

PROJEKTMUNKA

Csibi Katalin
2019/2020 II. félév

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és
Idegenforgalmi Kar

**A Veolia Magyarország Zrt. egy
marketinkommunikációs folyamatának
bemutatása**

Konzulens:
Békési Gábor György
Mesteroktató

Készítette:
Csibi Katalin
Kereskedelem és marketing
Kereskedelem
2019/2020 II. félév

**Budapesti Gazdasági Egyetem
 Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar**

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projekt munkáról

Hallgató adatai	
Név, Neptun-kód	Csibi Katalin Z B D T C C
Elérhetőség	Telefonszám: 06305061159
	E-mail cím: csibikata.0222@gmail.com
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	2 0 4 9 Diósd, Hunyadi út 5 IV/18.
Kar (rövidítve), tagozat, szak	K V I K Kereskedelem és Marketing

Szakdolgozat/projekt munka adatai	
Szakdolgozat/projekt munka címe	A Veolia Magyarország Zrt. egy marketingkommunikációs folyamatának bemutatása
Témavezető	Békési Gábor

Alulírott Csibi Katalin nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védésre beadott szakdolgozat/projekt munka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projekt munka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projekt munka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

.....*Csibi Katalin*.....
 (aláírás)

Tartalomjegyzék

1.0. Bevezető.....	5
1.1. <i>Mit nevezünk hulladéknak?</i>	5
1.2. <i>A részletes hulladékjegyzék:</i>	5
1.3. <i>A környezetvédelemmel és a hulladékkal kapcsolatos új szabályok</i>	7
1.4. <i>Magyarország hulladék helyzete</i>	7
1.5. <i>Az Európai Unió Környezetpolitikája</i>	8
1.6. <i>Az újrahasznosítást ösztönző eszközök, és intézkedések</i>	10
1.7. <i>Szelektív hulladékgyűjtés</i>	11
2.0. Az általam választott cég bemutatása	12
3.0. Mélyinterjú	14
3.1. <i>A SWOT elemzés</i>	16
3.2. <i>A Veolia SWOT elemzése</i>	17
4.0. Kérdőív.....	22
4.1. <i>Kérdőív összegzése</i>	32
5.0. A Veolia egyik marketingkommunikációs folyamata.....	34
5.1. <i>Hipotézis</i>	34
5.2. <i>A belső dolgozói ajánlási program bemutatása</i>	34
5.3. <i>A folyamat bemutatása</i>	35
5.4. <i>A felvétel folyamata</i>	36
5.5. <i>Összegzés</i>	36
6.0. Összefoglalás	37

1.0. Bevezető

Az egész világban egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek a hulladékgazdálkodásra. Az eddig jól bevált anyag-visszagyűjtési rendszer (MÉH, üveg visszaváltók) ma már csak sajnós a hajléktalanok egyik bevételi forrása maradt, hiszen több településben, városban már a lakók otthonukban tudják szelektíven gyűjteni a hulladékot, az erre kihelyezett műanyag, illetve papír szemetesekben. Ennek ellenére, a hulladéklerakókon a szemét mennyisége mindig csak növekszik. A lomtalanítás is egyre több helyen nem olyan, mint régen, hogy egy adott napon ki kell rakni a ház elé a már megunt vagy nem használt dolgainkat, nálunk például Diósdon az önkormányzaton lehet időpontot egyeztetni, hogy mikor jöjjenek a lomokért, ami szerintem egy nagyon jó megoldás, hiszen ezzel elkerülhető, hogy széttúrják a megunt dolgainkat, és csak nagyobb szemetet csináljanak a házaink/lakásaink elé. Sajnos ezt Budapest belvárosában még nem vezették be minden helyen, de remélem erre is minél előbb sor kerül.

1.1. Mit nevezünk hulladéknak?

„Hulladék az az anyag (termék, maradvány, leválasztott szennyező anyag, szennyezett kitermelt föld) melyet az adott műszaki, gazdasági és társadalmi feltételek között tulajdonosa sem felhasználni, sem értékesíteni nem tud, ill. nem kíván és azért kezeléséről – a környezet szennyezésének megelőzése érdekében – gondoskodni kell. (Hulladékgazdálkodási Kézikönyv)

A jogi megfogalmazás (2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról) a következő: hulladék bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles.

1.2. A részletes hulladékjegyzék:

A részletes hulladékjegyzéket, az Európai Hulladék Katalógusnak (European Waste Catalogue (= EWC) and Hazardous Waste List) megfelelő listát a KöM 16/2001. (VII.18.) rendelete tartalmazza. Ez utóbbi lista alapvetően 20 hulladék főcsoportot jelöl meg:

EWC kód	A főcsoport megnevezése
01	Asványok kutatásából, bányászatából, köfajtésből, fizikai és kémiai kezeléséből származó hulladékok
02	Mezőgazdasági, kertészeti, vízkultúrás termelésből, erdőgazdaságból, vadászatból, halászatból, élelmiszer előállításból és feldolgozásból származó hulladékok
03	Fafeldolgozásból és falemez-, bútor-, cellulóz rost szuszpenzió-, papír- és kartongyártásból származó hulladékok
04	Bőr-, szőrme- és textilipari hulladékok
05	Kőolaj finomításából, földgáz tisztításából és kőszén pirolitikus kezeléséből származó hulladékok
06	Szeretlen kémiai folyamatokból származó hulladékok
07	Szerves kémiai folyamatokból származó hulladékok
08	Bevonatok (festékek, lakkok és zománcok), ragasztók, tömítőanyagok és nyomdafestékek termeléséből, kisereléséből, forgalmazásából és felhasználásából származó hulladékok
09	Fényképészeti ipar hulladékai
10	Termikus gyártásfolyamatokból származó hulladékok
11	Fémek és egyéb anyagok kémiai felületkezeléséből és bevonásából származó hulladékok; nemvas fémek hidrometallurgiai hulladékai
12	Fémek, műanyagok alakításából, fizikai és mechanikai felületkezeléséből származó hulladékok
13	Olajhulladékok és folyékony üzemanyagok hulladékai (kivéve az étolajokat, valamint a 05, 12 és 19 fejezetekben felsorolt hulladékokat)
14	Szerves oldószer-, hűtőanyag- és hajtógáz hulladékok (kivéve 07 és 08)
15	Hulladékká vált csomagolóanyagok; közelebbről nem meghatározott abszorbensek, törökendők, szűrőanyagok és védőruházat
16	A jegyzékben közelebbről nem meghatározott hulladékok
17	Építési és bontási hulladékok (beleértve a szennyezett területekről kitermelt földet is)
18	Ember, illetve állatok egészségügyi ellátásából és/vagy az azzal kapcsolatos kutatásból származó hulladékok (kivéve azokat a konyhai és éttermi hulladékokat, amelyek nem közvetlenül az egészségügyi ellátásból származnak)
19	Hulladékkezelő létesítményekből, szennyvizet keletkezésük telephelyén kívül kezelő szennyvíztisztítókból, illetve az ivóvíz és iparvíz szolgáltatásból származó hulladékok
20	Települési hulladékok (háztartási hulladékok és az ezekhez hasonló, kereskedelmi, ipari és intézményi hulladékok), beleértve az elkülönítetten gyűjtött hulladékokat is

1. kép
A hulladékjegyzék fő csoportjai
European Waste Catalogue (= EWC) and Hazardous Waste List

Emberi tevékenység hozta létre a hulladék fogalmát. A természetben a hulladék az egyik élőlény számára valóban csak hulladék, de egy másik számára akár táplálékforrás is lehet. Az emberi tevékenységek során számos olyan melléktermék keletkezik, ami felesleges, de a környezet nem tudja lebontani, így azok a szemetesekbe kerülnek. Amikor hulladékról úgy

dönt, hogy neki már nincs szüksége rá, ekkor következik be a felhasználhatóság hiánya, azaz a hulladék nem érték a termelő számára.

1.3. A környezetvédelemmel és a hulladékkal kapcsolatos új szabályok

Megjelent három új, környezetvédelemmel és a hulladékkal kapcsolatos új szabály.

Az első: **Kerülni kell a szemetet.** Azaz a hulladék keletkezését meg kell akadályozni. Ez a lépés egyben az első és a legfontosabb is, hiszen, ha nem termelünk szemetet akkor nincs gond a tárolására, és a feldolgozására sem.

Második: **A szemet használható részét újra kell hasznosítani.** Manapság szerencsére ez egyre elterjedtebb, hiszen sok érv szól a hulladék újrahasznosítás mellett. Például: energia-megtakarítás, nyersanyag-megtakarítás, kevesebb hulladék keletkezik, amit kell tüntetni, az új gyáraknak köszönhetően szükség lesz új munkaerőre is, és akár a lakosság környezetfelelőssége is nőhet. A szelektív hulladékgyűjtésnek is megvannak a maga negatív hatásai is sajnos. Ilyen például a nyersanyagok feldolgozása során nagyobb energiafelhasználás szükséges. Illetve a hulladékfeldolgozás nagyban attól függ, hogy aki gyűjti a hulladékot mennyire tisztán teszi, mivel gyakran előfordulnak szennyezések, és ilyenkor nem lehet újrahasznosítani az adott hulladékot. És azt se felejtsük el, hogy nem minden terméket lehet 100%-ban újrahasznosítani.

A harmadik: **A fennmaradó hulladékot az ember és a természet veszélyeztetése nélkül el kell tüntetni.** A hulladéktól sajnos teljesen nem lehet megszabadulni, maximum többé vagy kevésbé környezetbarát módon meglehetősen szabadulni. A hulladék eltüntetésére kétféle eljárást különböztethetünk meg: a tárolást és az égetést.

1.4. Magyarország hulladék helyzete

Ahogy Európában, úgy Magyarországon sem volt fontos az emberek számára az utcák, terek, városok tisztasága. A korabeli leírásokból kiderül, hogy az 1600-as évek körül az utcákat személerakóként használták. Buda törököktől való visszavívásakor Buda és Pest nagy károkat szenvedett, az utcákat hulladékok és törmelékek borították, ezeknek az eltakarítására rabokat használtak. Később sem fordítottak nagy gondot a hulladék eltakarítására mikor már a házak újjáépültek, és a város is fellélegzett. Ezek az állapotok nagyon kedveztek a járványoknak, ám ilyenkor már a pestis is jelen volt és körülbelül megtizedelte a lakosságot többször is. 1730 Budán úgynevezett fertálmestert neveztek ki. A fertálmester feladata az

volt, hogy felügyelje a tisztaságot. Később, 1771-ben új önkormányzati rendelet jött elő mely kimondja, hogy a háztulajdonosoknak kötelező a házuk előtt az utcát hetente egyszer felseperni. Ekkor már léteztek a városi szemétszállító autók, amiknek a szemetet reggel nyolc óra előtt el kellett szállítaniuk. 1830-ban kijelölték Pesten a szemétkerakó helyeket. Olyan helyeket jelöltek ki a szemétkerakásra, ahol a tervezett város fejlődés nem jöhetett létre mocsarak, árkok miatt. Azzal viszont nem számoltak, hogy a hulladék bomlása elég kellemetlen szaggal fog járni. 1879-ben megjelent a Budapest Főváros Köztisztasági Szabályzata, de ez a szabályzat nem hozott nagy változásokat a városok tisztaságát tekintve. A helyzet javítására a városokban különböző időpontban hoztak új szabályozásokat. 1882-ben a szemétfuvarozás bekerült a költségvetésbe. A város, mikor a millenniumi ünnepségre készülődött létrehozta a Köztisztasági Hivatalt, melynek a feladatiba tartozott a szemétszállítás kérdése. 1904-ben vetődött fel, hogy a szemetet elégessék, ami mai fejjel nem túl környezetbarát megoldás. De ennek ellenére javaslat is született szemétkerítő telep létrehozására. De szerencsére ez a javaslat nem valósult meg.

1.5. Az Európai Unió Környezetpolitikája

Az Európai Közösség országaiban az ötvenes években a gazdasági fejlődés szerepelt fő prioritásként. A hatvanas évek végéig nem volt környezetvédelmi intézkedés. A hetvenes évektől kezdett el megnövekedni az érdeklődés a környezet tudatossággal kapcsolatban. 1972 októberében Párizsban megszületett a döntés a környezetpolitika elindításáról. Ez után következett az I. Környezetvédelmi Tanács ülése 1973 júliusában, ahol közös környezetpolitikai elvet fogadtak el.

Első Környezetvédelmi Akcióprogram: 1973-ban fogadták el. Ez az akcióprogram fogadta el a Közösségi környezeti politika alapjait. Ez a dokumentum két fő részből állt. Az első a közösségi szintű tevékenység általános területeit határozza meg, illetve a célokat és az alapelveket. A másik része konkrét közösségi tevékenységeket részletez, a környezet védelem, és fejlesztés érdekében.

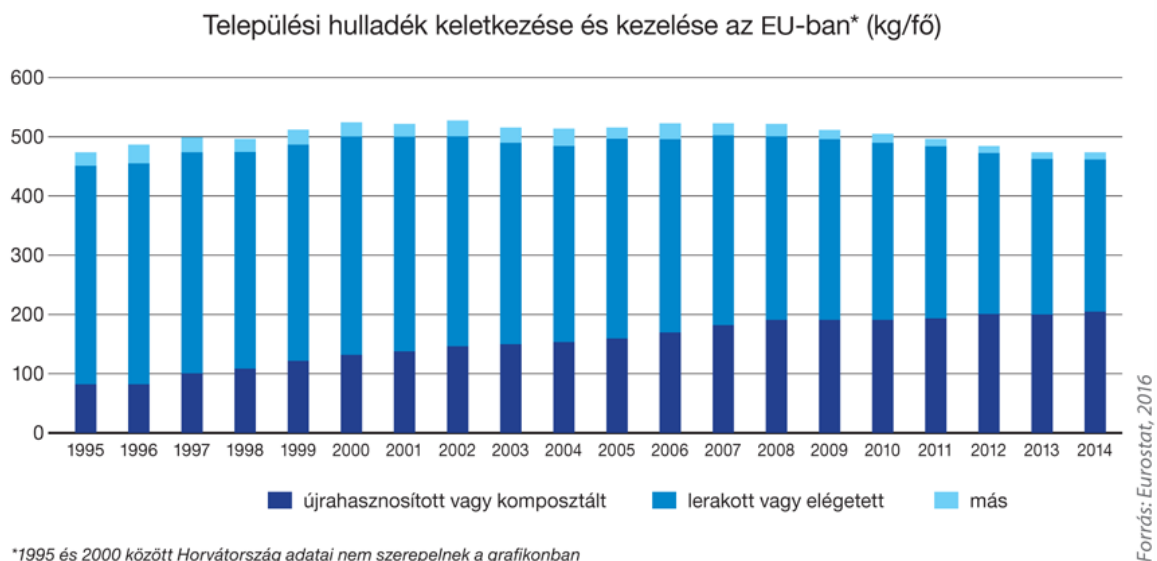
Második környezetvédelmi akcióprogram (1977–1981): Ebben az időszakban fogadták el a szabályozást, ami ipari szennyezés ellenőrzési költségeivel foglalkozik, illetve az első jelentős levegőminőséggel foglalkozó szabályt is. Ekkor váltak fontos környezetpolitikai kérdéssé a vegyi anyagok. Ugyanúgy ebben az időszakban született meg a Seveso-direktíva, (a vegyi balesetekről) valamint a környezeti hatásvizsgálatokról szóló szabályzat.

Harmadik környezetvédelmi akcióprogram (1982–1986): Az innovatív környezetpolitikának ez az időszak nem igazán kedvezett. Két környezeti probléma volt jelent. Az első a környezet folyamatos, és fokozódó savasodása, a második a hulladékgondok sokasodása.

Negyedik környezetvédelmi akcióprogram (1987–1992): Ekkor már érződött az Egységes Európai Okmány hatása. A következő prioritási területeket jelölte ki: érvényesítése a közösségi jog alkalmazásának és ennek az érvényesítése, a környezetvédelem és a munkahelyteremtés kapcsolatrendszere, az anyag- és forrásorientált megközelítés a környezetpolitikában. Ebben az időszakban sikerült megegyezni az Európai Környezeti Ügynökség felállításáról, amelynek székhelye Koppenhága lett. 1992-ben írták alá a Maastrichti Szerződést a tagállamok állam- és kormányfői.

Ötödik környezetvédelmi akcióprogram: Ezt a dokumentumot már párhuzamosan készítették el az ENSZ Környezet és Fejlődés Konferenciájára való felkészüléssel. Az 1988-ban kidolgozott holland nemzeti környezetpolitikai terv szolgált a program modelljével.

Hatodik környezetvédelmi akcióprogram: Ez 2002-ben került elfogadásra, ami a következő tíz évre határozza meg az Unió Környezetpolitikáját. Környezetvédelmi célkitűzésekkel foglalkozik, illetve folyamatos intézkedéseket ír elő.



1. diagramm

A település hulladék keletkezése és kezelése az EU-ban* (kg/fő)

Forrás: Eurostat 2016, https://www.innoteka.hu/cikk/hulladek_nem_hulladek.1468.html

Az Európai Unióban (kivétel 1995 és 2000 között Horvátország) az összes hulladék száma évről évre változó, hol nőnek az adatok, például 1995 és 1997 között, hol viszont csökkenek, például 2008 és 2014 között. 1995-től 2014-ig az újrahasznosított vagy komposztált hulladék száma folyamatosan nő, ami véleményem és reményeim szerint az elkövetkezendő években is csak nőni fog. A lerakott vagy elégetett hulladék száma is igen változó 1995-től 2014-ig több, mint 100 kg/fővel csökkent az adat, ami nagyon pozitív. Az egyéb hulladék is például 1996-ról 2014-re körülbelül a felére csökkent. Összesítve a hulladékkeletkezés Európa szerte csökken, köszönhető ez annak, hogy egyre nagyobb hangsúlyt fektetünk a hulladékgazdálkodásra.

1.6. Az újrahasznosítást ösztönző eszközök, és intézkedések

Az újrahasznosítás legnagyobb hátránya, hogy igen magas költséggel jár. De mivel környezettudatosabb megoldás, mint az elégetés vagy lerakás, ezért az emberek inkább az újrahasznosítás mellett döntenek. Hogy ösztönözzék az embereket az újrahasznosításra többféle intézkedéseket vezettek be. Az első megoldás az volt, hogy a többi kezelési mód költségeit is megemelték, így nem lehetett már az a kifogás, hogy ez az eljárás túl drága. Ezt illeték bevezetésével próbálták elérni az egyes tagállamok. De ez sajnos nem mindig az újrahasznosítás alkalmazásához vezetett. Ezért új megoldást kellett keresni. Itt került szóba a gyártói felelősség, ami később alapelveként is megjelent. Ennek bevezetésnek köszönhetően néhány országban a forgalomba helyezett csomagolóanyag mennyisége csökkenni kezdett, ennek az oka az lehetett, hogy a termék csomagolási árát beépítették a termék árába, ez viszont negatívan kezdett el hatni a kereskedelemre. Ezt követően jelent meg a szennyezőt terhelő hulladék díj, ami az újrahasznosítás motiválására szolgált. Ebben a rendszerben súlytól és térfogattól függően állapították meg a hulladékdíjat. Ez arra motiválta az embereket, ha kevesebb hulladékot gyűjtenek össze kevesebb hulladékdíjat kell majd fizetniük. De a volt hátránya is a rendszernek, mégpedig az, hogy ezzel valószínűleg megfognak nőni az illegális hulladéklerakó helyek. Szerencsére az eddigi tapasztalatok alapján erre nem volt példa, vagyis nem keletkezett jelentős növekedés.

A környezetvédelmi tanúsítványok is eszközként szolgáltak a környezetvédelmi célok eléréséért. Jelenleg ilyen tanúsítványok inkább az Egyesült Királyságban vannak jelen, és főleg a csomagolási hulladékokon találhatóak meg.

1.7. Szelektív hulladékgyűjtés

Az elmúlt 10-15 évben került előtérbe a szilárd szelektív hulladékgyűjtés a fejlett ipari országokban. Tapasztalatok alapján arra jöttek rá, ha a hulladékkeletkezés helyén meghatározott séma szerint válogatva gyűjtik a hulladékot, akkor azt könnyebben és olcsóbban, jobb minőségben lehet felhasználni és másodnyersanyagokat gyártani belőlük.

Az Európai országokban a teljes jelenleg gyűjtött háztartási hulladék 15-20%-át gyűjtik szelektíven. Persze vannak kivételek, például Németország, Ausztria, Hollandia, Svájc, ahol 25-30%-ot gyűjtenek szelektíven. Az a jellemző, hogy azokban az országokban magasabb a másodnyersanyag hasznosítása, ahol egyre jelentősebbek a termikus eljárások, például Franciaország, Németország, Hollandia, és Dánia.

Az EU jogszabályok megkövetelik a tagországoktól, hogy ki kell alakítaniuk szelektív hulladékgyűjtési rendszert. Külön-külön kell az elemekre, hulladékká vált gépjárművekre, csomagolási hulladékokra, elektromos és elektronikus hulladékokra. A szelektív hulladékgyűjtés nyersanyagot takarít meg, és bevételeket termel.

A szelektív hulladékgyűjtésnek csak ott van értelme, ahol az összegyűjtött anyagok újrahasznosító üzemekbe kerülnek, és piacot találnak az újrahasznosított termékek.

Ezért is választottam a témámnak a hulladékgazdálkodást, mivel én is nagy hangsúlyt fektetek erre mindennapokban. Akár csak annyival is hozzá tudok járulni, hogy az otthonomban szelektíven gyűjtöm a hulladékot, illetve komposztálok, és erre a körülöttem élőknek is felhívom a figyelmét.

2.0. Az általam választott cég bemutatása

A környezetemben elég közel találtam egy céget, aki ezzel foglalkozik, így rájuk esett a választásom, hogy további információkat tudjak meg, hogyan is működik a hulladékgazdálkodás hazánkban. A Veolia a hulladékgazdálkodás mellett foglalkozik: energetikai szolgáltatásokkal, víziközmű szolgáltatásokkal, mérnöki és építőipari szolgáltatásokkal, illetve víz- és szennyvíztechnológiai szolgáltatásokkal.

„A Veolia a magyar energia-, víz- és hulladékgazdálkodási piac egyik vezető szereplője. A vállalatcsoport több mint 3000 alkalmazottja számtalan település, intézmény és iparvállalat számára nyújt szolgáltatásokat az erőforrásokkal való hatékony gazdálkodáshoz, miközben víziközmű és távfűtési üzletágai családok százai számára biztosítják az ivóvizet, és tízezei számára a hőszolgáltatást.”

Forrás: <https://www.veolia.hu/hu/rolunk/rolunk/veolia-magyarorszagon> 2020. 04. 20.

Ami engem a legjobban érdekelt, az a hulladék üzletág, ahol 2018-ban 173 munkavállaló, 55 000 tonna hulladékot kezeltek, illetve hasznosítottak újra, és ebből 10 milliárd forint lett az árbevétel. A Veolia csoport 2017-ben megvásárolta az ARW Magyarország Hulladékkezelő és Hasznosító Kft. (HUKE csoport) többségi tulajdonosrészét, így lépett be a magyarországi hulladékkezelés szektorban a legnagyobb szereplők közé.

„Vezető szerepet tölt be a műanyag, az üveg és a fém csomagolási hulladékok kezelésében és hasznosításában, valamint új lehetőségeket kínál az energetikailag hasznosítható hulladékok kezelésére. A Veolia dorogi hulladékégetője Magyarország egyik legnagyobb, a veszélyes hulladékok komplex ártalmatlanítására, illetve termékek és vámaruk biztonsági megsemmisítésére szakosodott üzeme, amely különféle hulladékok előkezelését és hasznosítását is vállalja. A dorogi égetőmű jelenleg 80 munkavállalót foglalkoztat, éves égetési kapacitása eléri a 35.000 tonnát. A Veolia folyamatosan nagy hangsúlyt fektet a hulladékégető korszerűsítésére, a környezet védelmét szolgáló beruházásokra, amelyekre az elmúlt évek során több mint 300 millió forintot fordított.”

Forrás: <https://www.veolia.hu/hu/rolunk/rolunk/veolia-magyarorszagon> 2020.04.20.

A cégben a hulladékgazdálkodás négy fő részre oszlik, újrahasznosítás, műanyagok kezelése, gyártási hulladékanyagok és folyadékok újrahasznosítása, komposztálás és szerves hulladékok kezelése. Az újrahasznosításban a műanyagok azonosítására és az elektromos berendezések hulladékaiból való eltávolítására számos különböző technológiát alkalmaznak, mielőtt 10 milliméteres darabokra darálnák őket, ezzel magas újrahasznosítási rátát garantálnak. A műanyagok kezelésénél az első a szétválasztási folyamat, melynél azonosítja, szétválasztja, és osztályozza a műanyagok különböző típusait. Így a műanyagoknál 99%-nál nagyobb tisztaságot tudnak garantálni. Így zárt újrahasznosítású ciklust alakítanak ki a gyártók, ami nyersanyagigényüket jelentősen csökkenti. A gyártási hulladékanyagok és folyadékok újrahasznosítása során akár az autógyártásból visszamaradt fémszerkezeteket is újrahasznosítják igény szerint, ez alatt értendő a fémrészek újrahasznosítása, illetve a nagy értékű gépolajok regenerálása. A komposztálás és szerves hulladékok kezelésénél a Veolia az Aercontroll folyamatot alkalmazza, az organikus talajjavítók fejlesztése érdekében. Az Aerocontrol egy homogén eljárást jelent, mely felgyorsítja a komposzt erjedését.

Forrás: <https://www.veolia.hu/hu/szolgaltatasaink/ipari-ugyfeleknek/hulladeggazdalkodas>

2020.04.21.

3.0. Mélyinterjú

A mélyinterjúmat egy belső kommunikációs munkatárssal készítettem, a helyzetre tekintettel online formában. Az interjú zökkenőmentesen zajlott. Első sorban a SWOT analízishez kapcsolódóan tettem fel kérdéseket, amelyre a következő válaszokat kaptam.

Mik a Veolia erősségei szerinted?

” Véleményem szerint a Veolia erőssége abban rejlik, hogy rengeteg iparágban van jelen.

Energetikai, víziközmű, hulladékgazdálkodási, mérnöki és építőipari, víz- és szennyvíztechnológiai szolgáltatásokat is nyújt. Ebből fakadóan akkora szakmai tudásbázissal rendelkezik, hogy jelenleg Magyarországon nincs is olyan konkurens cég, akitől globálisan tartana. Természetesen az általa végzett egyes iparágakon belül erős a verseny, épp ezért nem alakult még ki monopol helyzet. Munkavállalói bázisa hihetetlen sokrétű, megtalálható a cégnél rengeteg mérnök, szakmunkás, szakképzett mester, informatikus, közgazdász és sok egyéb szakember.”

Én, mint kívülálló teljes mértékben egyet értek ezzel, hiszen valóban én sem találkoztam kutatásom alatt Magyarországon konkurens céggel. És a rengeteg iparág is nagy erősséget jelent.

Milyen lehetőségeket látsz a Veoliában?

„Jelenleg igencsak jól szerepel a magyarországi gazdaságban, azáltal, hogy ennyire sokrétű tevékenységi spektrumot fed le, azonban mindig van hova tovább fejlődni. Pont ezért van egy külön csapata a cégnek, akinek csak a fejlesztés és cégbővítés a feladatuk. Nem gondolom, hogy elérte a kapacitásának tetejét, mivel a többi társországgal összehasonlítva nem mi vagyunk a legnagyobbak, de szerencsére valahol a középmezőny felett helyezkedünk el. A nagyhal megeszi a kishalat teljes mértékben igaz a Veoliára, mivel folyamatos a kisebb cégek beolvasztása, sőt a környező országokba való terjeszkedés is. Lehetőségek folyamatosan adódnak és ezt próbálják mindig minél gyorsabban és hatékonyabban megragadni. Személyes véleményem, hogy a cégnek a gyártás lehetőségét kellene kicsit erősítenie, mert ekkora technológiai háttérrel és tudásbázissal maguk mögött, rendkívül gyorsan tudna növekedni. A folyamatos ipari eszköztás korszerűsítése, és az újonnan megjelenő technológiák kihasználása is egy szükséges tevékenység a cég szempontjából.”

Mik a gyengeségei?

„Ami az erősségét adja, pont az okozza a gyengeségét is mégpedig a rendkívül nagy fragmentáció. Könnyen előfordulhat, hogy az egyik iparág nagyobb figyelmet kap, míg egy másikat kissé elhanyagolnak, azonban a jól kialakított vezetői hierarchia és a döntés jóváhagyási rendszer biztosítja, hogy ne alakulhassanak ki túl nagy problémák.

Gyengesége még a cégnek a gyenge belső képzési rendszer, mivel ekkora embertömeget igen nehézkes érdemben és magas minőségben leoktatni és szinten tartani. Erre válaszul a francia anyavállalat folyamatosan monitorozza a leányvállalatainak belső képzéseit, így a magyarországi Veoliát is. Gyengeséget jelent még az is, hogy jelenlegi gazdasági helyzetben nagyon nehéz a fizikai munkások toborzása, illetve a felvétel után azok megtartása a cégnél, ez főleg a hulladékgazdálkodási iparágon belül jelent extra problémát.”

Mik a veszélyei?

„Mivel nagy a fizikai állomány, akik igen veszélyes munkakörökben dolgoznak, így bármikor történhet akár halálos baleset is. Idén eddig egy halálos áldozat volt, ami az utóbbi jó pár évben azért nagyon ritkán előforduló esemény, de a kisebb sérülések elég sűrűn bekövetkeznek. Mindez elég nagy rizikófaktorral jár, azonban különböző mértékű biztosításokkal próbálják folyamatosan orvosolni ezt a veszélyt. Gazdasági viszonylatban az egyes iparágakon belül jelenlévő folyamatos verseny jelent nagy veszélyt a cég számára. Annak érdekében, hogy a meglévő ügyfeleiket megtartsák és új ügyfeleket is gyűjtsenek egy igen nagy méretű csapat dolgozik országszerte.

Politikai viszonylatban nem félnek nagy veszélytől mivel az egykori MSZP és a jelenlegi FIDESZ rendszerében is nagyjából ugyanazok a folyamataik, természetesen a mindenkori törvényi előírásoknak megfelelően módosítva. Egyértelmű azonban, hogy a politikai ellehetetlenítés korában ezt is veszélyként kell kezelni, de jelenleg nem érzékelhető ennek negatív hatása, sőt.

Ami még veszélyt jelenthet a cégre azok a természeti katasztrófák és a cég által esetlegesen valamilyen balesetből adódó környezetszennyezés lehetősége. Természetesen ezek olyan problémák, amikre nem lehet teljes biztonsággal felkészülni, azonban az ilyen helyzetekre is megvannak a megfelelő protokollok.”

3.1. A SWOT elemzés

A **SWOT–elemzés**, azaz a versenytárs-elemzés és a vállalati belső értékelés egyik legalapvetőbb és legelterjedtebb módszere. Magában foglalja a vizsgált tényező:

- erősségeit (**Strenghts**)
- gyengeségeit (**Weaknesses**)
- lehetőségeit (**Opportunities**)
- veszélyeit (**Threats**)

A SWOT-elemzés egy egyfajta elemző keret, ami magában foglalja a Porter-féle iparágelemzést és a PESTEL-elemzés eredményeit, és a belső elemzésen alapuló tényezőket.

„**Erősségek** alatt olyan vállalati képességeket értünk, amelyekben a vállalkozás a versenytárral szemben relatív fölényt élvez. Ezek lehetnek a működés során felhalmozott erőforrások, illetve a tulajdonos által rendelkezésre bocsátott tényezők. Erősségnek tekintető például a színvonalasabb ügyfélszolgálati munka, hatékonyabb ügyfélpanasz-kezelés, szabadalmakkal védett termékek, jól képzett munkaerő és a magasabb termékminőség.

Gyengeségek alatt olyan vállalati jellemzőket, funkciókat értünk, amelyekben az elemzett vállalkozás relatív versenyhátrányban van. Gyengeség lehet például a rugalmatlan vezetés, hosszú szállítási határidők, elavult berendezések, rossz pénzügyi helyzet, alacsony színvonalú marketingtevékenység és az innovativitás hiánya. Mind az erősségek, mind a gyengeségek relatív kategóriák, azokat a tényezőket jelölik, amelyek a vetélytársakkal szemben előnyt vagy hátrányt jelentenek az adott vállalkozást illetően.

A **lehetőségek** azok a vállalaton kívüli, makro- és mikrokörnyezeti tényezők, amelyek kedvező feltételeket biztosítanak a vállalkozás számára. Hozzásegíthetik a vállalkozást a piacrészesedés növeléséhez, a pénzügyi háttér stabilizálásához és a tőkemegtérülés javításához. Ilyen lehetőség adódhat például a bővülő piaci keresletből, a növekvő életszínvonalból, a versenytársak pénzügyi nehézségeiből, a beszállítói kör bővüléséből, a csökkenő inflációból, a hitelkamatok mérséklődéséből és a politikai helyzet stabilizálásából.

Veszélyek alatt azokat a kedvezőtlen külső hatásokat kell érteni, amelyek megnehezíthetik a vállalkozás működésének gazdaságos fenntartását, illetve hatásos válaszlépések nélkül

megakadályozhatják a szervezet fejlődését. Korlátozó tényezőként, illetve fenyegetésként jelentkezhet például a piac telítődése, a fogyasztói elvárások változása, a környezetvédelmi előírások szigorítása, a kedvezőtlen demográfiai változások és a kormányzati K+F kiadások visszafogása.”

Forrás: Szörös Krisztina, Kresalek Péter: Üzleti tervezés

3.2. A Veolia SWOT elemzése

A válaszoknak megfelelően elkészítettem az interjúból a cég SWOT elemzését:

<p>Erősségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rengeteg iparágban van jelen. • Nincs Magyarországon konkurens cég. • Munkavállalói állománya sokrétű. 	<p>Gyengeségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nagy fragmentáció. • Gyenge belső képzési rendszer. • Nehéz a fizikai munkások toborzása.
<p>Lehetőségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gyártás lehetőségét erősíteni. • Újjonnan megjelenő technológiák kihasználása. 	<p>Veszélyek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balesetveszély. • Természeti katasztrófák. • Környezetszennyezés.

1. ábra Veolia SWOT analízise

Véleményem szerint az interjúnak ezen része nagyon jól ment, kielégítő válaszokat kaptam a kérdéseimre. Én a lehetőségek közé sorolnám még azt, hogy a mai világban szerintem egyre elterjedtebb lesz a környezetvédelem, és ezért a Veolia nagyobb bevételre tehet szert a jövőben. Ami a munkaerő piacra is pozitív hatással lehet, hiszen nagyobb munkaerőre lesz szükség. A veszélyek közé is besoroltam volna még egy elemet, a versenytársakat, hiszen szerintem bármelyik pillanatban megjelenhet egy versenytárs, ezt senki nem tudja előre sajnos.

A következő kérdésem a marketingkommunikációval volt kapcsolatos.

A cég milyen marketing kommunikációs eszközöket használ?

„Külső kommunikációra nincs túl nagy hangsúly fektetve ezért elsősorban a saját weboldalán közöl sajtókiadványokat, de az országszerte elszórtan megtalálható szakértőit is sokszor kéri fel, hogy nyilatkozzanak egyes témákban. Ezenkívül gazdasági újságokban szoktak róluk híreket közölni, melyekhez igény szerint biztosítanak sajtóanyagokat.

Belső kommunikációja erősebbnek mondható, mivel erre nagyobb az igény. Rendelkeznek egy belső intranetes platformmal, egy negyedévente megjelenő belső magazinnal, illetve minden telephelyen vannak kihelyezett állandó és folyamatosan frissülő plakátok, melyek elkészítéséért a budaörsi központ belső kommunikációs csapata felel.”

A belső kommunikációból pár plakátot, illetve az intranetes platformot meg is tekinthettem, szerintem nagyon jó. Van, hogy vicces ábrákkal vannak ábrázolva a dolgok, de ha komolyságot igényel a téma akkor a plakát is megkapja a neki járó kellő komolyságot. A munkatárs elmondása szerint ez egy nagyon jól működő rendszer, amin nem csodálkozom, mert nagyon jól van kivitelezve.

Az ötödik kérdésemnél arra voltam kíváncsi, hogy milyen csatornákat használnak, illetve azon milyen visszajelzéseket kapnak.

Milyen csatornákat használtok, és azon milyen üzeneteket, visszajelzéseket kaptok?

„A 47 jogi entitásból 19 cégnek van saját ügyfélszolgálati telefonos, illetve e-mail-es elérhetősége. Ezen kívül pedig másik négynek külön kialakított saját webfelülete. Itt többnyire panasz- és ügyfélkezelés történik. A Veolia weboldalán megtalálható egy közvetlen üzenetküldő felület, ahol a látogató Víz-, Hulladék- és Energiagazdálkodás témakörben küldhet üzenetet, mely lehet panasz, üzemi tanács, fotóval ellátott vagy beszerzéssel kapcsolatos üzenet. A cég üzemeltet még egy karrier portált is, ahol a munkakeresők tudnak jelentkezni közvetlenül. Az ide beérkező jelentkezéseket a budaörsi központ HR- es kollégái kezelik.

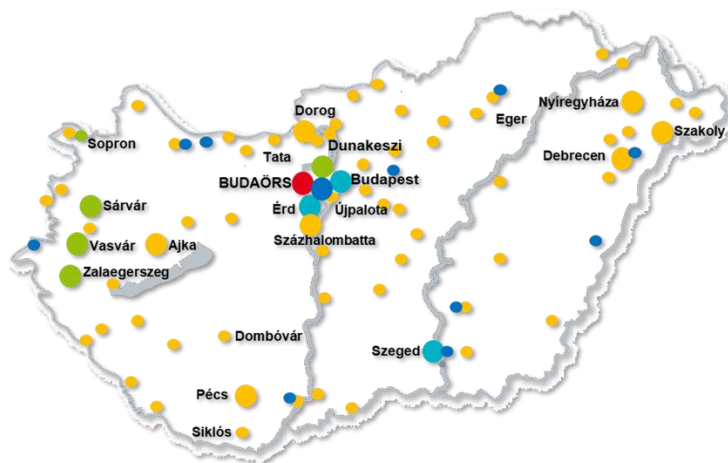
Belső kommunikációs csatornák pedig a céges intranet felület, illetve minden munkavállaló rendelkezik egy céges e-mail címmel, ahova rendszeresen kap tájékoztató leveleket. Illetve itt üzenhet az irodai kollégáknak is.”

A Veolia oldalán én is megnéztem a panaszkezelő és ügyfélkezelő felületet, illetve a karrier portált is megnéztem, hogyan is működik. Szerintem a karrier oldal nagyon egyértelmű, így azoknak is könnyű jelentkezni, akik nem jártasak annyira az internet világában. Kíváncsiságból ki is próbáltam, hogy jelentkeztem egy meghirdetett állásra, és a jelentkezésem után körülbelül egy percen belül jött is a visszaigazoló e-mail, hogy sikeresen pályáztam az állásra, és hamarosan felveszik velem a kapcsolatot. Véleményem szerint minden karrier portálnak hasonlóan kéne működni, hogy azonnal kapunk visszajelzést a pályázás sikerességéről.

A hatodik kérdésem azzal volt kapcsolatos, hogy a cégnek hány telephelye van.

Hány telephellyel rendelkezik a Veolia Magyarországon?

„85 telephelyen 3096 alkalmazott és 47 jogi entitás alkotja a Veolia Magyarország Zrt-t. A cég központja Budaörsön található, ahol nagyjából 220 fő dolgozik.”



1. kép a Veolia 85 telephelye Magyarországon

A következő kérdésem arról szólt, hogy kik csinálják a céget.

Kik csinálják?

„A cég 3096 munkavállalója egy igen heterogén állományt alkot, mivel a már említett energetikai, víziközmű, hulladékgazdálkodási, mérnöki és építőipari, víz- és szennyvíztechnológiai szolgáltatásokat is nyújt. Ezáltal megtalálható a cégnél az udvart

rendben tartó, 8 általánossal rendelkező munkástól kezdve, a szakképesített bérszámfejtőn át a több diplomás szenior szakértőig mindenféle kvalitású alkalmazott. Az állomány nagyrészt, azonban többnyire a fizikai munkások teszik ki, mivel mégiscsak ők a mozgatórugói az adott telephelyeknek. Irodai alkalmazottból a legtöbb a budaörsi központban dolgoznak, itt nagyjából 220 fő dolgozik állandó jelleggel. Természetesen a Veolia minden nagyobb telephelyén találhatóak helyi irodai alkalmazottak is, HR-esek, bérszámfejtők, adminisztrátorok stb. 2018-as adatok alapján 1054 munkavállaló dolgozik az Energia üzletágban, 1579 dolgozik a Víz üzletágban és 173 a Hulladék üzletágban. Azóta ez a szám tovább növekedett, mivel voltak kisebb-nagyobb bővítések, illetve becsatlakozott a mérnöki és építőipari üzletág is.”

Szerintem Magyarországon a 3096 munkavállaló igen soknak számít, és ehhez még hozzáadódik a 220 fő. Ennyi munkavállalót irányítani és kordában tartani nem lehet kis feladat. A cégnél tényleg mindenféle végzettséggel rendelkező ember megtalálható, ami szerintem nagyon jó, hiszen a kevesebbet tanultak is tudnak állásokra pályázni, így akár ők is lehetnek munkavállalók a cégnél. Számomra ez nagyon szimpatikus.

Arra is kíváncsi voltam, hogy egy ekkora cégnek milyen lehet a technológia háttere.

Milyen a technológiai háttér?

„A cég technológiai háttérét nagyban befolyásolják a folyamatosan szigoruló környezetvédelmi előírások, amelyek megkövetelik, hogy mindig a legkorszerűbb és legkörnyezetkímélőbb technológiákat alkalmazzuk. Például a pécsi erőmű széntüzelésről biomassza tüzelésre való átalakítása is egy ilyen projekt volt anno. A környezetvédelmi normák betartása mellett még a költséghatékonyságra is oda kell figyelni. A cég technológiai fejlettséget jól bemutatja, az a tény, hogy egy virtuális erőmű irányítóközpontot üzemeltetnek a budaörsi központban, ahonnan az ország több pontján elhelyezkedő erőműveket figyelik és kontrollálják, természetesen a helyi fizikai munkások irányítása mellett. Ez a technológia egy igen egyedi és keveset látott megoldás, amelynek projektjével több díjat is nyert már a cég.”

Véleményem szerint nagyon fontos, hogy egy cég mindig a legkorszerűbb, és a legkörnyezetvédelemben a legkorszerűbb technológiát alkalmazza, hiszen ehhez hozzájárulhat a kisebb környezetszennyezésért. Az, hogy a budaörsi központból kontrollálják a folyamatokat, illetve a munkásokat számomra megdöbbentő. Ehhez szerintem a munkások részéről kell a rendkívüli fegyelem, hiszen tudjuk, hogy pár munkavállaló abban a hitben él, ha nincs ott a főnöke, akkor nem is kell dolgozni.

Az utolsó előtti kérdésem azzal volt kapcsolatos, hogy milyenek a gazdasági körülmények.

Milyenek a gazdasági körülmények?

„Az igény folyamatos és nagyjából kielégíthetetlen, szóval a gazdasági helyzet ilyen szempontból jónak mondható. Ennek következtében a cég növekedés és terjeszkedése folyamatos. A verseny természetesen jelen van az adott iparágakban, de a cég nagysága egy jelentős előnyt jelent a kisebb csak adott iparágon belül tevékenykedő cégekkel szemben.”

Az utolsó kérdésem a politikai viszonyokkal volt kapcsolatos.

Milyenek a politikai viszonyok?

„Politikai viszonyokról röviden annyit, hogy a Veolia által üzemeltetett cégek közé tartozik a Fővárosi Csatornázási művek és több állami kézben lévő más cég is, illetve rengeteg állami kórházat, önkormányzatot és középületet ők látnak el közműszolgáltatásokkal.

Tehát teljes bizonyossággal kijelenthető, hogy az aktuálpolitikai befolyásoltsága igen nagy. Ez nem feltétlen jelenti azt, hogy jobb vagy baloldali beállítottságú, inkább azt, hogy kénytelen alkalmazkodni a mindenkori kormány rendszeréhez.”

Az interjú nagyon gördülékenyen zajlott, a munkatárs az összes kérdésemre kielégítő választ adott, és nem tartott tovább körülbelül 1,5 óránál. Örülök, hogy a Veoliát választottam, és tudtak segíteni az interjú elkészítése során.

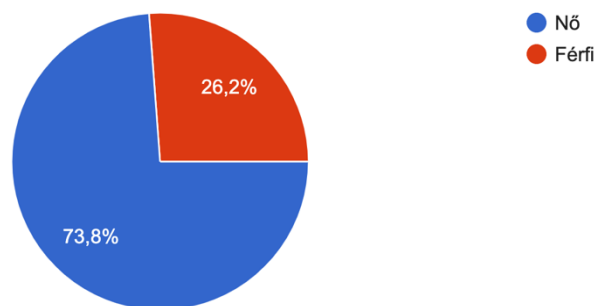
4.0. Kérdőív

A kérdőívet a Google Form-on keresztül szerkesztettem meg, és a saját Facebook profilomon osztottam meg az ismerőseim között, hogy minél több kitöltést érjek el. Összesen 42 darab kitöltő volt. 12 darab kérdést tettem fel és mindegyikre kötelező volt a válaszadás. Volt feleletválasztós, illetve jelölőnégyzetes, ahol több választ is be lehetett jelölni. Az utolsó kérdés két részre irányította a válaszadót a választól függően. Úgy gondolom a kérdőívem rövid, de lényegre törő, így jól feltudtam mérni a környezettudatosságot aközvetlen és közvetett ismerőseim körében.

Az első négy kérdés demográfiai adatokról szólt.

Az első kérdésem a válaszadó neme volt.

Az Ön neme?
42 válasz



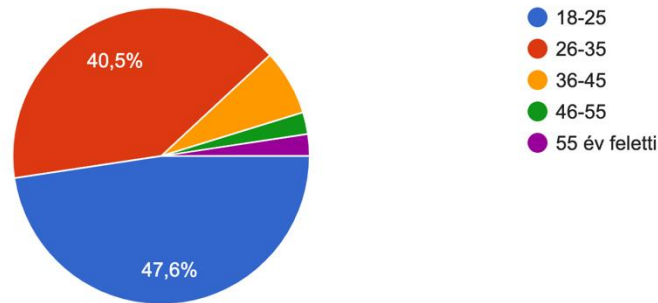
2. diagramm
Az Ön neme? Százalékban megadva

Szerintem azért volt jóval több a női kitöltő (73,8 %, 31 fő) mert a közeli ismerőseim és barátaim inkább nők. A férfi kitöltők százaléka mindössze 26,2% ami a 42 válaszadóból 11 embert jelent.

A második kérdéssel a kitöltők életkorát szerettem volna felmérni, de nem pontosan, hanem intervallumokban megadva.

Az Ön életkora?

42 válasz



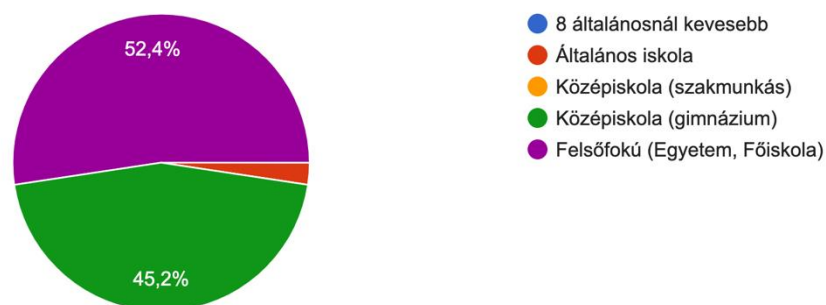
3. diagramm
Az Ön életkora? Százalékban megadva

Itt jól látszik, hogy a legtöbb kitöltő velem egyidős (18-25) (47,6%, 20 fő), illetve a második legtöbb válasz a 26-35 éves korra érkezett (40,5%, 17 fő), amin nem csodálkozom, hiszen az ismerősem nagyjából fele ilyen korban van. Így szerintem ez hiteles adat. Az 55 év feletti és a 46-55 éves életkorra érkezett a legkevesebb szavazat, mindössze 2,4% ami egy-egy darab szavazatot jelent. Valószínű az egyik választ anyukám adhatta. A grafikon jól szemlélteti, hogy amennyire nő az életkor, annyira csökken a válaszadók száma. Ez az ismerőseimre is igaz, hiszen az én ismerőseim inkább a 18-35 éves korosztályból vannak.

A harmadik kérdésem a kitöltők tanulmányaira irányult.

Legmagasabb iskolai végzettsége?

42 válasz



4. diagramm

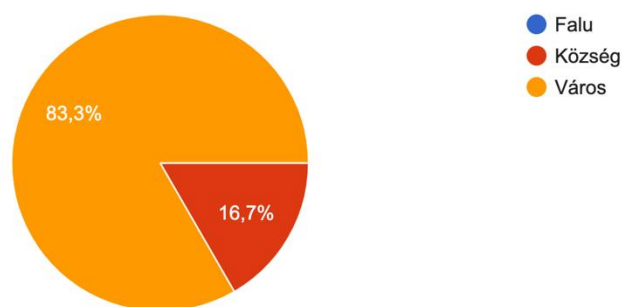
Legmagasabb iskolai végzettsége? Százalékban megadva

A válaszok nagyjából fele-fele arányban vannak, kivéve azt az egy szavazatot, ami az általános iskolára esett. Az ismerőseim körülbelül fele vagy nem tanultak tovább Középiskola (Gimnázium után), vagy még éppen most állnak az érettségi előtt, így lehet, hogy a válaszadók 45,2%-a Középiskolában (Gimnáziumban) tanul. A Facebook ismerőseim másik fele velem egyidős régi ismerős, vagy új barátok/ismerősök az egyetemről valószínűleg ezért jött 22 válasz (52,4%) a Felsőfokú (Egyetem, Főiskola) válaszlehetőségre.

Az utolsó demográfiai kérdésem a lakhelyre vonatkozott.

Mely településtípuson él Ön?

42 válasz



5. diagramm

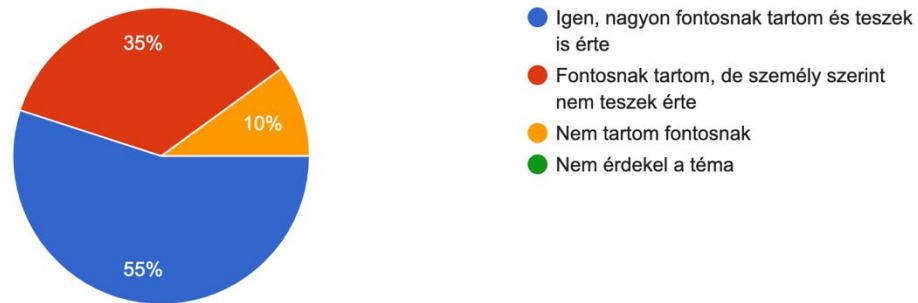
Mely településen él Ön? Százalékban megadva

A legtöbb válasz (83,3%, 35 fő) a város válaszlehetőségre jött, hiszen az ismerősem nagyjából ugyanúgy városiak, mint én. A községre szerintem azok szavaztak, akik a városból már elköltöztek, vagy az egyetemi ismerőseim, akik kollégiumban, vagy albérletben laknak, de most a kialakult helyzet miatt hazaköltöztek.

Az első környezettudatossággal kapcsolatos kérdésem a környezetvédelem fontosságáról szólt. Viszont innentől mindössze 40 ember válaszolt.

Fontosnak tartja-e a környezetvédelmet?

40 válasz



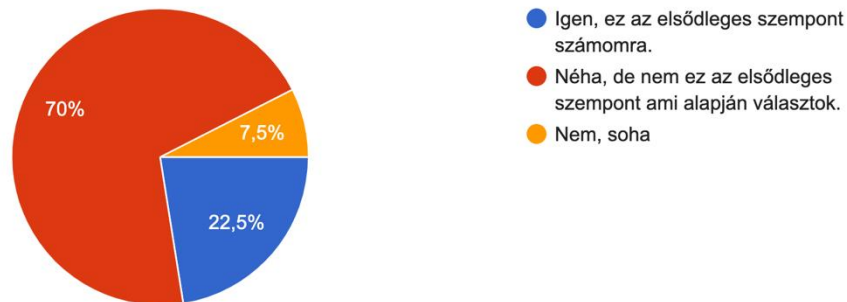
6. diagramm

Fontosnak tartja-e a környezetvédelmet. Százalékban megadva.

Nagyon örülök, hogy nem érkezett egy olyan válasz sem, hogy nem érdekel a téma, ezek szerint az ismerőseimet legalább egy kicsit is foglalkoztatja, szerintem még azokat is akik azt a választ adták, hogy nem tartják fontosnak. De szerencsére nagyon kevesen válaszolták ezt, mindössze a kitöltők 10%-a, ami 4 főt jelent. A legtöbb válasz az „Igen, nagyon fontosnak tartom, és teszek érte” válaszlehetőségre jött (55%, 22 fő), aminek nagyon örülök, hiszen ez azt jelenti, hogy a kitöltők több, mint fele foglalkozik a környezetvédelemmel. 35%, 14 fő válaszolt arra, hogy fontosnak tartják, de nem tesznek érte. Szerintem nekik az álláspontjuk hamarosan át fog változni a „fontosnak tartom és teszek érte” -re, hiszen foglalkoztatja őket a téma, de még nem határozták el magukat teljesen, hogy tegyenek is érte valamit.

A hatodik kérdésem a környezettudatos vásárlásról szólt.

Vásárlásai során előnyben részesíti-e az ökológiai gazdaságból származó élelmiszereket?
40 válasz



7. diagramm

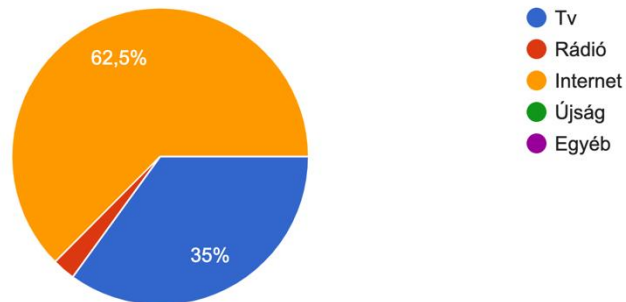
Vásárlásai során előnyben részesíti-e az ökológiai gazdaságból származó élelmiszereket? Százalékban megadva.

Nem volt meglepő számomra a válaszok aránya, hiszen szerintem hazánkban még nem annyira elterjedt, hogy vásárlásaink során az elsődleges szempont, hogy ökológiai gazdaságból származzon az élelmiszer, ezért mindössze a válaszók 22,5%-a, azaz 9 fő tartja ezt a legfontosabbnak. A legtöbb válasz (70%, 28 fő) arra érkezett, hogy „néha, de nem ez az elsődleges szempont, ami alapján választok”, szerintem a válaszolók száma azzal kapcsolatban évről-évre nőni fog, egyre jobban fognak odafigyelni mit is vásárolnak. Én is ebbe a csoportba tartozom. Szerencsére a „nem, soha” válaszlehetőségre jött a legkevesebb válasz, mindössze 7,5%, ami 3 főt jelent.

A hetedik kérdésem arra vonatkozott, hogy ki milyen médiát részesít előnyben.

Általában milyen médiát részesít előnyben?

40 válasz



8. diagramm

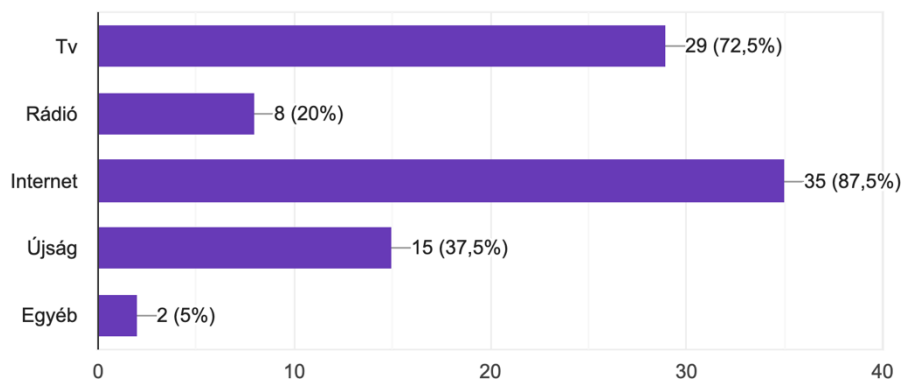
Általában milyen médiát részesít előnyben? Százalékban megadva.

Ezekre a válaszokra számítottam, hiszen az én korosztályomban a legelterjedtebb az internet, illetve a Tv használata. Az internetre 62,5%, 25 fő válaszolt, a Tv-re pedig 35%, azaz 14 fő. A rádióra szerintem a legidősebb korosztály válaszolt (2,5%, 1 fő), mert szerintem ők inkább a rádiót preferálják, a fiatalabbak maximum az autókban hallgatják.

A következő kérdésem arra vonatkozott, hogy ki honnan értesül a környezeti hírekről.

Milyen forrásokból értesül a környezeti hírekről?

40 válasz



9. diagramm

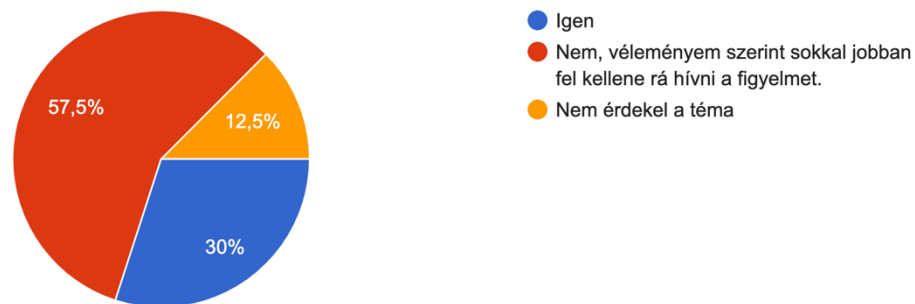
Milyen forrásokból értesül a környezeti hírekről? Százalékban, és darabban megadva.

Ennél a kérdésnél a válaszadó több opciót is bejelölhetett, de akár csak egyet is. A legtöbb válasz az internetre érkezett (87,5%, 35 fő), ami, mint az előző kérdésnél is említettem,

hogy nem meglepő hiszen az én korosztályom töltötte ki a legtöbbet a kérdőívet, és mi leginkább az internetet részesítjük előnyben. A második leggyakoribb a televízió lett (72,5%, 29 fő) ez sem meglepő, hiszen ez is nagyon elterjedt napjainkban. A harmadik helyen az újság szerepel, ami számomra meglepő volt, nem tudom, hogy a válaszadók az internetes újságot ebbe a kategóriába sorolták-e például: Index, vagy a kézzel fogható újságra gondoltak, mint én. De én az első opciót gondolnám reálisnak, lehet itt pontosítanom kellett volna a kérdést, hogy mindenki számára érthető legyen. Az utolsó előtti helyen a rádió szerepel (20%, 8 fő), véleményem szerint ezt inkább az idősebb korosztály jelölte, illetve az olyan fiatalok, akik az autókban, illetve munkahelyen hallgatják a híreket a rádiókból. Manapság szerintem az én korosztályomban már nem divat otthon ülve a rádiót hallgatni, és onnan értesülni a hírekről. Az utolsó helyen az egyéb szerepel (5%, 2 fő), ez alatt a válaszadók nem tudom mikre gondolhattak, de lehetséges, hogy inkább ismerősöktől értesülnek a környezeti hírekről.

A kilencedik kérdésemnél arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók szerint a médiában a környezetvédelem kellő figyelmet kap-e.

Az Ön véleménye szerint kellő média figyelmet kap-e a környezetvédelem kérdése?
40 válasz



10. diagramm

Az Ön véleménye szerint kellő média figyelmet kap-e a környezetvédelem kérdése?
Százalékban megadva.

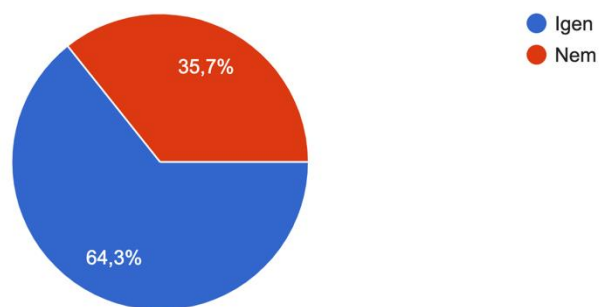
A legmelegpőbb szerintem ennél a témakörnél, hogy viszonylag sokan választották, a „Nem érdekel a téma” opciót (12,5%, 5 fő), remélem nekik a véleményük mihamarabb változni fog. A második helyen az „Igen” válasz áll, 30%-kal, 12 fővel, amivel személy szerint nem értek egyet, de lehet, hogy ezek a válaszadók csak ezzel kapcsolatos híreket olvasnak/látnak. Az első helyen a „Nem, véleményem szerint sokkal jobban fel kellene hívni a figyelmet” van, amire én is szavaztam volna, hiszen a sok rémhír, celeb hír, és politikai hír mellett elférne még

több környezetvédelmi hír is, hogy az emberek jobban tudjanak tájékozódni az aktuális hírekről.

A tizedik kérdésemnél elég konkrétan fogalmaztam, az érdekelt, hogy a válaszadó szelektíven gyűjti-e a szemetet. Itt csak két opció volt, „Igen” és „Nem”. Ezután a kérdés után ágazott ketté a kérdőív.

Szelektíven gyűjti a hulladékot az otthonában?

42 válasz

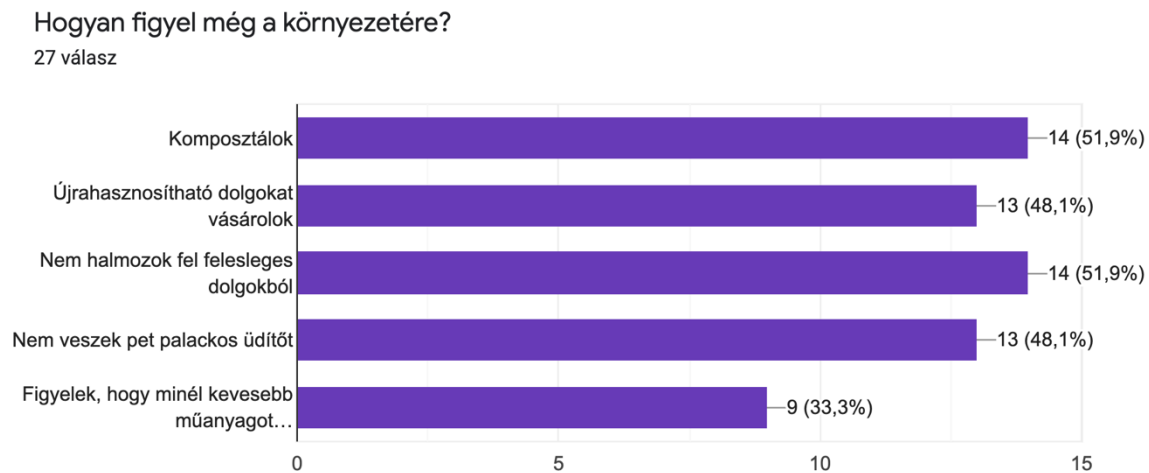


11. diagramm

Szelektíven gyűjti a hulladékot az otthonában? Százalékban megadva.

A válaszók nagy része szelektíven gyűjti (64,3%, 27 fő), ami jó hír, ami viszont nem, hogy azért elég nagy százalék sajnos nem teszi (35,7%, 15 fő). Ez lehetne kisebb százalék is, hiszen manapság már szerintem elég elterjedt a szelektív hulladékgyűjtés fogalma.

A tizenegyedik kérdés azoknak a válaszadóknak szólt, akik az „Igen” választ választották, mégpedig azzal kapcsolatban, hogy még hogyan figyel a környezetére. Ennél a kérdésnél is egyszerre több opciót is be lehetett jelölni, de akár csak egyet is.



12. diagramm

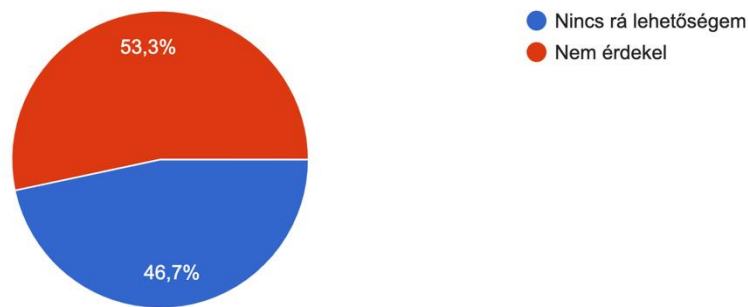
Hogyan figyel még a környezetére? Százalékban és darabban megadva.

Összesen az előzőleg feltett kérdésből adódóan 27 válasz érkezett. A legtöbben komposztálnak (51,9%, 14fő) illetve próbálnak nem felhalmozni felesleges dolgokból, ez alatt azt értettem a kérdés feltételekor, hogy nem veszik meg a századik műanyag edényt „mert ez milyen trendi, ilyenem még nincs”. A komposztálás egyre elterjedtebb szokás, ezt saját magam is csinálom, sok városban már az önkormányzat ingyenesen ad komposztálót, ezzel hozzájárulva a környezetvédelemhez, ami szerintem egy szuper kezdeményezés, a lakhelyemen, Diósdon is igénybe lehet ezt venni. A második helyen is „holtverseny” lett, az „Újrahasznosítható dolgokat vásárolok” és a „Nem veszek pet palackos üdítőt” között. Ez számomra meglepő, nem gondoltam volna, hogy ilyen nagy százalékban fogják választani az újrahasznosítást (48,1%, 13 fő). A pet palackos válasz nem lepott meg, ez egyre nagyobb figyelmet kap, ezt én is próbálom betartani több, kevesebb sikerrel. Az utolsó helyen meglepően a „Figyelek, hogy minél kevesebb műanyagot vegyek/használjak” áll (33,3%, 9 fő). Azért meglepő számomra, mert ez valamennyire szerintem összefüggésben van a pet palackkal kapcsolatos válasszal. Ha arra jobban odafigyel, akkor erre is. Én arra számítottam, hogy ez a válasz majd helyett cserél az „Újrahasznosítható dolgokat vásárolok” válasszal, és így ez kerül majd az utolsó helyre.

Az utolsó választ akkor volt lehetőség megválaszolni, ha a „Szelektíven gyűjti a hulladékot az otthonában?” válaszra „Nem”-mel választott, itt is mindössze két válaszlehetőséget adtam meg.

Miért nem gyűjti szelektíven a hulladékot?

15 válasz



13. diagramm

Miért nem gyűjti szelektíven a hulladékot? Százalékban megadva.

Itt mindössze 15 válasz érkezett. Szerintem itt a „Nincs rá lehetőségem” válaszlehetőséget azok választották, akiknél például az önkormányzat nem biztosít szelektív hulladékgyűjtőt, és nincs autója, amivel eltudná vinni a szelektív hulladékot a városi szelektív hulladék gyűjtőbe. Reméltem, hogy ez a válasz lesz a népszerűbb, de sajnos nem így lett (46,6%, 7 fő). A válaszadók nagyobb részben választották a „Nem érdekel” lehetőséget (53,3%, 8fő), ez kicsit elszomorító, hogy a mai napig vannak olyan emberek, akiket egyáltalán nem érdekel ez a téma. Véleményem szerint ezen mindenképp változtatni kell, és számukra jobban felhívni a figyelmet a szelektív hulladékgyűjtés előnyeire.

4.1. Kérdőív összegzése

Véleményem szerint a kérdőívem jól sikerült, ezzel sikeresnek mondható a kutatásom, amivel felmértem az ismeretségi körömben a környezettudatosság fontosságát. Szerintem a lakhely nagyban befolyásolja a téma fontosságát, hiszen a szelektív hulladékgyűjtés egyelőre inkább a városokban jellemző, de remélem ez hamarosan kiterjed a községekre, illetve a falukra is. Az életkort nézve szerintem a fiataloknak ugyanolyan, ha nem jobban fontos, hogy tegyenek a környezetért, hiszen őket jobban érdekli a hírek, vagy az influencerek (véleményvezérek) a közösségi platformokon, így ők egyre tudatosabbak. Az idősebbek inkább csak a hírekből tájékozódnak, de szerintem ott nincs elég információ ezzel kapcsolatban. Ennek lehet az oka a kilencedik kérdésre adott válaszok aránya, mint ahogy ott is leírtam a szavazat nagy részét az a válasz kapta, hogy „Nem, véleményem szerint sokkal jobban fel kellene rá hívni a figyelmet.” Az a téma, hogy nem elsődleges szempont az ökológiai gazdaságból származó élelmiszerek megvásárlása, nem meglepő ez hazánkban még nem annyira elterjedt szokás mint, például az Egyesült Államokban, ahol vannak erre kifejezett üzletek is, ahol csak ilyen termékeket árulnak. Szerintem ez hamarosan nálunk is egyre nagyobb figyelmet fog kapni, hiszen, ha egy üzletben csak végig nézem a kínálatot már ott is látható a változás, hiszen egyre több ilyen termék jelenik meg az üzletek polcain, ezek szerint egyre nagyobb rá az igény is. A megkérdezettek többsége szerencsére szelektíven gyűjti a hulladékot, ami egy nagyon pozitív visszajelzés számomra, hiszen fontosnak érzem, hogy a körülöttem élők, vagy közeli ismerőseim, barátaim is így cselekedjenek, és felhívjam a figyelmüket a szelektív hulladékgyűjtés fontosságára. Nyilván ez az arány sosem lesz 100-os, hiszen mindig vannak és lesznek is lázadók, akik azt mondják csak azért sem, vagy egyáltalán nem is érdeklik őket. De remélem, ha 5 év múlva újra megcsinálnám ezt a kérdőívet ugyanezekkel az emberekkel, akkor ez az arány legalább 80%-20% lenne a szelektíven gyűjtés javára. A környezetre figyelés más szempontok szerinti kérdésem is elég jól sikerült, jó válaszarányokkal. A komposztálás egyre elterjedtebb és szerintem ez csak nőni fog az elkövetkezendő években, ha egyre több város/község csatlakozik ahhoz, hogy ingyenesen biztosítson háztartásonként egy komposztálót, persze ez a lakótelepeken nehezebben kivitelezhető, de szerintem ott is megoldható lenne egy nagy közös komposztáló. Szerintem a második legelterjedtebb szokás, hogy egyre kevesebb műanyagból készült, műanyagot tartalmazó készítményeket vásárolnak az emberek. Ezt én magam is sokszor látom az üzletekben, vagyis inkább nem látom azt a sok pet palackos üdítőt a kosarakban, ami szerintem ennek tudható be, illetve a zöldség/gyümölcs osztályon is megfigyelhetjük, hogy egyre kevesebben használják a kihelyezett zacskókat

amiben a megvásárolni kívánt termékeket helyezik, inkább megveszik egyszer az újrahasznosítható fonott „táskát”, ami tökéletes erre a célra, és ami még mellette szól érveként, hogy mosható és csak egyetlen egyszer kell megvásárolni, és persze nem szennyezzük vele a környezetet. Ami még feltűnt a vásárlásaim során, hogy egyre kevesebben használják a pénztáraknál kihelyezett műanyag zacskókat és a bevásárló központok is már inkább papírzacskót kínálnak, de a vásárlók többsége a saját bevásárló kosarával/ táskájával érkezik, hogy ne kelljen venni, hiszen ezzel pénz is spórol, illetve ugyanúgy védi a környezetet. Viszont a műanyag zacskók leváltása, sajnos nem mindenütt lett ingyenes, hiszen például a H & M 70 forintért kínálja fel a kasszájánál, hogy szeretnél e papír táskát. Ez az ő szemszögükből nem rossz business, de vásárló szempontból én személy szerint felháborítónak tartom, hogy ott hagyok több ezer forintot és még egy zacskót sem kapok a vásárlásom mellé ingyenesen, amiben haza tudnám venni az új dolgaimat. Hogy az embereket, akik arra válaszoltak az utolsó kérdésnél, hogy „Nem érdekel” őszintén szólva nem értem. Hiszen csak egy nagyon kicsi odafigyeléssel is rengeteget lehet tenni a környezetünkért. Szerintem ők túlgondolják ezt, és azt hiszik ez egy bonyolult folyamat. Pedig egyáltalán nem. Talán megkéne velük értetni, hogy a szelektív hulladékgyűjtés miért hasznos, és miért fontos napjainkban. Akiknek nincs rá lehetőségük, azon meg változtatni kell, és szerintem ez hozzáállás kérdése csupán. Ahogy mondani szokták: „Aki akar, az tud!”

Köszönöm mindenkinek, aki kitöltötte a kérdőívemet, és hozzájárult a kutatásomhoz.

5.0. A Veolia egyik marketingkommunikációs folyamata

5.1. Hipotézis

A hipotézisem, hogy a Veolia marketingkommunikáció folyamatai pozitív hatással vannak a toborzási folyamatokra.

5.2. A belső dolgozói ajánlási program bemutatása

Bemutatásul a belső dolgozói ajánlási programot választottam, hiszen ebben a belső kommunikáció is, illetve a marketingkommunikáció is jelen van, így a munkatárs, akivel a mélyinterjút készítettem tudott nekem segíteni, és itt is minden felmerülő kérdésemre választ adott.

Az egész ajánlási programot azért alakították ki, mert a dolgozók a mindennapi munkájuk során nem tudnak tájékozódni az aktuális álláshirdetésekről, hiszen nincs idejük, illetve nem is jut eszükbe a vállalat karrier portálját böngészni. Viszont, ha megtudják, hogy éppen milyen aktuális állásajánlatok vannak, akkor eszükbe jut egy ismerősük/ családtagjuk, hogy ő megfelelő lenne a pozíció betöltésére.

Mivel cég rengeteg telephellyel rendelkezik, ahol nagy arányban fizikai dolgozókat alkalmaz, ezáltal nagy a fluktuáció, ezért munkaerő-toborzás folyamatos. Vannak olyan pozíciók, amelyekre állandóan keresnek munkatársakat, illetve ad hoc jelleggel is várnak jelentkezőket. A munkaerő-toborzási folyamatok több helyszínen jelen vannak, ilyen például az előbb említett karrier portál, a Profession.hu, munkaerő közvetítőknél, munkaügyi központban, illetve a telephelyeken is vannak erről szóló plakátok kihelyezve.

Azért, hogy a dolgozókat motiválni tudják, létrehoztak egy belső ajánlási programot, ami pénzbeli jutalmazással ösztönzik az aktuális munkatársakat, hogy a munkaerő-toborzási programban aktívan részt vegyenek. A jutalom feltételei a következők: az ajánló legyen aktív munkavállaló, az ajánlott személy megfeleljen a kiírt állásajánlat feltételeinek. Kétféleképpen lehet „ajánlva” jelentkezni. Az első, hogy fel kel tölteni egy önéletrajzot, a Veolia karrier portálján keresztül, és ott megjelölni az ajánlót, azaz egy belső dolgozót. A második, hogy aki ajánlja a munkatársat, ő tölti fel és a jelentkező önéletrajzát, és ő jelentkezik a meghirdetett állásra. Ahhoz, hogy a belső dolgozói ajánlás után megkapja a belső dolgozó a pénzbeli jutalmat, ahhoz az ajánlottnak felvételt kell nyerni természetesen, a pénzbeli jutalom összebe bruttó 150.000 forint, amit az ajánló akkor kap meg, ha az ajánlottnak letelik a három hónap

próbaideje, de ekkor még csak a felét fogja. Az összeg második felét akkor, ha az ajánlott még három, azaz összesen hat hónapot dolgozik a cégnél. Sok telephelyi munkás, akiknek igen alacsony a fizetésük, nagyon motiváltak, és rengeteg ajánlást küldenek be a céghez, azaz a cég elérte a célját, hogy motiválja a dolgozóit a pénzbeli jutalommal.

5.3. A folyamat bemutatása

Az adott telephelyen történik egy üresedés, új pozíció jelenik meg, akkor meg kell indítaniuk a toborzási folyamatot, akkor a helyi HR adminisztrátor megkapja a vezetőjétől az utasítást, hogy szükség van új munkaerőre, akkor az adminisztrátor felveszi a kapcsolatot a budaörsi központ az adott cégcsoporthoz tartozó HR menedzserrel, az a HR menedzser leegyezteti az adott üzletág HR központi vezetőjével, minden vezetőnek a jóváhagyása szükséges, ha mindenki jóváhagyta, akkor központi HR menedzser a telephely HR alkalmazottjával közösen írnak egy munkaköri leírást, létrehozzák a szükséges dokumentumokat, határolják a bérsávot. Ezután az összes HR platformra elkezdik felvezetni az adott álláshirdetést, illetve a belső dolgozói ajánlási programba is beépítik, a karrier portálra felvezetik, illetve a belső kommunikációs csoportnak elküldik a telephely, pozíció, és egyéb alapfeltételeket. ezekből az információkból a belső kommunikációs csoport, egy a Veolia arculatának megfelelő desing-nal ellátott plakátot alakít ki, amelyen egy, vagy akár több az adott telephelyen aktuálisan nyitott pozíció található, miután elkészült a plakát a belső kommunikációs csoport elküldi a plakátot megigénylő HR menedzserek, HR vezetőnek, illetve HR igazgatónak jóváhagyásra. Ha minden jóváhagyásra került, utólagos módosításokat eszközölve, az elkészült plakátot, vagy az adott üzletág megbízott HR menedzsere, vagy a belső kommunikációs csoport online eljuttatja az adott telephely HR adminisztrátorának, aki helyben kinyomtatja azt, illetve a telephely több erre kialakított pontján kihelyezni őket.

A plakát minden esetben tartalmaz egy képi elemet, ami az adott plakáton szereplő pozíciókhoz kapcsolódik egy vagy több figyelemfelkeltő mondatot, például: „Ismerőse épp állást keres? vagy Ismer Ön egy udvarost?„ A belső dolgozói ajánlási programnak a rövid leírását, alapfeltételeinek legfőbb pontjait, az adott nyitott pozíciók hivatalos megnevezését, és a hozzá tartozó ikonokat (minden pozícióhoz tartozik egy-egy ikon, amely nagy vonalakban szemlélteti az adott pozíció milyenségét) , munkavégzés helyét, és egy részletes szabályzat elérési címét, a cég belső szerverein, a Veolia cég logóját, illetve a Veolia által létrehozott arculati elemeket, ezek a logók, a plakát kerete. A belső dolgozói ajánlási programot folyamatosan monitorozzák a HR-esek. Minden hónapban van egy összesítés, hogy az adott

hónapban milyen sikerességi rátát ér el a program, ezt természetesen arányoltatva van azzal, hogy hány pozícióra, illetve milyen pozícióra keres állást a Veolia.

5.4. A felvétel folyamata

A felvétel folyamata ott indul, hogy a központi HE menedzser telefonon megkeresi a jelentkezőt, ahol ellenőrzik az, hogy a dolgozó által adott személy megegyezik-e az elérhetőségen találhatóval hitelesek-e az önéletrajtban szereplő adatok, illetve valóban szándékában áll-e jelentkezni az adott pozícióra. Mindezek után pozitív elbírálás esetén a jelentkezővel egy személyes interjúra időpont egyeztetés történik, ha megoldható akkor a budaörsi központba, ha nem akkor a betöltendő pozíció telephelyére szól a egyeztetett interjú időpont. Az első körös interjút miután lefolytatták a potenciális jelöltekkel, megkezdődik a belső kiválasztási folyamat, ahol a központi HR menedzsere, HR vezetője és HR igazgatója közösen meghatározzák a pozícióra kiválasztott személyt. Ezek után az adott személlyel az adott telephelyen a leendő vezetője egy második körös interjút folytat le, abban az esetben, ha az adott telephely vezetője is jóváhagyja a személy jelentkezését, akkor onnantól az állományba való felvételi folyamat megkezdődhet.

5.5. Összegzés

Visszajelzések és eredmények alapján azon területek nagyobb a sikeressége a belső dolgozói ajánlási programnak, ahol alacsony az átlag fizetés, mivel az adott ajánló ezzel könnyen növelheti bevételeit. A belső dolgozói ajánlás bevezetése óta az összes újonnan belépő munkatárs közül nagyjából a 30%-a a belső dolgozó ajánlási programon keresztül lépett be.

6.0. Összefoglalás

A projektmunkám elkészítése során kutatást végeztem a környezettel, és a hulladékkal kapcsolatos új szabályok megismerésével, Magyarország hulladék helyzetével kapcsolatban, az Európai Unió környezetpolitikájával kapcsolatban, az újrahasznosítást ösztönző eszközök, és intézkedések témájában, a szelektív hulladékgyűjtésről, a választott céggel, azaz a Veolia munkásságából. Azért választottam a Veolia Magyarország Zrt.-t, mert egy a lakóhelyemhez közeli és a környezettudatosságra nagy hangsúlyt fektető multinacionális céget kerestem. A Veolia fő profilja a környezetgazdálkodás. A mélyinterjú alapján SWOT analízist készítettem, ami szerintem lényegre törően sikerült. A mélyinterjú során megismerkedhettem a Veolia Zrt munkásságával, illetve, hogy mikkel is foglalkoznak a hulladék újrahasznosításon kívül. Kérdőíves kutatást végeztem a környezettudatossággal kapcsolatban, ahol 42-en segítettek a kutatásomat, így véleményem szerint hiteles adatokat tudtam közölni. A korosztályt illetően inkább a saját korosztályomból töltötték ki a legtöbbet, és jó volt látni, hogy a többsége érdekelt a témában. Felállítottam egy hipotézist a Veolia marketingkommunikációjával kapcsolatban, illetve egy belső ajánlási programot részleteztem különböző szempontok szerint.

Véleményem szerint a kutatásom alapos, és pontosra sikerült, én elégedett vagyok az adatokkal. Mivel közel érzem magamhoz a témát, így a kutatást nagy érdeklődéssel csináltam végig.

A hipotézisem igaznak bizonyult, mivel a Veolia marketingkommunikációs eszköze pozitív hatással van a dolgozókra.