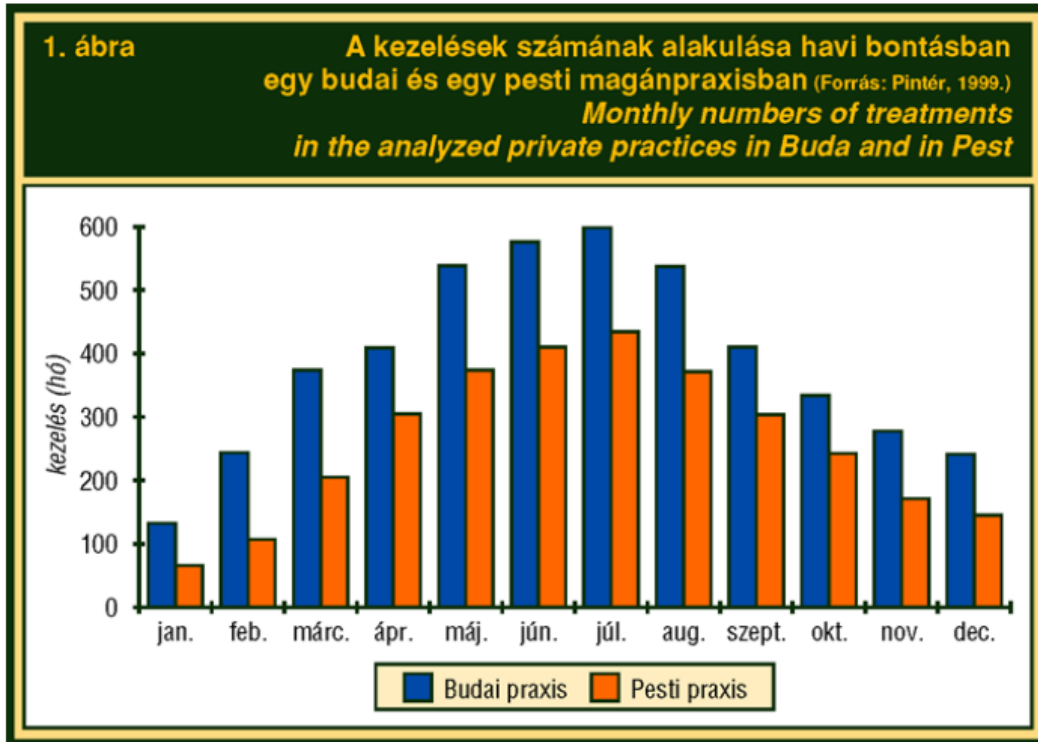
Egy budai és egy pesti praxis esetében az összes esetszámot befolyásoló tényezőket és a betegforgalom havi alakulását vizsgálta.

A felméréskor a budai praxis 1547 állatot és 865 állattulajdonost tartott nyilván, míg a pesti állatorvosi rendelőben közel azonos állatlétszám, 1686 volt, amelyhez 1217 tulajdonos tartozott. Az utóbbi esetben látható, hogy a működési idő rövidege ellenére (2 versus 9 év) több tulajdonost regisztráltak közel azonos állatlétszám mellett. A lakótelep közelsége a valószínű magyarázat, mivel ott jelentős állatlétszám koncentrálódik, így a praxisépítés talán könnyebb feladat. Ugyanakkor a budai oldalon valószínűleg több állatot tart egy tulajdonos, aminek valószínű oka a tágasabb lakókörnyezet. A kezelések száma a budai praxisban minden hónapban több mint a pestiben, tehát a kevesebb állattulajdonos többször jelenik meg adott időszakban, mint a pesti praxis esetében. Itt már szembetűnik, hogy ez egy több éve működő, stabil patientúrával rendelkező, bejáratott rendelő, míg a pesti praxis meghatározó állattulajdonosi köre még nem alakult ki (1. ábra).

Forrás:

<https://emkhk.bme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foproba-5/>

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyse-g-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>



(3.ábra) Kezelések számának alakulása

(Forrás: <https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>)

A kezelések számában mindkét rendelőben ugyanaz az éves hullámváz látható, azaz a téli időszak a leggyengébb, kiemelkedő a tavasz és a nyár, amit egy közepes erősségű őszi időszak követ. A tudatos praxisépítés fontosságát mutatja a 2. ábra is.

Forrás:

<https://emkhhk.bme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foprola-5/>
<https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>
<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>

Egy pesti praxisban a kezelések száma évről-évre dinamikusan nőtt, ami 1998 és között elsősorban a kezelt állatok és a tulajdonosok számának gyors növekedési ütemével magyarázható. Vagyis a praxisbővítés alapvetően szélesebb állattulajdonosi kör kialakításával történt, amit mutat az egy állatra (és egy tulajdonosra) jutó kezelések éves átlagszámának csökkenése. Az esetszám bővülése 2001-ben valamelyest megtorpant, viszont a tulajdonosok már többször kezeltették állataikat.

A megfigyelt tendenciát alátámasztja és némileg megmagyarázza a fajlagos bevételek vizsgálata

Egy állatra és tulajdonosra jutó bevétel igazán csak 2001-ben növekedett számottevően, amihez részben hozzájárult, hogy a tulajdonosok már többször kezeltették állataikat. A korábbi évek gyors betegforgalom-növekedésének hátterében valószínűleg az alacsony díjtételek játszottak szerepet, amit az egy kezelésre jutó bevételek alacsony összege mutat. A rendelői árak 2001-ben jelentősebben nőttek, így bár a kezelések száma csak kicsit növekedett az egy kezelésre jutó bevétel számottevően nőtt, ami az összárbevételi adatokban is megmutatkozott

Az adatokból látható, hogy a bemutatott praxisokban a legfiatalabb (2 éves) kivételével a páciensek nagyobb hányada visszatérő beteg volt (kezelés/állat/év > 2). Ez a megfelelő szintű betegellátással és a tulajdonosi igények magas fokon való kielégítésével érhető el, mert a jelenlegi versenyhelyzetben egyébként nem maradhatna fenn, és termelhetne növekvő hasznot egy praxis.

A betegforgalom faji megoszlására egy budai 1 és egy budafoki rendelő esetében találtam adatokat.

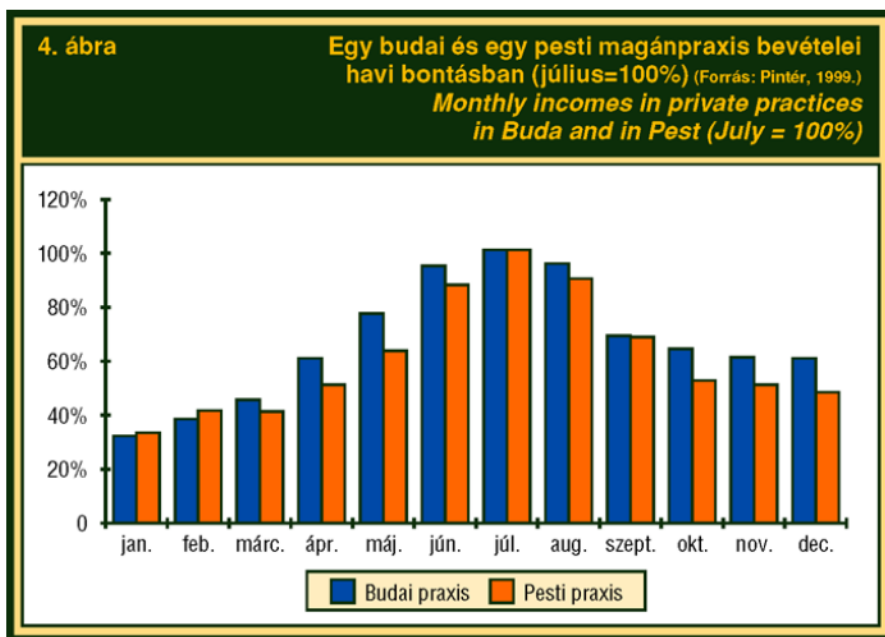
A pácienseken belül a kutyák aránya mindkét esetben döntő volt (60 ill. 58%), amit a kezelésre vitt macskák száma követett, kb. egyharmad arányban (36 ill. 31%). Az egyéb állatok a betegforgalom kis hányadát alkották ugyan, de a budafoki rendelőben már több mint 10%-ot képviseltek (madarak 5%, kistrágyásalók 3%, hüllők 3%) a másik budai praxis 4%-ával szemben. Tehát a betegforgalmat lehet bővíteni az egzotikus kisállatok irányába, ill. a macskapraxis növelésével is. (Egyes nyugateurópai országokban a betegforgalom többségét a macskák adják.)

A RENDELŐK ÁRBEVÉTELÉNEK ELEMZÉSE

A rendelkezésre álló adatok alapján a rendelők betegforgalmát

- a bevételek havi alakulása, és
- az árbevétel beavatkozások szerinti megoszlása alapján vizsgáltam.

A havi bevételek közel azonos arányban változnak a kezelések számával



(4. ábra) Havi bontású bevétel

Forrás: <https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

Mindkét praxis esetében a legnagyobb bevétel nyáron realizálható, júliusi bevételi csúccsal, a leggyengébb időszak pedig januártól márciusig terjed.

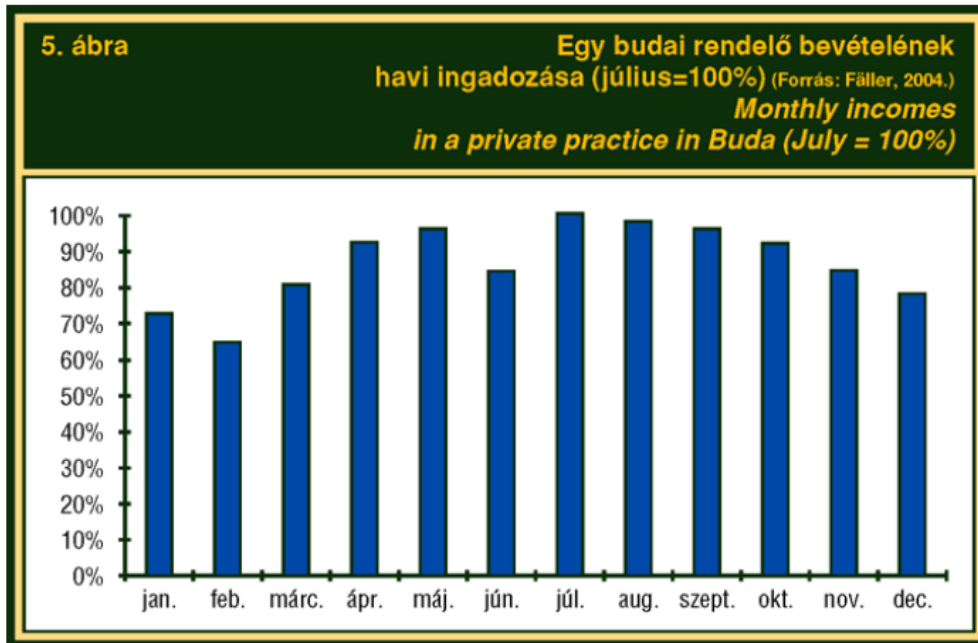
Forrás:

<https://emkhhk.bme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foprola-5/>

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-toobb-az-allategzsegugyi-vallalkozas-1359700/>

A leggyengébb és a legjobb forgalmú hónap bevétele között kb. négyszeres különbség van mindkét praxis esetében (a júliusitól kb. 75%-kal kisebb a januári). Hasonló képet mutat a bevétel havi változása egy budai praxisban is, de jóval kisebb bevételi ingadozásokkal



(5.ábra) Rendelő bevétele havi ingadozása

Forrás: <https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

A legnagyobb bevételű hónap itt is a július, ehhez képest a leggyengébb február forgalma csak mintegy 40%-kal kevesebb. Ennek a lehetséges okát a későbbiekben vizsgálom. A legjobb időszak itt is a késő tavasztól kora őszig terjedő periódus, a leggyengébb pedig a tél. Egy pesti praxis 3 évének havi bevételeit vizsgálva a fő tendenciák itt is hasonlóak az előzőekhez, de az éves hullámmászás kicsit eltér

Forrás:

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

Bár a téli hónapok bevétel szempontjából gyengébbek, majd késő tavasszal és nyáron tapasztalható a csúcs, de az ősz első két hónapja is kiemelkedő árbevételt hozott a vizsgált években. Az egyes hónapok bevételei közti különbségek ebben a praxisban is viszonylag nagyok, a különbség több mint kétszeres a két szélső hónap között. Az árbevétel beavatkozások szerinti megoszlását két praxis esetében vizsgáltam. A Pesten óta működő rendelő bevételeinek a legjelentősebb része (mintegy 50%-a) a és közötti évek átlagában az immunizálásból származott.

A gyógykezelési bevétel (amibe az ambuláns kezelés és a csontműtétek is beletartoznak) adta a másik kb. 50%-ot, míg a különböző gyógyászati segédeszközök bérleti díjából (gallér, szállító kosár stb.) származó összeg nem jelentős, azonban a tulajdonosok értéklik a szolgáltatást, mivel egyébként szükségtelen dolgokat nem kell megvásárolniuk.

A praxis árbevétele évről-évre dinamikusán nőtt. Ha a gyógykezelési bevételt tovább bontjuk, akkor abból 50%-ot tesz ki a gyógyszerek és egyéb felhasznált anyagok költségterítése, a másik felét a kezelési díj, vagyis a szaktudásért és a befektetett munkáért kapott összeg teszi ki. Egy másik, budai rendelőben ettől eltérő volt a bevételek beavatkozások szerinti megoszlása 2003-ban.

A műtéti beavatkozások közé az ambulánsan el nem végezhető, aszeptikus körülményeket és gépi altatást igénylő beavatkozások tartoztak, a kezeléseik pedig az ambuláns kezelésekből és a kórházi betegek ellátásából származó bevételek számítottak. A vakcinázások aránya jóval kisebb volt az előbb bemutatott rendelő 50%-os összbevételi arányához képest, csak 14%-os. Jelentősen hozzájárultak viszont a bevételhez a műtétek (41%) és a különböző kezelések (45%).

Forrás:

<https://emkhhk.bme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foproba-5/>

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egy-re-tobb-az-allategeszseg-ugyi-vallalkozas-1359700/>

A bevételek beavatkozások szerinti eltérő megoszlásának okát valószínűleg a praxisok működésének időtartamában, valamint felszereltségében és szervezeti-működési rendjében kell keresnünk. Általánosságban elmondható, hogy a vakcinázásokból származó bevétel a friss praxisok esetében még meghatározó.

A kezdő vagy kevés tapasztalattal bíró állatorvosok nem vállalkoznak még minden beavatkozásra, és felszereltségét tekintve egy induló vagy fiatal praxis általában még nincs olyan szinten, mint egy régóta működő rendelő, melynek bevételében jelentős összeget tehet ki a különböző kiegészítő vizsgálatok elvégzéséből származó bevétel. Az elemzett két praxis közül a budai régebbi és jobban felszerelt volt, többféle és speciálisabb szolgáltatást nyújtott. Emellett egyszerre több állatorvos is dolgozott 12 órás nyitva tartással, vagyis meg tudták osztani a feladatokat, és akár azonnal is tudtak műtétet végezni. A sokrétű és speciális szolgáltatások az állatorvosi rendelők havi bevételeinek változását valószínűleg kiegyenlítettebbé teszik (ld. budai rendelő!). Ezzel szemben azoknál a praxisoknál, ahol a vakcinázás meghatározó az árbevétel szempontjából, ott a bevétel havi nagyságát jelentősen befolyásolja az immunizálások szezonálisága.

Habár a budai, kertvárosi övezetben található rendelőben a vakcinázások átlagos részesedése az összbevételből csak 14%, havi bontásban nézve igen nagy szórást mutat (5-33%). A vakcinázások nyári magas száma jelentősen hozzájárult az év ezen időszakában megfigyelt havi árbevételi csúcsokhoz.

Forrás:

<https://docplayer.hu/1529892-A-magan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>

(SZIE ÁOTK Áeü. Igazg. és Agrárgazd. Tanszék, Budapest, 40. p. 2. Ózsvári L., Bíró O., Szmodits Zs. (2002): Kisállatrendelő létesítésének üzleti terve II. KisállatPraxis, 3. (2) pp. 3. Piniér Z. (1999): A magánállatorvosi praxisok ápolítikájának, mint a marketingmix egyik elemének a vizsgálata Budapesten összehasonlítva egy budai és egy pesti magánállatorvosi praxis tényadatait. Szakdolgozat. Pénzügyi és Számviteli Főiskola, Zalaegerszegi Intézete, Controlling Tanszék, Zalaegerszeg, 39. p. 4. Thuróczy J., Balogh L., Simon J. (2001): Az állatorvosi praxismenedzsment gyakorlati kérdései II. KisállatPraxis, 2. (3) pp. Budapesti kisállatpraxisok betegforgalmának és árbevételének elemzése 127)

2015-től napjainkig:

2019. februári adatok alapján, elmondható hogy az állatorvosi szolgáltatásokra növekszik az igény, ugyanis más szektoroktól eltérően egyre több vállalkozást tud eltartani (Opten céginformáció adatai alapján).

Míg 2015-ben 866 db vállalkozás fő tevékenysége volt az állategészségügyi szolgáltatás, fő tevékenységi körnek megjelölve, addig 2019-ben ez a szám már 881-re nőtt.

Ugyan ez a szám nem teljesen pontos, hisz állategészségügyi tevékenységet, egyéni vállalkozóként is lehet folytatni, mely ugyancsak beletartozik a praxissal rendelkező állatorvosok számába. Viszont döntő többségben, társas vállalkozásként működnek állatorvosi praxisok.

Négy éves állatorvosi kamaránál töltött tapasztalatom alapján ezt én is megerősíthetem. Ugyanis 2015-ben, mikor új/ frissen végzett állatorvos kérte tagfelvételét a szervezethez, döntő többségben alkalmazottként kívánt tevékenykedni. Mostanra, szinte minden második frissen végzett állatorvos, igényel új raxis engedélyt magának és folytat önálló állategészségügyi tevékenységet.

A vállalkozó szellem mellett, az árbevételük is folyamatosan emelkedik a vizsgált időszakban.

2015-ben 30 milliárd forint árbevételű praxisokról beszélünk, addig ez a szám 2017-re már elérte a 38 milliárd forintot.

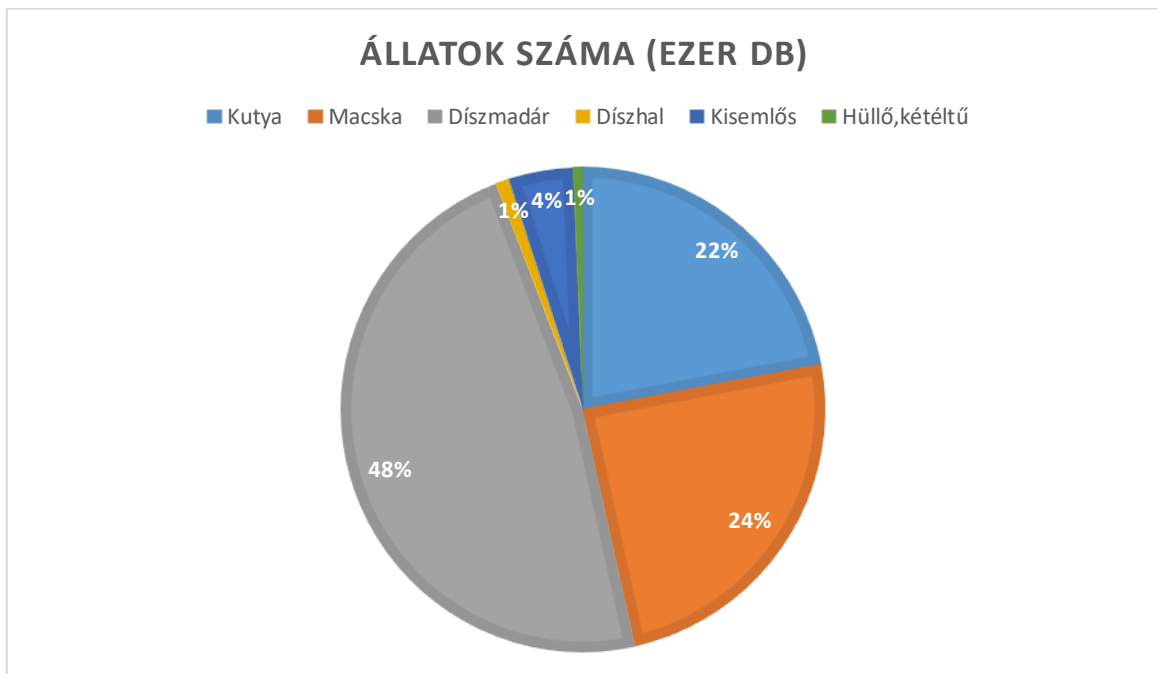
Az alkalmazottak száma, már nem alakul ilyen jól. Ugyanis csak enyhe emelkedést mutat a vizsgált időszakban. Ez annak is köszönhető, hogy kifejezett asszisztensi képzés nem létezik az országban, illetve egy-egy praxis nem, vagy csak nehezen tudna kitermelni egy, vagy több alkalmazottat. Ezért gyakori, hogy közeli hozzátartozók látják el a praxisok asszisztensi feladatait.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-toobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>

Magyarországon, elmondható, hogy egyre kevesebb a háztáji állat (sertés, juh, szárnyasok) ezért a praxisok kiemelkedően döntő többsége, hobbi állatok gyógyításával foglalkozik. A csak kizárólag haszonállatokkal foglalkozó praxis nagyon ritka. Országos eloszlásban a praxisok 20%-a Budapesten működik.

A KSH nem rendelkezik adattal az országban élő házikedvencek számával kapcsolatosan, de az European Pet Food Industry Federation (Európai Állateledel Ipari Szövetség) 2017-es adatai alapján nagyjábólí képet lehet kapni, hogy mennyi állatot kell a paraxisoknak ellátni:



(1.diagram) 2017-ben ellátott állatok eloszlása (%-ban) Magyarországon

(Forrás: <https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egy-re-tobb-az-allateges-zsegugyi-vallalkozas-1359700/> cikk alapján)

2014-es adatokhoz képest a kutyák száma enyhén csökkent, addig a macskák száma enyhén nőtt. Ebben az évben 1 800 000 macska élt Magyarországon. Ezeket az adatokat összeadva a haszonállatok számával tudunk csak teljes képet alkotni az ellátandó állatokról.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egy-re-tobb-az-allateges-zsegugyi-vallalkozas-1359700/>

„Amennyiben a felelős állattartás
igénye együtt növekszik a
háziállatok számával, akkor a
hazai állategészségügyi
vállalkozások szolgáltatásaira
egyre nagyobb igény fog
mutatkozni a jövőben”

(Hantos Zoltán, az Opten céginformációs szolgáltató projektmenedzsere)

(Forrás: <https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>)

4. Magyar Állatorvosi Kamara (Forrás: www.maok.hu)

A következő fejezetben részletesen bemutatom a Magyar Állatorvosi Kamara felépítését és működését, melyet azért tartok fontosnak, mert az állatorvosi szakma legfőbb érdekképviselője és támogató szervezete.

Rövid bemutatás :

„A Magyar Állatorvosi Kamara az állatorvosok önkormányzati elveken alapuló és köztestületi formában működő szakmai szervezete.



(10.kép)MÁOK logo

(Forrás: www.maok.hu)

A Magyar Állatorvosi Kamara kettős szakmai feladatkört lát el, egyrészt bekapcsolódik az állategészségügyi feladatok ellátásába, szervezi és intézi az állatorvosi tevékenység gyakorlásával összefüggő egyes közfeladatokat, valamint szakmai támogatást nyújt az állatorvosok számára.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

Államtól átvett közigazgatási, illetve más szakmai feladatként részt vesz bizonyos járványvédelemmel összefüggő szervezési feladatokban, elvégzi a szolgáltató tevékenységet végző állatorvosok regisztrálását, kiadja az állategészségügyi szolgáltató engedélyeket, megalkotja az általános szakmai és etikai szabályokat.

A kamara általános szakmai érdekképviselési funkcióját gyakorolja, amikor részt vesz az állatorvosok szakmai tevékenységét érintő jogalkotásban, valamint az állatorvos képzés, szakképzés, szakmai továbbképzés követelmény-szintjének kialakításában.

A Magyar Állatorvosi Kamara olyan köztestület, amely demokratikus körülmények között, alulról szerveződve ellát mind általános szakmai érdekképviselési, mind pedig a szakmai öngazgatás keretében közigazgatási feladatokat. A kamara szervezeti felépítésének kialakítása demokratikus módon, az alulról felfelé történő kiépítés elveit követi.

A Magyar Állatorvosi Kamara jogalanyiságát a területi szervezetek valamint az országos szervezet jogalanyisága testesíti meg, melyek összekapcsolódását a képviselési elven felépülő szerveződési modell biztosítja. A kamarai feladatok zökkenőmentes ellátását részben a megyei alapon szerveződő területi szervei, részben az országos szervezete gyakorolja az egyes szintek közötti harmonikus együttműködési rendszer keretében. Az egyes szervek által ellátandó feladatokat, valamint azok egymás közti kapcsolatrendszerét részben a kamarai törvény tartalmazza, részben az alapszabály rendezi. A Kamara ugyanis a törvény és a "Kamara Parlamentje", a küldöttközgyűlés által elfogadott alapszabálya szerint működik. A Kamara alapszabálya tehát a működés szempontjából hangsúlyos, ezáltal biztosított az állatorvosi hivatás gyakorlóinak a kamarai törvényben elismert joga a szakmai önkormányzathoz.”

(Forrás: www.maok.hu)

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

Országos Elnökség tisztségviselői:

Elnök: Dr. Gönczi Gábor

Alelnök: Dr. Menyhárt Péter

Főtitkár: Dr. Horváth László

Elnökségi tagok:

Dr. Barna Miklós

Dr. Hirmetzl Gábor

Dr. Minár Gyula

Dr. Gönczi Gábor

Dr. Pardavi Andor

Dr. Sebestyén Zsolt

Dr. Szalay János

4.1. A kamara feladatai

Bélyegző és tagsági igazolvány:

Törvény írja elő a kamara által ellátandó feladatokat. Mely feladatok közé tartozik a felvett tagok számára bélyegző és tagsági igazolvány kiállítása is. Arról, hogy egy kamarai tag igazolványt és bélyegzőt kap a kamara határozatot állít ki. Mikor ezek bevonásra kerülnek a kamarának ugyancsak határozatba kell foglalni a bevonás tényét és okát. A kamara meghatározza, hogy a tagok számára kiadott bélyegzőt, ill. kamarai igazolványt milyen célokra használhatják fel.

Kamarai lap:

A kamara tagjai számára hivatalos lapot ad ki. Ebben új gyógyító eljárásokat mutat be, kutatási eredményeket közöl, bemutatja az új gyógyszerkészítményeket, melyek fellelhetők a piacon a gyógyszer gyártók kínálatában.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategyszegugyi-vallalkozas-1359700/>

https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

Bemutatja az új állatorvos kollégákat. Szakmai sikereket közöl. Kamarai aktualításokat, jogszabályok változását ismerttet.

Alapítvány:

A kamara bizonyos kiemelt esetekben segítséget nyújt a rászoruló tagjainak, ezt közvetlenül, vagy alapítványnak nyújtott támogatás útján teszi meg. Amennyiben ezt a segítyt az Országos szervezet nyújtja, előre egyeztet az illetékes területi szervezet vezetőjével hogy az adott állatorvos kolléga milyen szintű támogatásban részesüljön.

Mócsy díj:

A kamara évente kiadja a Mócsy János professzor szellemiségének megőrzését szolgáló Mócsyemlékérmet és az „Év állatorvosa” kitüntető címet.

4.2. Kamara egyéb tevékenységei

- tudományos tevékenység, kutatói tevékenység,
- állatvédelem
- oktatás, képességfejlesztés, továbbképzés, ismeret-terjesztés, tanácsadás, tudományos rendezvények szervezése, lebonyolítása,
- természetvédelem, és környezetvédelem.
- szakmai tanulmányutak szervezése,
- tagsági viszonyon alapuló egyéb közösségi, társadalmi szolgáltatás (pl. szervezett, rendszeres szakmai és jogi tanácsadás).

„A Magyar Állatorvosi Kamara az állatorvosok önkormányzattal rendelkező, közfeladatokat és általános szakmai érdekképviseleti feladatokat is ellátó köztestülete, amely a Magyar Állatorvosi Kamaráról szóló hatályos törvény és az alapszabály szerint működik. A Törvényben meghatározott alapszabályba utalt feladatokat és a Törvényben előírt feladatokon kívüli szabályokat ezen alapszabály tartalmazza. „(Forrás: www.maok.hu)

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

4.3. A Magyar Állatorvosi Kamara területi szervezetei

Baranya Megyei Szervezet:	székhelye: Pécs.
Bács-Kiskun Megyei Szervezete,	székhelye: Kiskunhalas.
Békés Megyei Szervezete,	székhelye: Békéscsaba.
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Szervezete,	székhelye: Miskolc.
Csongrád Megyei Szervezete,	székhelye: Szeged.
Fejér Megyei Szervezete,	székhelye: Székesfehérvár
Fővárosi Szervezete,	székhelye: Budapest.
Győr-Moson-Sopron Megyei Szervezete,	székhelye: Győr.
Hajdú-Bihar Megyei Szervezete,	székhelye: Debrecen.
Heves Megyei Szervezete,	székhelye: Eger.
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Szervezete,	székhelye: Szolnok.
Komárom-Esztergom Megyei Szervezete,	székhelye: Tatabánya.
Nógrád Megyei Szervezete,	székhelye: Salgótarján.
Pannon (Somogy-, Vas-, Veszprém- és Zala-megyei) Területi Szervezete,	székhelye: Hévíz.
Pest Megyei Szervezete,	székhelye: Gödöllő.
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete,	székhelye: Nyíregyháza
Tolna Megyei Szervezete,	székhelye: Szekszárd.

A területi szervezetek a Fővárosban és megyénként ügyintéző irodákat és képviselőket tartanak fenn, melyek önálló költségvetéssel működnek.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-4obb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

4.4. Területi szervezetekről bővebben

4.4.1. A területi szervezetek feladatai

A területi szervezet területén jelentkező állatorvosok tagfelvétele a kamarába. A felvett tagok érdekképviselője. Tagdíjak beszedése. Engedélyezési eljárások lefolytatása. Szakmai továbbképzések szervezése.

A kamarai tagok praxis engedélyezésének lefolytatása és az eljárás végén határozathozatal, melyet a megyei szervezet állít ki. Ha egy tag be kívánja fejezni tevékenységét bármilyen okból, arról a területi szervezet ugyancsak határozatot állít ki

4.4.2. A területi szervezet elnökének és alelnökének feladatkörei

a) A területi szervezet elnöke:

Képviseli a területi szervezetet és vezetőséget a hatóságok, magán- és jogi személyek előtt.

A területi szervezet nevében a vezetőség döntéseit képviselve jár el. A területi szervezetek üléseit (vezetőségi, vagy küldött közgyűlés) vezeti.

Felügyeli és vezeti a saját területi szervezet ügyintéző irodáinak munkáját. A határozatokat ő írja alá. Felügyelete alatt tartja a területi szervezet titkárának munkáját. A pénzügyi feladatokat egy megválasztott vezetőségi taggal ellenőrzése alatt tartja és felel érte.

Bizonyos időközönként beszámolót kell készítenie az Országos elnökség számára az adott évben ellátott :

- kamarai éves munkáról
- állami feladatokról

Az elnök felelőssége, hogy az adatszolgáltatási kötelezettségek időre és precízen el legyen juttatva az országos elnökségnek.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egy-re-tobb-az-allateges-zseg-ugyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

Betartatja az előírt jogszabályokat és biztosítja a területi szervezet törvényes működését, melyért ő felelős.

A munkáltató jogok felett is ő rendelkezik.

b)A területi szervezet alelnöke:

Ha az elnök feladatait nem tudja egyéb okból elvégezni, akkor ő jár el teljes jogkörrel nevében.

c)A területi szervezet titkára:

Ha az elnök és alelnök feladataikat, egyéb okok miatt nem tudja elvégezni, akkor ő jár el teljes jogkörrel nevében. Ez esetben a területi szervezet képviselője a fő feladata.

A titkár egyéb feladatai az irodai munka megszervezése az adminisztratív feladatok felügyelete.

Üléseken a határozatképesség megállapítása, jegyzőkönyvek s jelenléti ívek elkészítése.

4.4.3. A területi szervezetet vezető szervek

a)Területi közgyűlés

A területi szervezet képviselői és legfőbb döntéshozó szerve a tagok összességéből álló a területi közgyűlés.

Tagjait a négy évente megszervezett tisztújító közgyűlés választja. Tagjai csakis kamarai tagok lehetnek.

Négyszáz fő taglétszám alatt, minden megkezdett tíz tag után 1-1 küldöttet választanak. Évente 1-1 alkalommal üléseznek.

Határozatképességük a megjelent közgyűlés tagok számától függ, mely legalább $\frac{1}{3}$ +1 fő, határozatképtelenség esetén, megismételhető azon a napon és ebben az esetben a megjelentek számától függetlenül is határozatképesek.

A kamara gazdálkodásával kapcsolatos döntéseket határozatba foglalják.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egy-re-tobb-az-allateges-zseg-ugyi-vallalkozas-1359700/>

https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

A területi közgyűlés tagjai közül kerülnek ki a három-öt fős Etikai bizottság, Felügyelő bizottság és az Oktatás bizottságok tagjai is

b) A területi vezetőség

A vezetőség tagjai az elnök, alelnök, titkár és a választott vezetőségi tagok.

A vezetőségi üléseket az elnök vezeti. Évente minimum kétszer üléseznek. Üléseken határozatokat hoznak, melyeket egyszerű szótöbbséggel határoznak meg. A vezetőség hívja össze évente a közgyűlést. időpontját és napirendi pontjait is a vezetőség határozza meg.

4.4.4. A területi szervezeteknél működő bizottságok

a) A területi Etikai bizottság

A területi szervezetek területén három tagból álló Etikai Bizottság látja el a feladatokat, plusz a bizottság elnöke. A Pannon Területi Szervezet tekintetében, minden egyesült megye területéről van egy tagja a bizottságnak.

Üléseket, csak etikai panaszok megtárgyalásakor tartanak, ekkor hozzák meg határozataikat is, melyet a panaszos a panaszlott, illetve az Országos iroda is kézhez kap.

Évente egyszer a Küldött közgyűlésnek, illetve a vezetőségnek be kötelesek számolni az adott évben elvégzett munkájukról

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allateges-zsegugyi-vallalkozas-1359700/>

https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

b)A területi Felügyelő Bizottság:

A területi szervezetek területén három tagból álló Felügyelő Bizottság látja el a feladatokat, plusz a bizottság elnöke. A Pannon Területi Szervezet tekintetében, minden egyesült megye területéről van egy tagja a bizottságnak.

A kamarai törvény szabályozza az általuk ellátandó feladatokat.. A területi Felügyelő Bizottság feladata továbbá az országos felügyelő bizottság munkájának segítése.

A területi Felügyelő bizottság, évente minimum kétszer ülésezik.

Feladataik közé tartozik ellenőrizni és felügyelni:

- kimenő és bejövő számlákat
- szabályos gazdálkodás
- iktatást
- költségvetés megvitatását
- a vezetőségi határozatok végrehajtását
- a küldött közgyűlés határozatainak végrehajtását
- nyilvántartások ellenőrzését
- a területi iroda felelős gazdálkodását

A felügyelő Bizottság tagjait titoktartási kötelezettség terhe mellett, a területi szervezet minden iratába szabadon betekintheznek és ebben nem korlátozhatók.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allateges-zseg-ugyi-vallalkozas-1359700/>

https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

c) Oktatási Bizottság :

A területi szervezetek területén három tagból álló Oktatási Bizottság látja el a feladatokat, plusz a bizottság elnöke. A Pannon Területi Szervezet tekintetében, minden egyesült megye területéről van egy tagja a bizottságnak.

Az állatorvosok számára továbbképzéseket szervez, melyekből továbbképzési pontokat gyűjthetnek, ciklusonként 300 pont összegyűjtése kötelező. Egy-egy ciklus 3 évig tart. Elvégzett munkájukról a vezetőségnek készítenek jelentést.

4.4.5. Magyar Állatorvosi Kamara Pannon Területi Szervezete

A Kamarán belül megyénként különböztetjük meg az egyes szervezeteket. Jelenleg a Magyar Állatorvosi Kamarának 17 különálló megyei szervezete van 16 megyében plusz a Fővárosi szervezet.

A Pannon Területi Szervezet egy a kamarán belüli úgynevezett mini szervezetnek minősülő társulás. Ugyanis 2012-ben négy megye Somogy-, Vas-, Veszprém- és Zala megye vezetői úgy döntöttek, hogy létrehoznak egy közös területi szervezetet, közös vezetőséggel és ügyintézással, ugyanis így életképesebbek és jobban fenntarthatók a megyei irodák.

Ez a terv 2013-ban meg is valósult és Hévízen egy központi irodával, illetve Kaposváron egy alirodával létrehozták a Pannon Területi Szervezetet, melyet később 2015-ben munkahelyemnek, illetve 2018-ban gyakorlati helyemnek mondhatok.

A szervezet élén a területi szervezet elnöke áll, akit a tagság választ meg területi küldöttnek, majd vezetőségi tagnak és végül elnöknek. Alelnököt és titkárt is ugyanilyen procedúra alapján választ meg a tagság.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategyszeguyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutatkozas_1

Ők hárman alkotják a területi szervezet legfőbb vezetőit. Az ő munkájukat támogatja a Vezetőség, melynek tagjai az egyesülésben résztvevő megyékből, választások útján kerülnek ki (megyéenként 3 fő).

A területi szervezet munkáját a Felügyelő Bizottság ellenőrzi évente kétszer. Az ő feladatuk, hogy a számlák, határozatok, iktatások és jegyzőkönyvek rendben és szabályok betartásával megfeleljenek az előírt követelményeknek.

A szervezeten belül Oktatási Bizottságok is működnek, akik azért felelősek, hogy szakmai továbbképzéseket szervezzenek. Ugyanis ahogy sok más területen az állatorvosoknak is kötelezően naprakész tudással kell rendelkezniük, ezért szakmai továbbképzéseken kell részt venniük, melyekért továbbképzési pontokat gyűjtenek és adott időintervallumon belül ezeknek a pontoknak el kell érniük a kitűzött ponthatárt (három év alatt 300 pont),különböző szigorú büntetésben pl: praxis felfüggesztésben részesülnek.

A harmadik bizottság mely a területi szervezeten belül működik az Etikai Bizottság, mely az állatorvosok munkájának etikusságát hivatott felügyelni. Ha egy gazdtól panasz érkezik a kamara felé, hogy például bizonyos állatorvos nem úgy cselekedett a beteg állat ellátása során, ahogy az elvárható lett volna, akkor ez a bizottság hivatott megtárgyalni és ha kell, büntetésben részesíteni a panaszlott állatorvost.

Minden bizottságnak elnököt kell választani, aki az adott bizottság munkájáért és döntéseiért felelős. Tagjai a négy megyéből kerülnek ki, ahogy a többi bizottság tagjai is, így biztosítva, hogy a Pannon Területi Szervezeten belül minden megye azonos módon képviselve legyen.

Munkám során, megismerkedtem ezen bizottságok működésével és eljárási rendjeivel is, illetve minden felsorolt bizottság munkájában részt is veszek.

Forrás:

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egy-re-4-tobb-az-allateges-zsegugyi-vallalkozas-1359700/>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutakozas_1

5. A Kamara szerepe az állatorvosi szakmában

Hasznos-e a Kamara az állatorvosok számára?

„Ez a kérdés és a következő nagyon szorosan összefügg, hiszen , ha a következő kérdésben a válaszoknál több előnyt, mint hátrányt tudok felsorolni, akkor elmondhatom, hogy hasznos.

Azt gondolom, hogy az mindenképpen jó, ha az egy szakmai körhöz tartozóknak van egyéb érdekvédelmi , szakmai munkát segítő szervezete. Nem véletlenül írtam így a sorrendet, mert az én szememben az elsőnek sokkal nagyobb jelentősége van. Szerintem a kamaráknak ez a legfontosabb feladata, minden egyéb ez után következik. Tehát a válaszom az előzőekből következően az, hogy hasznos, amennyiben érdekvédelmi feladatait el tudja látni és segíti az állatorvosok munkáját. „

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

Mik a Kamarához tartozás előnyei?

1. érdekvédelem
2. továbbképzések szervezése
3. .etikai ügyek kezelése, okulásul közzététele
4. közös rendezvények szervezése(sport, kulturális)
5. frkiemelkedő szakmai munkát végző kollégák megbecsülése

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

Mik a Kamarához tartozás hátrányai?

- 1: Tagdíjat kell fizetni – ..(a szomorú valóság, hogy ma van olyan állatorvos is, a kinek ez gondot okoz.)

2: Akik nagyobb hangot tudnak megütni, jobban tudják érdekeiket érvényesíteni, sokszor elérik, hogy a kisebbség érdekei előtérbe kerüljenek a többséggel szemben. De ezt el lehet ütni azzal a nagy magyar igazsággal, hogy „segíteni csak azon lehet, aki hagyja magát”

3: A jogszabályok, szabályzatok, szakmai irányelvek sokszor nem életszerűek, ezért nehezítik a mindennapi munkát. A nagyobb baj az, hogy ezzel bármikor „el lehet meszelni”, akit akarnak, csak egy rosszindulatú kolléga kell hozzá.

4: A hátránya az előnye, hogy nem lehet következmények nélkül bármit megtenni.

(Forrás_ Interjú Dr. Szabóné Dr. Kakas Irénnel)

Az interjúban feltett kérdésekre való válaszok alapján az állatorvosok hasznosnak találják a Magyar Állatorvosi Kamara meglétét. Pozitívumként értékelik, hogy egy olyan szervezethez tartozhatnak, mely képviseli érdekeiket és minden felmerülő szakmai kérdésben készséggel a segítségükre áll a szervezet, mely összefogja a szakmában tevékenykedő állatorvosokat.

A kérdésekre adott válaszok alapján kiderül, hogy örömmel veszik a szakmai továbbképzések szervezést, hisz ezen rendezvények segítik a szakmai fejlődésüket és jó alkalmat adhat arra, hogy régi kollégák ismét találkozhassanak és tapasztalatot cserélhessenek.

6.Összefoglaló

Szakedolgozatomban ismertettem a gyakorlati félévem során szerzett tapasztalataimat.

A szolgáltatásmenedzsmentet mint fogalmat körül jártam. Először a szolgáltatással, mint fogalommal foglalkoztam. Elemeztem, hogy az évek során milyen térhódítást hajtott végre.

Vizsgálatom során, kiderült, hogy a szolgáltatásoknak egyre nagyobb szerepe van az országok gazdasági tevékenységeiben.

Elemeztem, hogy Magyarországon mennyire jelentős szerepe van a szolgáltatásoknak, és a kutatásom során bebizonyosodott, hogy a szolgáltatások szerepe a mai Magyarországon folyamatosan növekszik. Ez betudható annak, hogy a bérek is emelkednek, illetve a gazdaság is nagy lendületet vett, így a szolgáltatásokra is egyre nagyobb szükség van. A gazdasági helyzet javulásával együtt újabb és újabb szolgáltatások jelennek meg, ugyanis az embereknek egyre nagyobb és különlegesebb igényük van ezekre a tevékenységekre.

A szolgáltatásokon belül, egy nagy fejezetben kitértem a professzionális szolgáltatásokra. Megfogalmaztam, hogy ez mit is jelenthet. Bemutattam főbb jellemzőit és típusait.

Véleményem szerint, nem véletlen az elnevezése ennek a speciális szolgáltatás fajtának, ugyanis akik ezt a szolgáltatást nyújtják, általában profik (szinte mondhatjuk, hogy professzorok) a maguk területén. Ezt arra alapozom, hogy professzionális szolgáltatók körébe tartozik például az állatorvosi tevékenység, mely elsajátításához nem kevés tudás szükségeltetik, de felhozhatnám példának a könyvelő vagy a jogász tevékenységet is.

Általában ezek a szolgáltatók társadalmi szinten is elismertek és az elismerést nem tárgyi eszközök előállításával vívják ki, hanem azzal a szellemi termékkel, melyet létrehoznak.

Bemutattam egy zárt közösség az állatorvosokat és szakmájukat. Szóbeli interjút készítettem néhány állatorvossal munkájukról, melyet meg kell hogy állapítsam nem könnyű gyakorolni. Hisz egyre több állattartó van, egyre nagyobb és különféle igényel, melyeket nem egyszerű kielégíteni.

Majd végezetül egy nagyobb fejezetben, bemutattam a Magyar Állatorvosi Kamarát és annak tevékenységét. Kitértem, területi szervezeteire. A szervezeteken belül, hogy milyen bizottságok és vezető szervek működnek.

Illetve, szakdolgozatom végén bemutattam, hogy a kamarának egyfajta érdekvédelmi illetve állami feladatokat ellátó szerepe van az állatorvosi szakmában.

4. Irodalomjegyzék

- <https://24.hu/fn/gazdasag/2018/06/05/a-szolgalattasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/>
https://szie.hu/file/tti/archivum/Karakasne_Klara_ertekezes.pdf
<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgalattasok-novekvo-szerepe>
www.maok.hu
<http://www.ksh.hu/docs/szolgalattasok/hun/feor08/2/2241.html>
https://maok.hu/a_kamararol/bemutatkozas_1
Lovelock és Wright, 2001, p.6
<http://www.ksh.hu/interaktiv/terkepek/mo/gdp.html?mapid=QPT010>
<https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/majdnem-ot-szazalekkal-nott-a-hazai-gdp-1083343/>
<http://antiskola.eu/hu/beszamolo-beszamolok-puskak/8419-a-szolgalattasok-novekvo-szerepe>
https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1llis_szolg%C3%A1llat%C3%B3_sze_rvezetek
Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó – Szolgáltatás menedzsment előadása
<https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>
<https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>
https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg
<https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%81llatorvos>
<https://univet.hu/hu/>
<https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelo-mint-vallalkozas.html>
www.maok.hu
<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/>
SZIE ÁOTK Áeü. Igazg. és Agrárgazd. Tanszék, Budapest, 40. p. 2. Ózsvári L., Bíró O., Szmodits Zs. (2002): Kisállatrendelő létesítésének üzleti terve II. KisállatPraxis, 3. (2) pp. 3. Pintér Z. (1999): A magánállatorvosi praxisok árpolitikájának, mint a marketingmix egyik elemének a vizsgálata Budapesten összehasonlítva egy budai és egy pesti magánállatorvosi praxis tényadatait. Szakdolgozat. Pénzügyi és Számviteli Főiskola, Zalaegerszegi Intézete, Controlling Tanszék, Zalaegerszeg, 39. p. 4. Thuróczy J., Balogh L., Simon J. (2001): Az állatorvosi praxismenedzsment gyakorlati kérdései II. KisállatPraxis, 2. (3) pp. Budapesti kisállatpraxisok betegforgalmának és árbevételének elemzése 127)

Képjegyzék:

1.kép : (GDP) <https://24.hu/fn/gazdasag/2018/06/05/a-szolgalattasok-huztak-leginkabb-a-gdp-t/> (5.oldal)

2.kép: (A GDP változásához való hozzájárulás)

<https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/majdnem-ot-szazalekkal-nott-a-hazai-gdp-1083343/> (6.oldal)

3,4,5 képek: Jogász,mérnök,orvosi szolgáltatók

(Forrás: <http://kkvplusz.hu/2012/11/15/az-on-cege-epitheti-az-uj-albert-stadiont/shutter-mernok-es-csapata-4/>)

<https://ujso.com/regio/a-jogasz-valaszol-milyen-fizetes-i-kategoriaba-tartozom>

https://www.hazipatika.com/napi_egeszseg/orvosnal/cikkek/ok_a_legjobb_magyar_orvosok/20160707104740 (8.oldal)

6. kép (állatorvos): <https://www.zaol.hu/hirek/a-gazdaknak-is-jut-figyelem-a-keszthelyi-dr-koosz-attila-lett-az-ev-allatorvosa-1756503/> (14.oldal)

7.kép (laboratórium) : <http://vira.hu/kiemelt/2018/02/02/egy-uj-rak-elleni-vedooltas-kepes-leszamolni-daganatokkal/> (18.oldal)

8.kép (Állatorvostudomány egyetem logója) <https://univet.hu/hu/> (26.oldal)

9.kép (diploma): <https://emkhk.bme.hu/2016/06/09/diplomavedes-foproba-5/> (26.oldal)

10. kép (MÁOK logo): www.maok.hu 39.oldal

Ábrajegyzék:

2. ábra: A szolgáltatások aránya a GDP-n belül

<http://www.ksh.hu/interaktiv/terkepek/mo/gdp.html?mapid=QPT010> (5.oldal)

2. ábra: Professzionális szolg. jellemzői

https://hu.wikipedia.org/wiki/Professzion%C3%A1llis_szolg%C3%A1ltat%C3%B3szervezetek_alapj%C3%A1n (7.oldal)

3.ábra: Kezelések számának alakulása

<https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelomint-vallalkozas.html> (29.oldal)

4. ábra: Havi bontású bevétel

<https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelomint-vallalkozas.html> 32.oldal

5.ábra: Rendelő bevételének havi ingadozása

<https://docplayer.hu/1529892-Amagan-allatorvosi-tevekenyseg-az-allatorvosi-rendelomint-vallalkozas.html> 33.oldal

Táblázat jegyzék:

1.táblázat: Állatorvosok száma 1000 főre

https://images.slideplayer.hu/8/2061998/slides/slide_19.jpg 16.oldal

Diagram jegyzék:

(1.diagram) 2017-ben ellátott állatok eloszlása (%-ban) Magyarországon

<https://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/egyre-tobb-az-allategeszsegugyi-vallalkozas-1359700/> cikk alapján 38.oldal

(1.melléklet)

Interjú kérdések:

Mit gondol az állatorvoslásról?

Miért választotta az állatorvosi hivatást?

Hasznos-e a Kamara az állatorvosok számára?

Milyen előnyei és hátrányai vannak a Kamarához való tartozásnak?

előnyök:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .

hátrányok:

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .

Milyen feladatai vannak egy állatorvosnak?

Milyen kihívásokkal kell megküzdeni egy állatorvosnak munkája során?

Milyen igényei vannak az állattartóknak?

Milyen különleges kérésekkel fordultak az állattartók Önhöz?

Rendelkezik-e magán praxissal? Ha igen, milyen problémákkal kellett megküzdenie a kezdetektől napjainkig?

Hogy/milyen módon menedzseli a saját praxisát?

SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, Deli Dóra büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 2019. december 12.

_____ Deli Dóra sk. _____
hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

Az állatorvoslás szolgáltatásmenedzsmentje

Deli Dóra

Nappali

Gazdálkodási és menedzsment szak

Szolgáltatásmenedzsment szakirány

Bevezető:

A bevezető fejezetben, röviden összefoglalom hogy miről fog szólni a szakdolgozatom. Kifejtem, hogy miért választottam ezt a témát.

Szolgáltatásmenedzsment definiálása:

Ebben a fejezetben megfogalmazom, hogy mi is az a szolgáltatásmenedzsment.

Bemutatom a szolgáltatások GDP-hez való hozzájárulását és annak növekvő szerepét nemzetközi szinten és Magyarországon egyaránt.

Kitérek a szolgáltató szektor jellemzőire.

Professzionális szolgáltatások/szolgáltatók:

Kifejtem bővebben, hogy mit jelent az a fogalom, hogy professzionális szolgáltató, majd összegyűjtöm a jellemzőit.

Bemutatom a professzionális szolgáltatás típusait. Illetve, kitérek a professzionális szolgáltató szervezetek menedzsmentjére és két fő sajátosságára. Mivel egyedi igényeket hivatottak teljesíteni, ezért ezeknek a szolgáltatásoknak a megfizethetőségére is időt fordítottam.

Az állatorvosi szakma bemutatása:

Az állatorvosi szakmát bemutattam röviden, felsoroltam a szakmában dolgozók ellátandó feladatait. Mivel a szakmán belül is vannak eltérő munkakörök, ezért ezekre is kitértem.

Szóbeli interjúkat készítettem, általam megkérdezett állatorvosokkal szakmájukról például olyan kérdésekben, hogy munkájuk során milyen nehézségekkel kell megküzdeniük.

Magyar Állatorvosi Kamara:

Röviden bemutattam a kamarát, szervezeteit és működését.

A kamara feladatai

Egy rövidebb fejezetben, kifejtem hogy a kamarának milyen szerepe van az állatorvosi szakmában. A kamarához tartozás előnyeit, hátrányait elemeztem.

Összességében körül jártam az állatorvosi szakmát és a szolgáltatási szektort.