

ZÁRÓDOLGOZAT

Munka és magánélet egyensúlya
a kereskedelmi szektorban

Agócs Éva

2024

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
Gazdálkodási és menedzsment FOSZK
közgazdász-asszisztens digitális üzleti szolgáltatások specializáció
levelező munkarend

MUNKA ÉS MAGÁNÉLET EGYENSÚLYA A KERESKEDELMII
SZEKTORBAN

Belső konzulens: Dr. Pirisi Károly

Készítette: Agócs Éva

Budapest, 2024

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4
2. Szakirodalmi áttekintés	5
2.1. <i>Munka és magánélet egyensúlya a mindennapokban</i>	5
2.2. <i>Munka a kezdetekben</i>	5
2.3. <i>Céhek, a manufaktúrák elődei</i>	6
2.4. <i>Manufaktúrák, mint modern gyárak elődei</i>	7
2.5. <i>Az ipari forradalom hatása</i>	7
2.6. <i>Kihívások a munkában</i>	7
2.7. <i>Emberi szükségletek és a Maslow piramis</i>	8
2.8. <i>Munka és magánélet harmonizálása</i>	9
2.9. <i>Munka és családalapítás harmóniában</i>	10
3. Szakmai gyakorlat	12
4. Kérdőíves felmérés és kiértékelés	15
5. Összefoglalás	23
6. Irodalomjegyzék	24

1. Bevezetés

Záródolgozatom témájának a munka és a magánélet egyensúlyát választottam, azon belül is a kereskedelmi szektorban szeretném ezt részletesebben elemezni. Úgy gondolom, ez a témakör jelen rohanó világunkban még kiemeltebb figyelmet kapott az utóbbi évtized(ek)ben a népesség életében. Az egyre modernebb társadalomban a munkánkra fordított idő és a személyes életminőségünk egyaránt fontosak. Egyre több munkavállaló számára kiemelkedő jelentőséggel bír, hogy megtalálják a harmóniát és az egyensúlyt a hivatásuk során, ami lehetővé teszi a hatékony munkavégzést, valamint a személyes és családi értékek megőrzését is.

2. Szakirodalmi áttekintés

2.1. Munka és magánélet egyensúlya a mindennapokban

Az emberiség történelmében ez egy folyamatosan fennálló probléma és témakör, hogy e kettő dolog hogyan hozható egyenlő szintre. A munka célja mindig valaminek a létrehozása vagy a fejlesztése, átalakítása, de ennek módjai, ahogyan ezt elérhetjük, rengeteget változik az idők és a történelem folyamán. A gazdaság is folyamatosan változik, ezért a piaci változásokra is gyorsan kell reagálniuk szereplőknek (FINNA ÉS FORGÁCS 2010).

Rengeteg szakirodalom is foglalkozik már a területtel, hiszen az egyensúly megteremtésével feltételezzük, hogy hatékonyabb lesz a munkavégzés, mely munkáltatói profitot hozhat, valamint testi-lelki egyensúllyal megélt karrierutat, ez pedig a munkavállalói profitot segíti (ENGLER 2017.).

2.2. Munka a kezdetekben

Társadalmi szempontból minden munka, beleértve az emberi közösség(ek) létrehozása is. Ezáltal fenntarthatóak a társadalom szellemi és anyagi életkörülményeinek javai. A mai civilizált társadalmunk létrehozatalában rengeteg szerepe van a folyamatos munkának már az őskortól kezdve. Az ősembernek is volt munkája, hiszen ahhoz, hogy élelemhez jusson, – ezáltal fejlődni is tudjon– el kellett járnia vadászni, vagy gyűjtögetni. Ezen folyamatokhoz szükséges eszközöket (pl kőbalta, cserépedény) valami féle munkafolyamattal kellett előállítania.

Később, ahogyan fejlődött az emberiség, az Ókorban már létrejöttek a városok és falvak, ahol az emberek életközösségekbe rendeződtek, kőből téglából házakat, várakat, palotákat, piramisokat építettek, bővítve a munka tevékenységeket.

A feudalizmus korában, –ami másnéven a hűbéri rendszert foglalja magába és történelmileg a középkorhoz tartozik– ahol a hűbérurak a földterületeiket szétosztották a hűbéreseiknek. Így jöttek létre a majorságok, ezeket a földesúr saját kezelésében tartotta, ide építette fel a várát, valamint ehhez a területhez tartoztak nagy területű erdők, ahol vadászatok folytak, illetve szántóföldek, melyeket a jobbágyokkal műveltették. Ide tartoztak a jobbágytelkek, amik falvakat alkottak. A földesúr jelölte ki a telekhatárokat, ahol a jobbágyok felépíthették saját otthonukat, kiépíthették élettereiket, állatokat tarthattak, zöldséget gyümölcsöt termesztettek, földet művelhettek. Ezekért ellenszolgáltatással tartoztak uraiknak, mint például a robot, dézsma és ajándék. A robot ingyen munkát jelentett a majorságban, a dézsma egyfajta adó volt, mely a jobbágy által megtermelt javak kilencedik tizede, melyet később pénzben is teljesíthettek. Az ajándékot időszakosan vagy alkalmakkor kellett

szolgáltatniuk. Tehát a középkorban az emberek nagytöbbsége a földeken dolgozott, mezőgazdasági munkát végzett (http1).

Akik viszont városokban, palotákban élhettek, továbbá nem voltak teljes mértékben a földesuraknak és az időjárási viszonyoknak kiszolgáltatva, ők már más egyéb elfoglaltságokat űzhettek. Ilyen például a kovácmesterség, ami egészen idáig nyúlik vissza, talán ez az egyik legrégebbi, és egyben egyik legfontosabb szakma is ebben a korban. Hozzájuk köthető mindenféle fém eszközök előállítás. Évszázadokon át kézi megmunkálással állították elő a különféle szerszámokat, kardokat, páncélokat, fegyvereket, valamint dísz tárgyakat is. Ez előzte meg a később kialakuló céheket (http2).

2.3. Céhek, a manufaktúrák elődei

Ezek az emberek elsősorban iparosok voltak, akik ugyanazt a mesterséget folytatták, és érdekeik védelmében céhekbe rendeződtek, hogy védekezni tudjanak a túltermelés, az egymás közötti verseny, és az idegen áruk ellen., hiszen a piac ekkor még nagyon szűk volt. Szabályozták a kereskedelmet és a termelést. Minden eszközzel igyekeztek üldözni a kontárokat, illetve azokat a mestereket, akik nem tudtak bekerülni a céhekbe. Ez egyfajta biztonságot is nyújtott a tagjainak, hiszen a verseny kizárásával az áruknak biztos piacot tudott garantálni. Bekerülni hozzájuk nem volt egyszerű, ezt megelőzően hosszú ideig inaskodni kellett egy mesternél, később segédként dolgozhatott tovább, majd több iparosnál kellett tudását csiszolnia különböző városokban, majd hazatérve mesterművet kellett alkotnia, amit a céhek vezetői bíráltak el, és amennyiben jónak találták, úgy mester lehetett a legényből és ha tudott, saját műhelyt alapíthatott (http3).

Ebben az időben –bár még alacsony létszámmal– de már jelen voltak a szellemi munkát végzők is, mint például a különböző művészek, akik az udvari népeket szórakoztatták a különféle előadómódjaikkal, mint éneklés, komédiai előadók vagy zsonglőrök. Ezekben az időkben még kevésbé volt kötött a munkaidő, annak, hiszen az egyes munkafolyamatokat nagyban befolyásolta az éghajlat, az időjárás és az évszakok. Míg ősszel és télen kevesebb például a napsütéses órák száma ezzel egyenlően a munkával tölthető idő is kevesebb volt, nyáron viszont a napsütéses órák száma akár 14-15 óra is lehet, illetve a termelés és betakarítás is ezen időszakban valósulhat meg, így itt többet is dolgoztak az emberek. A női és férfi szerepek kevésbé voltak elkülönítve, a különféle mezőgazdasági és betakarítási munkafolyamatokban is egyformán részt vettek.

2.4. Manufaktúrák, mint modern gyárak elődei

Az újkorban a céhek későbbi utódjaként megjelennek a manufaktúrák, melyek munkamegosztáson alapuló árutermelő kisüzemek voltak.

Létrejövételének már voltak feltételei. Ezek a tőke (ahol a tulajdonosnak kellett biztosítania a munkaeszközöket) és a bér munkások, akik a termelési folyamatokat elvégezték, és a kész terméket előállították. Ez volt az ipari vállalkozásoknak a gyárakat megelőző formája. Itt már a munkásnak a munkájáért munkabért fizetett a vállalkozás. Voltak olyan iparágak, melyeknek munkafolyamatait a munkavállaló otthon el tudta végezni, míg mások műhelyekbe rendezkedve együtt dolgoztak.

2.5. Az ipari forradalom hatása

Az 1700-as évek végén Angliában indult el az első ipari forradalom, amely átfogó gazdasági, társadalmi és technológiai változás kezdete volt. Elindult a gyártási folyamat különböző gépekkel, mindez a széntüzelésű gőzgéppel kezdődött. Ez széles körben kezdett el terjedni, elsőként a textil iparban, később pedig a többi iparágban is. A történelem során ezek a fejlődési folyamatok vezettek el a jelenlegi gyárak és gyártástechnológiák létrejöttéhez, amik természetesen rengeteg új munkakört teremtettek mind a fizikai, mind a szellemi munkakörök tekintetében.

A gyárak több ágazatra oszdtak, melynek segítségével jöhetett létre a tömeggyártás, valamint ez alapozta meg a több műszakban való munkavégzés lehetőségét is, ami már szinte természetesnek számít, habár az egészségre gyakorolt hatása nem épp a legoptimálisabb ([http4](#)).

2.6. Kihívások a munkában

A hosszú munkaidő és az állandó elérhetőség, -mely a technika rohamos fejlődésének köszönhető- nagyobb stresszt is hordoz magával, és új, más jellegű kihívások elé is állítja a munkavállalói szektort. Fent említett tényezők megkövetelik, hogy a dolgozók megtanulják hatékonyan kezelni a munka és a magánélet közötti egészséges határok megteremtését és fenntartását. Ha sikerül ezt az állapotot elérnünk és megtartanunk, akkor az jelentősen csökkentheti a stresszfaktorjainkat, így javulhat a saját életminőségünk, valamint ezzel elkerülhetjük a kiégést, és megtarthatjuk a megfelelő munkahelyi teljesítményünket.

Nagyfokú tudatosságot igényel ez az életünkben, és hozza magával a hatékony időgazdálkodást is. Aki megfelelően tudja beosztani az idejét, minden munkafolyamatra csak annyi időt fog szakítani, ami arra szükséges. Pontos személyes és munkahelyi célokat tűz ki,

és ehhez megfelelően megtervezi az idejét, beleértve a pihenés, tanulás, kikapcsolódáshoz szükséges időket is. Ezekkel elkerülhetjük, hogy túlterhelté váljunk.

Az ember életében ugyanolyan fontos a munkahelyi egyensúly, akár csak a magánéleti. A munkára szüksége van mindenkinek, hiszen a létfenntartáshoz és egyéb szükségleteink kielégítéséhez szükséges elsődleges jövedelem forrása ez, azonban ügyelnünk kell arra is, hogy ne terheljük túl magunkat és megfelelő időt töltsünk családjunkkal, barátainkkal, ápoljuk emberi kapcsolatainkat.

2.7. Emberi szükségletek és a Maslow piramis

Az emberi szükségletek és azok fontossága széles körben tanulmányozott téma, hiszen különböző szükségleteink vannak, melyeket ki kell elégítenünk ahhoz, hogy az életünk jól működjön, és kiegyensúlyozott legyen. Abraham Maslow –amerikai pszichológus- a 20. század közepén fejlesztette ki a piramis elméletét. Amikor az emberi szükségleteket vizsgálta, arra jutott, hogy öt alapvető szükségletet kell kielégítenie az embernek ahhoz, hogy teljes életet élhessen és elégedett legyen. Ezzel a piramissal ennek hierarchiáját hivatott ábrázolni. Az elmélete szerint először a legalsó szinten lévő dolgokat kell kielégítenünk ahhoz, hogy a magasabb szinten lévőkkel foglalkozhassunk.

A következőkben ezeket a szinteket szeretném ismertetni részletesebben. Legalul az úgynevezett fiziológiai szükségleteink helyezkednek el, lényegében ezek az életünk alapjai, hiszen erre mindenkinek szüksége van a túléléshez és a fizikai komfortozáshoz. Itt olyan alapvető részekre irányul a figyelem, mint az alvás, evés, ivás, levegővétel, szexualitás. Ha jobban belegondolunk, ha éhesek, szomjasak, és fáradtak vagyunk, nem arra fogunk koncentrálni, hogy mi az életünk értelme, hanem hogy ezeknek a szükségleteknek tegyünk először eleget.

A második szinten a biztonság helyezkedik el, itt a fizikai és érzelmi biztonságra fókuszálunk, mint a személyes biztonság, a pénzügyi stabilitás, stabil munkahely és az egészségünk biztosítása. Ha ezek nincsenek kielégítve, az bizonytalanságot, majd szorongást és stresszt okoz, utóbbi pedig akár testi egészségünket is veszélyeztetheti. A harmadik szint a szeretet és a közösség iránti szükséglet, hiszen az ember természetéből adódóan társas lény. Itt jelennek meg a családi kapcsolatok, a barátságok, párkapcsolatok, valamint a közösségi szerepvállalások. Ha ezek közül valamelyik, esetleg min hiányzik, akkor az ember magányosnak, érzelmileg elégedetlennek érezheti magát. Ez szintén hozhat magával egyfajta stresszt.

A negyedik szinten következik az elismerés iránti szükséglet. Az önbecsülés érzése, a pozitív önérzet, sikereink elismerése, és az önállóságunk kifejezése, vagyis, hogy értékesek vagyunk és tisztelnek minket. Itt fontos az önállóság is. Ha ezek nem valósulnak meg, az alacsony önbecsüléshez, önbizalomhiányhoz, bizonytalansághoz és elégedetlenséghez vezethet. Elérkeztünk a legfelső, azaz az ötödik szintre, ahol az önmegvalósítás kapja a főszerepet. Ehhez a szinthez tartozik a személyes növekedés, célok megvalósítása, az életünk értelmének megtalálása, valamint, hogy hűek legyünk önmagunkhoz. Itt kerül előtérbe, hogy megtaláljuk mi az életünk célja, hogy valódi értékeket teremtsünk, és hogy felszínre hozzuk a bennünk rejtőző lehetőségeket. Ennek nem megvalósítása ürességet és céltalanságot hozhat magával (http5).



1. kép Maslow piramis (Forrás: http6)

2.8. Munka és magánélet harmonizálása

Az Egészségvonal állami portál is jelentetett meg egy cikket a témával kapcsolatban még 2023-ban. A bejegyzés írója is azt taglalja, ha a munka a magánélet rovására megy, vagy a magánélet megy a munka rovására rendszeresen, ez hosszútávon veszélyeztetheti az egyén karrierjét és a testi-lelki egészségét is. Említett téma a nőket fokozottan érinti, mert a munkájuk mellett általában a család életében is ők vállalnak nagyobb szerepet, de már a férfiak helyzete is változóban van. Még mindig ők vállalják nagyrészt a család anyagi háttérének biztosítását, azonban egyre nagyobb elvárás, hogy a családi szerepekben, mint gyereknevelés, gyerekek napi ellátása, aktívan részt vegyenek.

Ha sikerül harmóniába hoznunk a magánéletünket az állásunkkal, akkor számos előnyre tehetünk szert életünkben. Ezek által csökkenhet a stressz szintünk, és a munkával kapcsolatos betegségek kialakulásának kockázatát. Képességeink, erősségeink kerülhetnek a felszínre, ezzel fejleszthetjük az életminőségünket is, illetve közelebb kerülhetünk az egyéni jóllét és boldogság állapotához. A családi életben kialakíthatunk egy új modellt, mely segítségével a kötelezettségeink méltányosabban oszlanak meg.

A munkáltató számára is nagy előnnyel bírhat, ha a családi kötelezettségekhez toleránsan áll, és ilyen munkahelyi légkört teremt munkavállalóinak. Növelheti a dolgozók motivációját, így a munkájuk hatékonyságát is. Amennyiben a dolgozó jól érzi magát a munkahelyén, az eredményesen fog hatni a fluktuációra is, és stabil csoport kialakítását eredményezi.

Ha az egyensúly megbomlik, az negatívan hat mind a munkavállalóra, mind pedig a munkáltatóra. A stressz egy természetes emberi válaszreakció bizonyos, kihívást jelentő feladatokban, ami kis mértékben lehet pozitív is, fokozott energiához és termelékenységhez vezethet, de ha ez hosszú ideig áll fenn, az inkább lesz megterhelő mentálisan és fizikálisan is, ami teljesítmény romláshoz fog vezetni, és kihatással lesz a magánéleti kapcsolatokra is. Ha a dolgozó fizikai, mentális állapota romlik, akkor elvesztheti a motivációját, kiéghet, a munkáltatóval szemben gyengülhet az elköteleződés, ami eredményromláshoz vezethet (http7).

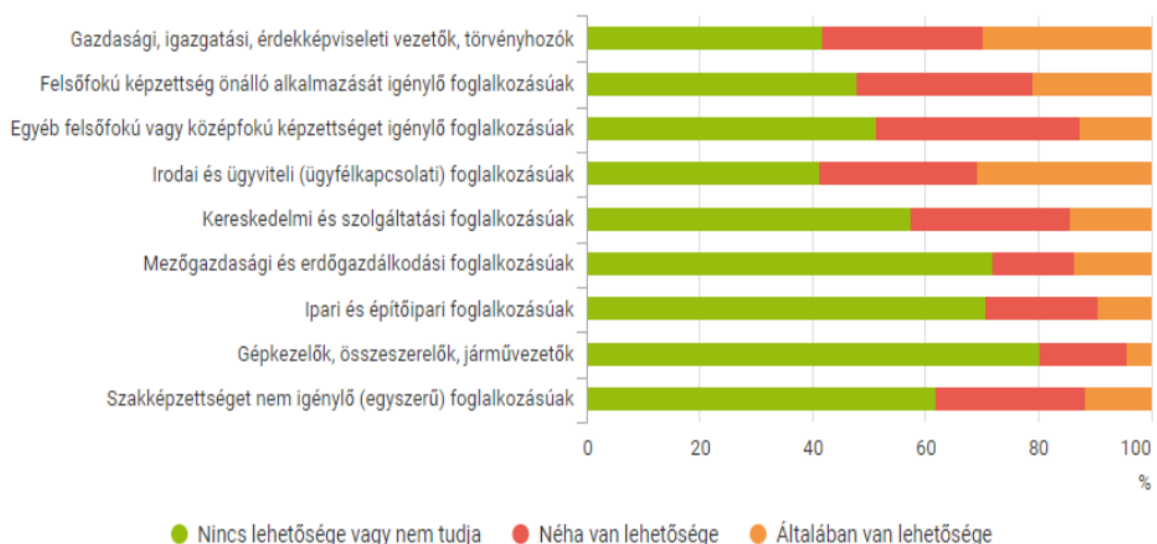
2.9. Munka és családalapítás harmóniában

Ha munkahelyünk lehetővé teszi a harmonikus életvezetést, az a családalapításra is kedvezőleg fog hatni, ami ma Magyarországon meglehetősen központi téma. A munka és a magánélet egyensúlyának összeegyeztetésében több tényező is hatással bír. Vannak elemek, melyek kifejezetten gátolják ezeket, és vannak, amelyek segítik. Kisgyermekes szülők és a hozzátartozót gondozók különösen hátrányos helyzetből indulnak.

Az otthonról távol töltött időt jelentősen növelheti a munkahelyre való ingázás is. Ilyen esetben az atipikus foglalkoztatási formák, mint a részmunkaidő, az otthoni munkavégzés - úgy nevezett Home office- illetve távmunka jelentős segítséget nyújthat. A gyermekgondozás céljából törvényileg biztosított tartós távollét – gyermekgondozási díj (gyed), gyermekgondozást segítő ellátás (gyese), gyermekgondozási támogatás (gyet) igénybevételének lehetősége – szintén hozzájárul a kisgyermekes szülők számára a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtéséhez. Az ilyen jellegű távollétet jellemzően a gyermek hároméves koráig veheti igénybe az egyik szülő -a esetek többségében a nők- ezt követően az egyensúly megteremtése már nehezebben kivitelezhető, mert a nők és a férfiak közel ugyanannyi időt töltenek a munkahelyükön. A KSH korábbi, 2018 II. Negyedévi adatai alapján Magyarországon a 18–64 éves, családi kötöttségekkel rendelkező alkalmazottak száma 1 millió 257 ezer volt, 5,0%-uk részmunkaidőben dolgozott (döntően a nők), 5,4%-uk pedig jellemzően vagy alkalmanként az otthonában. A rendszeresen vagy alkalmanként távmunkát végzők aránya 2,5% volt (többségében férfi).

A nők nagyobb arányban élhetnek a rugalmas munkaidővel. A családi szerepekben a helytállás továbbra is főként a nőkre hárul, viszont kialakult a kétkeresős családmodell, melyben a nők munkavállalása nem csak lehetőség, hanem szükségszerű is lett, hiszen jelen gazdasági helyzetben a család nem tud lemondani a két keresetről, sőt a legtöbb esetben mindkét fél számára teljes munkaidőre van szükség annak fenntartásához, a részmunkaidős kereset nem, vagy csak nagyon nehezen biztosítaná a család megélhetését. A rugalmas munkaidő biztosítása nagyban támogatja az egyensúly fenntartását, a szülői és a munkavállalói lét kötelezettségeinek összeegyeztetését. A 2018 II. Negyedévében a 18 és 64 év közötti, családi kötelezettségekkel is rendelkező munkavállalók 41%-ának volt lehetősége ezek miatt a munkaidejének a kezdetét, illetve a végét módosítsa gondozási kötelezettségei miatt. A gyerekek számával egyenesen arányosan bővül a lehetőség a fenti munkaidő módosításokra. Minden ötödik három vagy több 15 év alatti gyereket nevelő szülőnek volt erre lehetősége. Az iskolai végzettség(ek)el is növekszik a rugalmasabb munkaidő lehetősége, hiszen az érettségivel és felsőfokú végzettséggel rendelkezők nagyrészt szellemi munkakörben dolgoznak. Emiatt a szellemi munkakörben dolgozóknak az ilyen jellegű szabadsági foka kétszerese, mint azoknak, akik fizikai munkát végeznek. Ám a munkaerőpiaci jellemzőket figyelembe véve továbbra is a táv munkát végzők, a home officeban, illetve a kis létszámú részmunkaidőben dolgozók rendelkeznek a legnagyobb szabadsággal.

Gondozási kötelezettségekkel rendelkező, 18–64 éves alkalmazottak megoszlása foglalkozási főcsoportok és a munkaidő-módosítás lehetősége szerint



2. kép Foglalkozási főcsoportok megoszlása végzettség alapján (Forrás: <http8>)

3.Szakmai gyakorlat

Szakmai gyakorlatomat egy sport és divatkereskedelmi vállalat egyik egységénél töltöttem, ahol immáron több mint 3 éve vagyok jelen. A vállalat fő profilja tehát a bolti kiskereskedelem, ahol jelenleg osztályvezetőként látom el a sokrétű feladatokat az üzletvezetőt maximálisan támogatva a másik osztályvezetővel. Részt veszek HR adminisztrációs feladatokban, munkavállalóink ki és beléptetésében. Osztályvezetőként napi feladataik megfelelő ellátásáért felek, és támogatom őket ebben az adott területen, illetve az egyetem által megszerzett tudásom segítségével.

A társosztályokkal szoros együttműködésben dolgozunk, mert a működésünkhöz nélkülözhetetlen nagyobb területek, mint beszerzés, controlling, és magasabb HR feladatok, mind a központunkban elhelyezkedő területek, üzlet szinten csak nagyon minimálisan érint bennünket, de az együttműködés kiemelten fontos. Az árunkért a beszerzési osztály a felelős, a beérkezett áruk kifizetéséért pedig a controlling felel, azonban az áruátvétel a mi feladatunk, ami kiemelt odafigyelést igényel. Ezt külön egy 6 órás áruátvevő pozícióval látjuk el. Ha az áruátvételes munkatárs hiányzik, feladatát helyettesként én látom el. Az áruk pontos és hiánytalan átvétele, és készletezése a mi feladatunk, azonban, ha valami hiányosan vagy egyáltalán nem is érkezik meg a megadott határidőre, azt azonnal kommunikálnunk kell mindkét osztály felé, illetve közreműködésükkel a szállítópártner felé is. Amennyiben ez nem történik meg, az akár többletköltséget is hozhat magával.

A kereskedelem, mint munka és munkahely, véleményem szerint egy nagyon megosztó terület. Nagyon lehet szeretni, ugyanakkor vannak olyan helyzetek, amikor kevésbé. Sokat számít ebben, hogy egy kisebb vállalkozást támogatunk a mindennapi munkánkkal vagy egy nagyobb üzletláncnál. Egy kisebb boltot inkább érezhetjük kicsit a magunkénak, kisebb családi légkörben tölthetjük el a munkaidőnket, ezáltal egyensúlyt is könnyebb lehet teremteni. Nagyobb üzletláncoknál, magasabb létszám mellett ez már nem feltétlenül, vagy nem úgy tud érvényesülni. Felütheti fejét a nagyfokú monotonitás, ha mindig csak egyféle munkafolyamatot látunk el, és kevés a változatosság benne, így az egyensúly billenhet, ha valaki nehezebben viseli ezt. Ahhoz, hogy munkánkban megtaláljuk az egyensúlyt, nagyban hozzá tud járulni a munkáltató az elvárásaival, illetve, hogy ő mit nyújt ezért cserébe. A vezető mennyire figyel oda a munkavállalóira, hogyan bánik velük.

Mi a kis csapatunkkal arra törekszünk, hogy minden nehézség ellenére a lehető legoptimálisabb körülményeket teremthessük meg. Ha szükséges szakmai képzésekkel is

támogatjuk őket, hogy az értékesítési céljainkat elérését megkönnyítsük. Sport áruház lévén többféle sportághoz biztosítunk eszközöket és ruházatot, aminek értékesítéséhez szükséges a megfelelő hozzáértés. Ezeket belső képzések szervezésével igyekszünk fejleszteni.

Rendszeresen szerveznek számunkra úgynevezett ügyfél élmény tréninget is. Ezt minden esetben egy külsős trénerrel kapjuk, akinek segítségével kaphatunk egy képet a vásárlói közönségről, hogy hogyan tudunk velük a leghatékonyabban kommunikálni, ezzel növelve az értékesítést is. Ezek a tréningek személyes fejlődésünket is magukkal hordozzák, a végén mi is, mint munkavállalók előtérbe kerülünk. Itt egy DISC teszten keresztül vizsgáljuk viselkedési stílusainkat, ezt elemezzük részletesen, illetve átbeszéljük, hogy az egyes típusoknak megfelelően például milyen kommunikáció lehet a legeredményesebb. Eladóink és vezetőink is rendszeresen vesznek részt ilyen képzéseken. Vezetői szinten az egyik leghasznosabb dolognak tartom, hiszen az eredményes kommunikáció mindennek az alapja, és ez rengeteget segít ebben.

A DISC teszt a következő tartalommal bír:

Piros: Domináns - **D**; feladatorientált, extravertált

Sárga: Befolyásoló - **I**; Kapcsolatorientált és extravertált

Zöld: Kitartó - **S**; Kapcsolatorientált és introvertált

Kék: Szabálykövető - **C**; Feladatorientált és introvertált

A fentebb említett tesztről részletesebben informálódtam az alábbi forrásból (<http9>).

Az esetek nagytöbbségében azt tapasztalom, hogy az ilyen jellegű egységekben a 12 órás munkaidőt preferálják inkább, és kettő, három vagy ennél is több havi munkaidőkereteket határoznak meg, mellyel a túlóra lehetőségét, és velejáró költségeket hivatottak optimalizálni, csökkenteni.

Ez lehet előny is, és hátrány is, hiszen néha ki ne örülne egy kis plusz jövedelemnek, ami így hátrány lesz, hiszen a munkaidőkeret végére a túlórák számát nullára tudjuk csökkenteni, és nem generáltunk személyzeti többletköltséget. Munkáltatói szempontból határozottan előny, hiszen kevesebb a költségem, munkavállalóként pedig megélhetem hátrányként is, hiszen, ha már úgyszólván több időt töltöttem bent, akkor a béremlben szívesebben látnám viszont. De itt is nézhetem előnyként is, mert amennyivel az adott hónapban többet kellett jelen lennem, úgy a másikkban szabadnapként visszakapom. Nálunk a munkaidő beosztás megoszlik, szinte mindegyiket alkalmazzuk. Összesen 10-en dolgozunk az egységben, munkaidőnk változó, 4, 6, 8 órás munkaviszonyban, ahol a részmunkaidős pozíciók munkaideje annyi, amennyi a bejelentett munkaórájuk, míg a teljes munkaidőben foglalkoztatottak teljes nyitvatartási időben dolgoznak, ami összesen 11,5 óra munkaidő munkaközi szünettel együtt. Egy kivételünk van

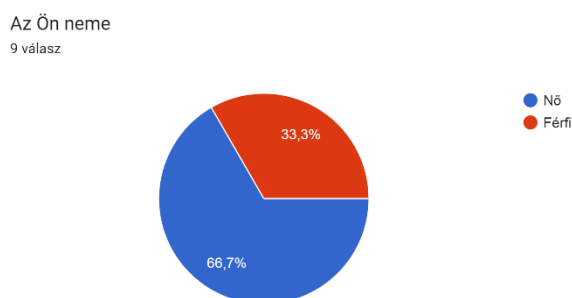
ez alól, az áruházevezető nem vezet műszakot, ő a 8 órás munkaidejét úgynevezett rugalmas beosztásban töltheti le.

Részmunkaidőben foglalkoztatunk rehabilitációs ellátásban részesülő munkavállalót, valamint másodállású alkalmazottat is. Fluktuációnk alacsony, csapatunk stabil, korábbi évekhez képest. Az idei évben 2 munkavállalónktól búcsúztunk el, akik három, és egy év után távoztak, mert olyan ajánlatot kaptak, amivel az eredeti szakmájukban helyezkedhettek el. Korábban három-négy havonta került új személy a csapatba, vezetői szinten pedig körülbelül hat-kilenc havonta változott az adott vezető személye. A cég törekszik a vezetőit belső előléptetéssel kinevezni, azonban erre nem mindig adódik lehetőség, külsősként pedig a hirtelen felmerülő nagy elvárásokkal nem mindenki tudja felvenni a ritmust, aki viszont igen, az többnyire stabil eleme lesz a csapatnak. A karrierlehetőséggel pedig elnyerhetjük a munkavállalók hosszútávú elköteleződését is. Ezt bizonyítja az is, hogy a több, mint huszonöt éve van a magyar piacon ez a vállalkozás, és számos olyan munkavállalót tudhat az alkalmazottai között, akik már tíz, tizenöt, húsz, vagy akár huszonöt éve is itt dolgoznak. Mint minden munkahelyen, itt is nagyban befolyásolja a fluktuációt a vezető személye is.

Agglomerációs város lévén a munkaerő keresés sem a legegyszerűbb, hiszen a fővárostól mindössze nagyjából fél órányira vagyunk autóval is és tömegközlekedéssel is, ami napjainkban már nem nagy távolság. Ezeket a tényezőket figyelembe véve igyekszünk a lehető legmegfelelőbb munkavállalót kiválasztani, amit a fent említettek is mutatnak. A jelenlegi áruházevezetővel közel két éve működünk együtt, és nagyjából fél évre volt szükség ahhoz, hogy ilyen fokú stabilitást érnünk el.

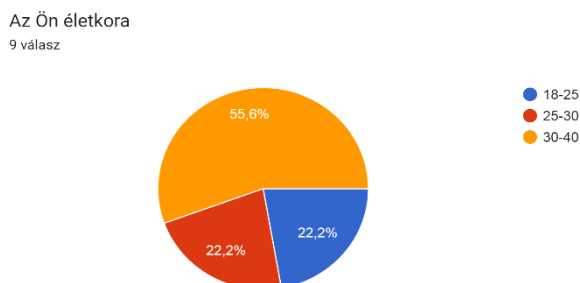
4.Kérdőíves felmérés és kiértékelés

A munkahelyem -legalábbis az az egység, ahol én dolgozom- véleményem szerint igyekszik az egyensúlyt megteremteni a munka és a magánélet között, vagy legalábbis nagyon törekszik erre. Egy kérdőív segítségével kérdeztem a véleményüket erről. Összesen 10-en fővel működtetjük az egységet, ebből 9en töltöttük ki a kérdőívet, mert a 10. Személy a kérdőív kitöltésének idején cserélődött egyéb okok miatt, így a régi munkavállaló válaszai már nem, az új dolgozóé pedig még nem lettek volna relevánsak véleményem szerint.



3. kép Nemek aránya a kereskedelmi egységnél

A nemek aránya 66,7 %-ban nőként, 33,3%-ban férfiként erősítjük a csapatot. Szerettünk volna egy egyenlő arányt kialakítani, hiszen sport áruház lévén egyes sportágak és az azokhoz tartozó eszközök értékesítése, esetleges szakértelme miatt kedvezőbb lenne ez az arány, de a munkavállaló keresés alkalmával azt tapasztaltuk, hogy szinte alig volt férfi jelentkező a nyitott pozícióra, illetve aki volt is, interjút sajnos nem tudtunk kezdeményezni, vagy sikertelenül zártuk azt. A sikertelenségek egyik oka többek között az volt, hogy el sem tudtuk érni a jelentkezőt a megadott elérhetőségén többszöri próbálkozásra sem, a másik, hogy kaptak egy magasabb jövedelmet biztosító munkát, így természetesen azt választották.



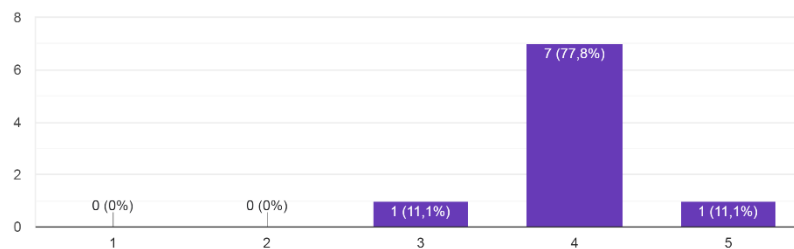
4. kép Életkor megoszlás a kereskedelmi egységnél

Életkorban a 30 év felettiiek vannak többségben, míg a 18 és 30 év közöttiek egyenlő arányban erősítik a csapatot. Azonban 3 fő közülük csak részmunkaidőben tart velünk, nyugdíj, egyéb főállás mellett és 3 gyermekes édesanyaként. A 25 év alatti munkavállalóinkat mind pályakezdőként

foglalkoztatjuk, ezért általunk léptek be a munkaerőpiacra. A nyitott pozícióknál igyekszünk az önéletrajzokat úgy válogatni, hogy az előbbieken említetteknek is lehetőséget biztosítsunk, mert a statisztikai áttekintések azt mutatják, hogy a pályakezdőket szinte alig akarják foglalkoztatni szakmai tapasztalat(ok) hiányában. Azonban ha el sem tudják kezdeni az életüket az ilyen elutasítások miatt a munkaerőpiacon, úgy nehezen tudnak szakmai és munkatapasztalatot szerezni. Karrier lehetőséggel is igyekszünk támogatni az új belépőket, amennyiben valaki érez magában ambíciót, ha valahol megüresedik egy vezetői pozíció, azt igyekszük a vállalat belső előléptetéssel betölteni azt. 3 évvel ezelőtt én is eladóként kezdtem itt, bár volt vezetői tapasztalatom korábbról, akkor nem volt ilyen nyitott pozíció. Aztán körülbelül fél évvel később megüresedett az osztályvezetői hely, és akkor kaptam meg ezt a lehetőséget. Hatalmas előnyömré vált, és úgy gondolom, mindenkinek, aki hasonló helyzetből lép előre-, hogy így kaptam meg ezt a lehetőséget. Sokkal könnyebben tudtam venni az akadályokat, és a pozíció nehézségeivel is jobban megbirkóztam azáltal, hogy az alapok így stabilak voltak, amire sokkal könnyebben tud az ember építeni, és kevesebb stresszt okoz így a munkavégzés.

Ugyanakkor szívesen fogadjuk azt is, aki pályamódosítás miatt szeretne váltani, és azt érzi, nálunk jó helye lehet.

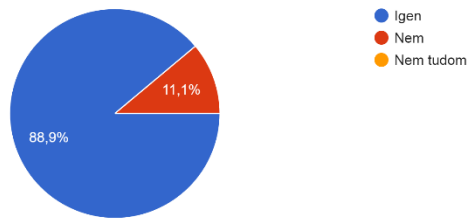
Mennyire elégedett jelenlegi munkájával? Értékelje 1-5-ig terjedő skálán, ahol az 1-es az "egyáltalán nem elégedett", az 5-ös pedig a "maximálisan elégedett"
9 válasz



5. kép Elégedettségi felmérés

Első munkával kapcsolatos kérdésem az volt, hogy mennyire vannak megelégedve a munkájukkal, ahol heten, 77.8 %-ban négyesre értékelték, tehát elégedettek, de valószínűleg előfordulnak olyan szituációk, helyzetek, amik jobbá tehetnék még a munkahelyi környezetet. 1 fő teljesen elégedett mindennel, 1 fő pedig közepesre ítélte ezt. A fenti ábra alapján azt a következtetést vontam le, hogy jók vagyunk ebben a vállalati környezetben, azonban ezen felül lehetnének jobbak.

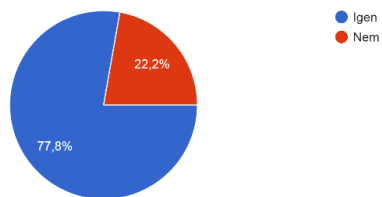
Létezik Ön szerint munka és magánélet között egyensúly?
9 válasz



6. kép Munka és magánélet egyensúlyának hipotézise

Arra a kérdésre, hogy létezik-e egyensúly a munka és magánélet között, magasan – 88,9%-kal–az lett a válasz, hogy igen, létezik ez az állapot. Mindössze egy személy szerint nincs ilyen. Ez egy pozitív nézet véleményem szerint, mert ha sikerül egyensúlyban tartanunk a kettőt, akkor az egy kiegyensúlyozott élet része lehet.

Ön szerint a jelenlegi vállalkozás, ahol dolgozik, mindent megtesz a magánélet és a munkahely közötti egyensúly megteremtéséért?
9 válasz



7. kép Munka és magánélet egyensúlyának kérdése a szervezetenél

Ha csak a jelenlegi munkáját nézem mindenkinek, melyet külön meg is kérdeztem, akkor azt gondolom, hogy ebben a szektorban meglehetősen jól bánunk a munkaerővel az egységen belül, a fenti arányokat tekintve, ahol 77,8 %-ban igenlő válasz érkezett. Bár itt egy valaki úgy gondolja, hogy általánosságban létezik ez az egyensúly, ezen a helyen ezt mégsem így tapasztalja, a másik nemleges válasz pedig feltételezem attól érkezett, aki az előző kérdésre is nemmel válaszolt.

A következő kérdésem arra irányult, hogyha az előzőre igennel válaszoltak, akkor említsenek néhány példát, hogy miért, gondolják így. Az alábbi válaszok érkeztek:

“Beosztás, figyelemmel kinek mikor van szüksége szabadnapra”
“Figyelembe veszik a beosztásnál kért napokat a következő hónapra.”
“Nemmel válaszoltam.”
“Nemmel válaszoltam”
“A vezető a munkavállalók igényei alapján alakítja a havi beosztást.”
“A szabadnapok igényét jelezhetem”
“Másodállásban dolgozom itt, elfogadták, hogy melyik napokon tudom vállalni a munkát, eszerint kapom meg a beosztásom”
“Fenti válaszomat a vezetőm csapathoz való viszonya befolyásolta leginkább. Nagyon rugalmasan kezel minden felmerülő kérést, óhajt, problémát. Figyelembe vette, és támogatta például az egyetemi tanulmányaimat, hogy az órákon részt tudjak venni”

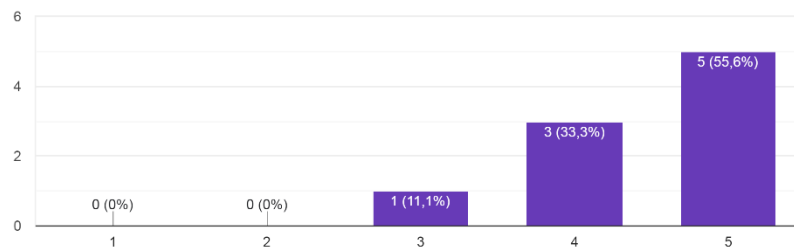
1. táblázat példák a munka és magánélet kapcsolatra a szervezet tagjainak véleménye alapján

A válaszokban kiemelkedő az úgynevezett rugalmas beosztás. A munkaidőnk kötött, ha dolgozunk, akkor egész nap bent vagyunk, 8:45-20:15 között teljes munkaidőben, így nem 20 munkanapunk van a hónapban, illetve hétköznap is vannak teljes szabadnapjaink, ha valamilyen elfoglaltságunk van, ami időponthoz van kötve, legyen az orvosi időpont, vagy bármilyen hivatalos elintézési való, amit tudunk előre, azt jelezhetjük a vezetőnk felé, mielőtt megírja a következő havi beosztást, és ennek figyelembevételével készíti el, az adott napot pihenőnapként rögzíti. Így a szabadságainkat is jobban be tudjuk osztani, mert bár csak egy részével rendelkezik a munkavállaló, mégis az ilyen események jellemzően nem a szabadság terhére valósíthatóak meg, ezzel pedig azt jobban tudjuk valóban szabad időtöltésre, pihenésre fordítani. Aki másodállásban dolgozik nálunk, ő csak bizonyos napokon tud jelen lenni, ott is rendkívül alacsony óraszámban, heti 10 órában. A közvetlen vezetőnk munkaideje kötetlen, jellemzően hétköznapi munkavégzést igényel napi 8 órában, amit szabadon eldönthet, hogy milyen időintervallumban tölt el. Minden hónapban van egy kötelező hétvégi jelenléte, amit az ő közvetlen felettese jelöl ki számára, illetve minden hónapban kell vállalnia egy olyan napot, amikor egész nap bent van, utóbbit többnyire szabadon megválaszthatja. Az ünnepi időszakban azonban megkövetelik tőle (és a többi vezetőtől is), hogy minden hétvégén legyen jelen, ebben az esetben a heti két pihenőnapját a hétköznapok valamelyikén veheti ki, illetve a hónap első

vasárnapja a szabad. Hétvégén is 8 órás jelenléte várna tőle, kivéve az utolsó hétvégét, ott a teljes nyitva tartásban, végig kell maradnia.

A továbbiakban kértem, hogy értékeljék bizonyos szempontok szerint a vállalatot.

1-5-ig terjedő skálán jelölje, (ahol az 1-es az "egyáltalán nem ért egyet", az 5-ös pedig a "maximálisan egyetért"), hogy az alábbiakkal mennyire ért egyet
9 válasz

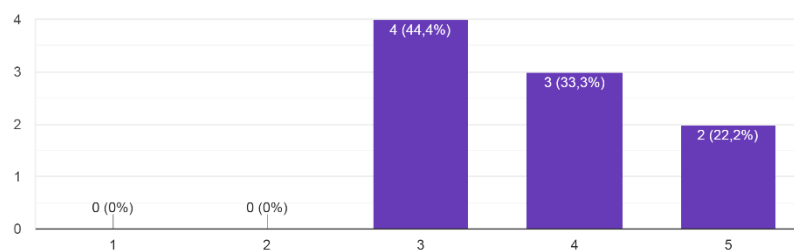


8. kép Vállalatértékelés magánéleti problémakezelés rugalmasságáról a vállalatot illetően

Az első ilyen szempont az volt, hogy "A cég, ahol dolgozom, rugalmasan kezeli a magánéleti kihívásokat (pl: hivatalos ügyek intézése, gyerekek betegsége, szülői értekezlet)"

A kilenc főből öten maximálisan egyet értenek a fenti állítással, és úgy gondolják, hogy nagyon rugalmasan reagál a cég az ilyen rendkívüli helyzetekre is, amik adódhatnak az ember magánéletében. Három fő négyesre értékelte, egy pedig közepesre, tehát hármásra. A kérdésre adott válaszok aránya azt a következtetést hozza magával, hogy inkább elégedettek az állítással, és pozitívan értékelik a vállalatot e-t tekintetben.

1-5-ig terjedő skálán jelölje, (ahol az 1-es az "egyáltalán nem ért egyet", az 5-ös pedig a "maximálisan egyetért"), hogy az alábbiakkal mennyire ért egyet
9 válasz



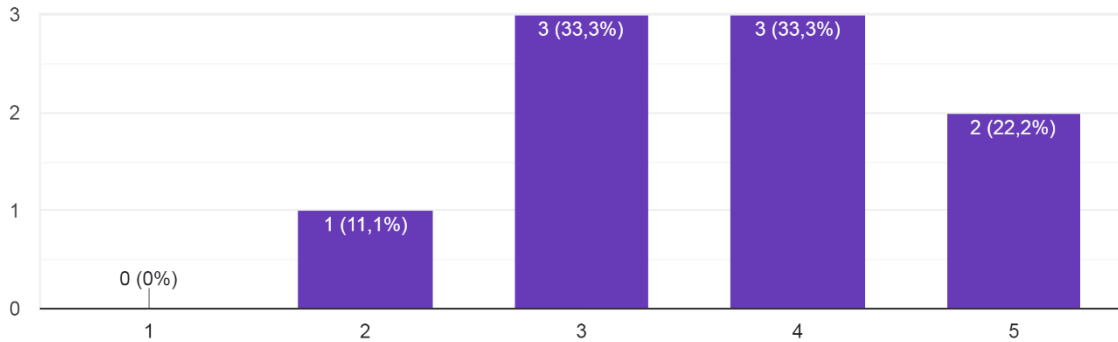
9. kép A vállalat által biztosított családra fordítható idő mennyisége

A második állítás az volt, hogy "Megfelelő időt tudok tölteni a családommal"

Itt az látható, hogy a hármassal közepesen egyetértő válaszok kerültek többségbe, négy fő jelölte ezt a lehetőséget, három fő négyesre, és kettő fő ötösre értékelte az állítást. Konzekvenciaként levonható, hogy a munkavállalók többsége semleges választ adott erre a kérdésre, amelyből arra következtetnek, hogy kevésnek érzik a családra fordítható szabadidő mennyiségét, azonban ezt a mindennapokban nem emelik ki.

1-5-ig terjedő skálán jelölje, (ahol az 1-es az "egyáltalán nem ért egyet", az 5-ös pedig a "maximálisan egyetért"), hogy az alábbiakkal mennyire ért egyet

9 válasz



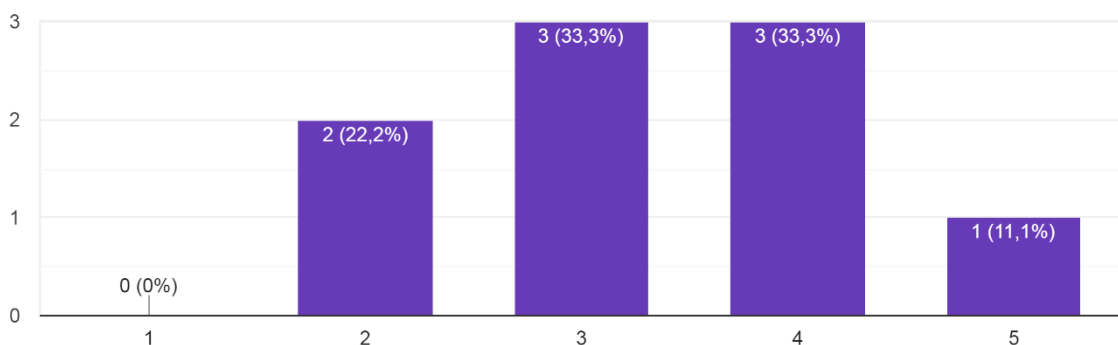
10. kép A vállalat által biztosított szabadidős tevékenységre fordítható idő mennyisége

A harmadik állítás az alábbi volt:” Megfelelő idő jut a szabadidős tevékenységekre/kikapcsolódásra”

Itt egy fő alig ért ezzel egyet, kettes értékelésével, azt feltételezem, hogy kevésbé tudja produktívan eltölteni a szabadidejét. Három-három fő választotta a közepes és a 4-es értéket, ezáltal azt gondolom, hogy nekik több idő jut kikapcsolódásra és minőségi pihenésre. Továbbá két fő pedig teljes mértékben egyet ért, tehát ők a jelenlegi munkahelyük mellett maximálisan tudnak fókuszálni és kihasználni a pihenésre biztosított idejüket.

1-5-ig terjedő skálán jelölje, (ahol az 1-es az "egyáltalán nem ért egyet", az 5-ös pedig a "maximálisan egyetért"), hogy az alábbiakkal mennyire ért egyet

9 válasz



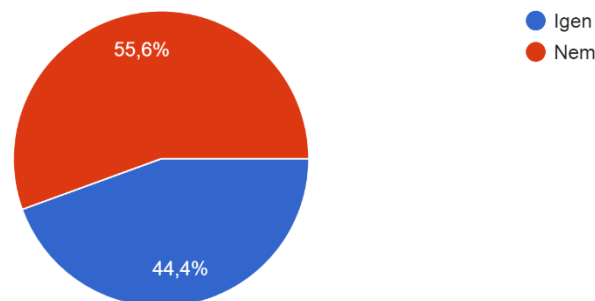
11. kép A vállalat által biztosított háztartási feladatok ellátására fordítható idő mennyisége

A negyedik állítás a háztartási feladatokra vonatkozott, miszerint:” Elegendő idő jut a háztartási feladatok elvégzésére”

Itt egy fő teljesen elégedett ezzel, és elegendő időt tud szánni a háztartásra. Három fő négyesre értékelte ezt, ami azt jelenti, hogy majdnem teljesen elégedett, három fő közepesen elégedett, két főnek pedig kevésbé jut ideje az ilyen jellegű feladatainak ellátására. Azt feltételezem, hogy ezzel összefüggésbe hozható az otthon és munkahely távolsága. A mi cégünk esetében egyik munkavállalónk sem helyi lakos, és azt gondolom, hogy az utazásra fordított idő nagy mértékben befolyásolja az adott válaszokat.

Van gyermeke?

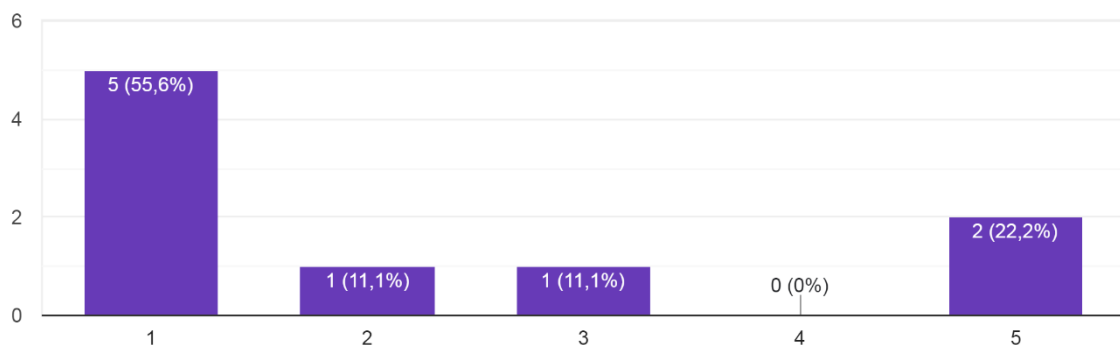
9 válasz



12. kép Gyermekekkel rendelkezők az egységnél

Amennyiben az előző kérdésre igennel válaszolt, gyermeke(i) mennyiben befolyásolták a feni kérdésekre adott válaszait. 1-5-ig terjedő skálán jel...ásolja", az 5-ös pedig a "maximálisan befolyásolja")

9 válasz



13. kép Milyen mértékben befolyásolta a gyermekekkel rendelkezők válaszait a gyermek

Az utolsó két kérdés szorosan összefügg, azt szerettem volna megtudni általa, hogy a gyermeket nevelő munkavállalóink válaszait mennyire befolyásolta ez a tényező.

A kilenc fős személyzetből négy fő nevel egy vagy több gyermeket, akik jellemzően 6 és 18 év között vannak. Két fő válaszait teljes mértékben befolyásolta, hogy vannak gyermekeik. Ebből arra következtek, hogy az említett munkavállalók gyermekei kisiskolások, így a munkarendjüket ehhez próbálják alakítani. Egy személy válaszait közepes mértékben befolyásolta, egy főét pedig aligha. Konklúzióként azt vonnám le, hogy az előbbieken említettek gyermekei már önállóbb életvitelűek. Az az öt fő, akiknek nincs gyermeke, természetesen azt a válaszlehetőséget jelölte, hogy semmilyen mértékben nem befolyásolja őket ez a téma, mivel nem érintettek benne.

5.Összefoglalás

Összességében azt gondolom, hogy létezhet egyensúly a munkánk és a magánéletünk között, azonban ahhoz, hogy ezt meg tudjuk teremteni, számos befolyásoló tényezőt figyelembe kell vennünk. Többek között a modern világunkban számos olyan élethelyzet léphet fel, amelyet mérlegelnünk kell és ezek alapján összeegyeztetnünk az aktuális vagy éppen jövőbeli munkahelyünkkel. A munkáltató hozzáállása a munkavállalóhoz fokozottan befolyásolja a munka és magánélet közötti egyensúly megteremtését, ezt a fentebbiekben bemutatott ábrák is alátámasztják.

Az ember fejlődése során folyamatosan dolgozik, a kezdetekben szinte egy helyen volt az életterületük és a munkájuk, hiszen a legnagyobb elfoglaltságuk az élelem megszerzése és feldolgozása volt. Később a céhek, manufaktúrák megjelenésével már ez elválasztódott, és elkülönült a háztáji munka, továbbá létrejöttek a munkahelyek is.

A technológia folyamatos fejlődésben van az idők során. Az utóbbi közel tíz évben pedig olyan tempót diktált, amihez az emberi idegrendszer, nem feltétlenül képes a megfelelő ütemben alkalmazkodni ebben a felgyorsult és rohanásközpontú világban. Mindazonáltal az eddigiekben említettek stresszfaktorként vannak jelen, amellyel fokozottan hatnak a munkavállalókra, ezzel is megnehezítve az egészséges egyensúly kialakítását a mindennapok során.

6.Irodalomjegyzék

- Engler, Ágnes. *A család mint erőforrás*. Gondolat Kiadó, 2017
- Finna, Henrietta és Forgács, Tamás (2010) *A rugalmas foglalkoztatási formákról*. INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM: TÁRSADALOMTUDOMÁNYI FOLYÓIRAT, 10 (1). pp. 77-94. ISSN 1587-8694
- http1 Munka a feudalizmusban: (<https://tortenelem.kepesiskola.hu/a-kozepkor-kezdetek-a-feudalizmus-vilaga/>)
- http2 Munka a középkorban: <https://divany.hu/offline/kozepkor-munka/>
- http3 Munka a középkorban:
<https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/tarsadalomtudomanyok/tortenelem/a-kozepkor-tortenete-476-1492/a-kozepkor-deleloje-1200-1300/a-varosok-a-cehek-es-a-kereskedelem-a-kozepkorban>
- http4 Az ipari forradalom hatása a munkára:
<https://erettségi.com/tetelek/tortenelem/cehek-manufakturak-es-gyarak/>
- http5 Maslow piramis: <https://daniellavarga.hu/maslow-piramis/>
- http6 Maslow piramis kép: <https://kiszervezettmarketing.hu/online-marketing/maslow-piramis/>
- http7 Egészséges egyensúly: <https://egeszsegvonal.gov.hu/maradj-egeszseges/munka-es-maganelet-egyensulya.html?highlight=WyJtdW5rYSIsIm1hZ1x1MDBIMW5cdTAwZTlsZXQiXQ==>
- http8 Munkavégzés és családi kötöttségek:
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/munkerohelyz/munkavegzes/index.html>.
- http9 DISC teszt <https://norberthires.com/szemelyisegtesztek-es-szemelyisegtipusok/>
- http10 Kérdőív: https://docs.google.com/forms/d/1BMMX_PlJmYCAjv4-SKYnIIG12qhvQoxfwYcRbhH4fpY/edit#responses

Nyilatkozat a szakdolgozat státuszáról (nyilvános, bizalmas)

Alulírott Hegedűs Zoltán (Neptun kód CVB25H) a
Marketing és Munkaadókat Egymással a Kereskedelmi
Szektorban

című szakdolgozatommal/zárodolgozatommal (továbbiakban mű) kapcsolatban az alábbiakról nyilatkozom:

- Kijelentem, hogy a mű BGE Dolgozattár repozitóriumba való feltöltésével más jogát nem sértem. Tudomással bírok arról, hogy az Egyetem a szerzői jogok meglétét nem ellenőrzi.
- Nyilatkozom, hogy a mű *(a megfelelő rész aláhúzandó)*
 - a bizalmas
 - a nyilvánosság számára hozzáférhető.
- Tudomásul veszem, hogy
 - szerzői jogsértés esetén az Egyetem az érintett dokumentum elérhetőségét a szerzői jogsértés tisztázása idejére átmenetileg korlátozza,
 - szerzői jogsértés esetén az érintett művet a Repozitórium adminisztrátora a Repozitóriumból haladéktalanul eltávolítja,
 - amennyiben a dolgozatomat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszem, az egyetem a dolgozatot az interneten a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. Hozzájárulásom – szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett – nem kizárólagos és időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Kelt: Ecséd 20 24. 12. 01.....



hallgató

s.k.

NYILATKOZAT

AlulírottAdocs Éva.....(C.0325#)..... 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 diplomaszerzés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2021 év12..... hónap 09.. nap

..........

hallgató aláírása