

Az előbeszéd és az írás

Több százezer évvel ezelőtt, hosszú folyamat eredményeként jött létre a nyelv előbb tagolatlan, majd tagolt beszéd formájában. Ez a szóbeli (verbális) kommunikáció. Az ember verbális kommunikációjában elsődleges a beszéd. A szóbeli kommunikáció alapja az emberi beszéd, amelynek rögzítésére, képi megjelenítésére az írás alkalmas.

A beszéd és az írás között a történelem folyamán sokrétű kapcsolat alakult ki.

A kultúra fejlődésével megjelent az előbeszéd rögzítése a legkülönfélébb jelrendszerekkel. Az írásrendszerek eleinte a valóságot akarták utánózni, képszerűek voltak, majd megjelent a fogalomírás, a szó- és szótagírás, valamint a betűírás. Az írás a nyelv rögzített létezési formája.



1. ábra Egyiptomi hieroglifák



2. ábra A székely–magyar rovásírás

Az előbeszéd és az írás között van néhány jól elhatárolható különbség. Az előnyöket és a hátrányokat az alábbi táblázat tartalmazza.

Az élőbeszéd és az írott szöveg jellemzői

Élőbeszéd	Írott szöveg
Elsődleges működés, természetesebb	Lehetőséget ad az átgondolásra
Szabálytalan forma, hangok egymásutánja	Szabályos forma, betűk és egyéb jelek egymásutánja
Kevésbé szerkesztett	Sok információt közölhet egyszerre
Gyorsabb információáramlást biztosít	Lassúbb információáramlást jelent
Ösztönös nyelvi viselkedés	Tudatos, igényesebb nyelvi viselkedés
Laza szerkezetű	Szerkezete szabályokhoz igazodik
Nyitott, a nem verbális eszközöket is felhasználja	Zárt, kötött szerkesztési mód jellemzi
Érzelmek, benyomások könnyebben átadhatók, közvetíthetők általa	Maradandó, sokszorosítható, térben és időben kötetlen
Többcsatornás kommunikáció	Egycsatornás kommunikáció
Több százezer éves forma	Körülbelül ötezer évvel ezelőtt alakult ki

Biztonságos testbeszéd a tárgyalás során

A testbeszéd, a nonverbális kommunikáció szerves része jelentősen befolyásolhatja az emberekről alkotott véleményt. Gyakran elősegítheti, hogy a többi ember megkedveljen bennünket. Felfedheti a beszéd, a gondolatok érzelmi tartalmát is. A kimondott szavakkal gyakran csak leplezni próbáljuk, amit valójában gondolunk, a gesztusaink azonban beszédesen árulkodnak. Testünk apró mozdulatokkal, gesztusokkal, arckifejezésekkel jelzi, mi zajlik épp bennünk. Ahogy a mindennapokban beszélünk, ülünk, állunk, sétálunk, sok mindent elárul rólunk. Minden, ami belül lejátszódik bennünk, megmutatkozhat a testbeszéden keresztül. Vannak univerzális irányelvek, amelyeket alkalmazhatunk a partnereinkkel való tárgyalás során (például tudjunk meg minél többet ügyfelünkről, öltözzünk megfelelően stb.).



Minden önfegyelem, odafigyelés, leplezni való szándék ellenére ott vannak azok a finom üzenetek, amelyeket a testbeszéd továbbít. Hogyan kerüljük el, hogy ezek erősebben érvényesüljenek, mint ahogy szeretnénk?

Felsorolunk néhány tippet, ami lehetővé teszi, hogy hatékonyabban kommunikáljunk a többiekkel, és megnézzünk néhány konkrét példát a sok lehetőség közül.

- Álljunk egyenesen, sose támaszkodjunk semmiféle falhoz, asztalhoz, pulthoz, ajtóhoz. Szakértők szerint a jelenlétünk 90%-át elveszíthetjük ezzel.
- A kézfogásunk legyen alkalomhoz illő. Legtöbb ügyfelünktől erről nem kapunk visszajelzést, rokonaink, barátaink azonban szívesen jellemzik, milyen a kézfogásunk. Amit figyelembe kell venni: a kézfogást ne használjuk erőfitogtatásra, de kerüljük el a döglött hal típusú, esetleg csak éppen az ujjakat érintő kézfogást is. Ez utóbbi azt sugallja, hogy „nem is akarok igazán itt lenni”. Fogjuk meg közepes erővel és teljes terjedelemmel partnerünk kezét.
- Tárgyalás, megbeszélés közben ne fonjuk össze a két karunkat. Tudnunk kell, hogy a kezek összefonása zárttságot és érdektelenséget tükröz, tehát kerülendő.
- Ne gesztikuláljunk széles mozdulatokkal. Arra is figyelni kell, hogy a legáltalánosabb kézjeleket a különböző országokban eltérő jelentéssel használjuk, ezért ismeretlen kulturális környezetben csak nagyon körültekintően használják őket!

- Ne tapogassunk senkit. A kézfogást követően kerülendő bármely egyéb érintés, tapogatás. Csak családtagokat, közeli barátokat csókolhatunk, ölelhetünk meg.
- Általánosságban az üzleti etikett a nemektől független, de azért akadnak kivételek. A hölgyek által viselt szoknya legalább a térdet fedje, a szoknyát viselő hölgyek soha ne keresztezzék lábukat, inkább párhuzamosan tartsák a szék egyik lábához tartóan. A férfiak részéről zsebre tett kézzel tárgyalni a legnagyobb udvariatlanság.

A nem verbális jelekről – érdekes esetek

A testbeszédről tanultakat kiegészítjük a tekintet, a mimika, a gesztusok, a testtartás, a térköz, a ruha, a hajviselet, a smink, valamint a tetoválás, ékszerek, kitűzők területén.

A tekintet

„A szem a lélek tükré” – gyakran hallhatjuk ezt a kijelentést, amelynek alapvető oka, hogy a kommunikációs folyamatban a szemnek szabályozó szerepe van. Érzelmi állapotot tükröz, visszajelzést ad a megértésről, a másik személyhez való érzelmi viszonyról. A tekintet többnyire öntudatlan, de vannak olyan helyzetek, amikor igen megszabott a tartalma. A pupilla bizonyos érzelmekre kitágul, például ha valami nagyon érdekel, esetleg félelem esetén, vagy ha nem mond igazat az illető.

Ha valami nem tetszik nekünk, a pupillánk összehúzódik, ami akaratlan mozgás; kiszolgáltatottá tesz például tárgyalások során (ezért viselnek napszemüveget a tárgyaló partnerek vagy a pókerjátékosok). A hosszas rátekintés valakire a kapcsolatteremtés, a kapcsolatfelvétel funkcióját is betöltheti. Ha valakihez szólni akarunk, igyekszünk szemkontaktust teremteni vele. A szemkontaktus kerülése unalmat, zavart, feszültséget is kifejezhet, a nyílt tekintet viszont őszinteséget, bizalmat tükröz. Az, hogy beszélgetés közben mennyire nézzük partnerünket, függ az illető nemétől, státuszától, kapcsolatunk intimitásától, a szimpátiától is. Aki szimpatikus nekünk, annak arcán hosszabb ideig áll meg a tekintetünk, ha valaki számunkra ismeretlen, akkor rövid a szemkontaktus. Az arabok például társalgás közben igyekeznek kiismerni az idegent – a szembogara rezdüléséből következtetnek arra, miként reagál bizonyos témákra, tudnak „olvasni” a szemből. Az összeszűkülő „kígyószem” ellenséges indulatra utal, míg a kitágult pupilla elfogadást, vonzódást, nyitottságot sejtet. Jó tudni, hogy a rémület pillanataiban is kitágul a pupillánk.

A mimika

Az arcizmok mozgása az érzelmi állapotunkat tükrözi. Az érzelmek kifejezésében a szemnek, a szemöldöknek és a szájnak kiemelt szerepe van. Általában hét érzelmek különíthető el így: az öröm, a harag, a félelem, az undor, a meglepetés, az érdeklődés és a figyelem. Az arcizmok mozgásának nagy része a kommunikációs folyamatban nem tudatos szinten jelenik meg, többnyire a verbális jelentéstartalmat kíséri, egybeolvad vele. A mimika tudatos visszafogása meghatározó szerepet játszik bizonyos társadalmi körökben. Ilyenrel találkozhatunk például a politikusoknál. A nyelv kinyújtását a mi kultúránkban csúfolódásnak értelmezzük, a tibetiek viszont így üdvözlik egymást, az eszkimók pedig bizalmas kapcsolatban az orrok összeérintésével köszönnek egymásnak. A mimika leplezésére, illetve az arc elrejtésére szolgál egyes kultúrákban az álarc viselése.

A gesztusok

A kéz gesztusainak számtalan variációja segít a közlés megerősítésében, és gyakran alkalmas önálló kommunikációra is. Vannak nemzetközileg is ismert gesztusok, de sok olyan is van, amely kultúrafüggő. A kéz gesztusaival cselekvéseket, gondolatokat egyaránt kifejezhetünk, a köszönés, üdvözlés egyik fontos közlője is. Az ujjaink segítségével nagyon sok jelet tudunk közvetíteni. Az ujjakkal való mutogatás változatai: a felfelé emelt mutatóujj figyelemfelhívás, míg előre-hátra történő mozgatása fenyegetést, oldalra történő mozgása tagadást, füllentést jelenthet. Az esküre emelt kéz ujjai (általában a mutató és középső ujjal történik) olyan, mint az iskolások tanórai jelentkezése. A hátul összefont kéz tekintélypózt jelent, mindenképpen büszke emberre utal. A tenyér dörzsölése az örömteli várakozás gesztusa. A test előtt összekulcsolt kar az introvertált ember jellemzője, védekezést, elutasítást, bezárkózást jelent. Az ökölbe szorított kéz agresszivitást tükröz, míg ha két kéz egymást fogja, mintegy kapaszkodás-ként, akkor partnerünk elbizonytalanodott, segítséget vár. A csípőre tett kéz gyakran a számonkérés, az idegesség, a harag kifejezője lehet. A nyitott tenyér őszinteségre, nyíltságra utal. Ha például a diák a kezét tördeli, az szorongásra utalhat, esetleg fél. A felfelé mutató tenyér kifejezhet nyílt ajánlatot, szívességkérést. A vállvonogatás, a széttárt tenyér arra utal, hogy a partner nem érti, vagy nem tudja, mit beszélnek.

A kézgesztusok gyakran az arccal együtt közvetítenek valamit, például az áll simogatása arra utal, hogy az illető döntést mérlegel, gondolkodik. Az összedörzsölt tenyér örömteli várakozást jelez, az orr érintése kétkedés, elutasítás jele is lehet, esetleg zavart tükröz, de a fül érintése is erre utal. A szem dörzsölése a bizonytalanság jele, a száj érintése a meglepődésé, vagy a megbánásé, esetleg a szégyené.

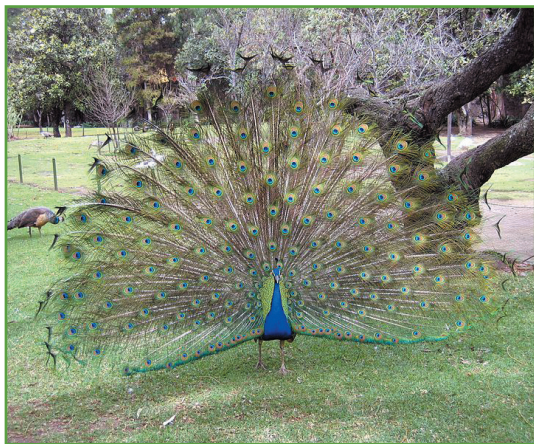
Természetesen idetartoznak az egyezményes jelzések, például a jelelés vagy a sportoknál alkalmazott kézmozdulatok is (például fociban a bíró, partjelző jelzései stb.).

A testtartás

A testtartás vizsgálata, elemzése a kommunikációban a test álló vagy ülő helyzetével, a beszéd közbeni mozgásával foglalkozik. Ahogyan mozgunk, kihúzzuk magunkat állás közben, meggörnyedünk, fejünket a vállunk közé húzzuk, ülés közben lábunkat keresztbe rakjuk stb. – ezek mind-mind az érzelmi állapotunkra utalnak. A test mozgása a kommunikáció alatt többnyire tudatlan. Tapasztalt társnak (fogadónak) a kommunikációs folyamatban megbízhatóan jelezheti az egyén érzelmeit, viselkedését, attitűdjét, kifejezheti az alá- és fölérendeltséget, valamint jól tükrözi az interakció sorrendjét. A testtartás sokat elárul az illetőről, árulkodhat betegségről, kicsattanó egészségről (görnyedt, laza vagy kihúzott egyenes, feszes tartás stb.), de adott foglalkozásra is jellemző lehet (például katonák), gyakran az illető személy életmódja is befolyásolhatja (például italozó ember). A keresztbe tett láb ülés közben a védekezés jele. Ha ülő helyzetben a lábkeresztzés és a kéz keresztvétele együtt jár, az az illető elégedettségére utalhat. Gyakori eset, hogy a láb- és a kézgesztusoknál a beszélgetőpartner pózát átvesszük:

ez a tükörreflex. Az érzelmek közül szinte leglátványosabban az tükröződik, ha valaki boldog, büszke, mert ilyenkor kihúzza magát, egyenesen áll (például ha megdicsérik, jó eredményt ér el stb.), de ugyanígy a szomorúság, a bánat is észrevehető, mert ilyenkor az emberek leggyakrabban magukba roskadnak, a vállukat leengedik, esetleg meggörnyednek.

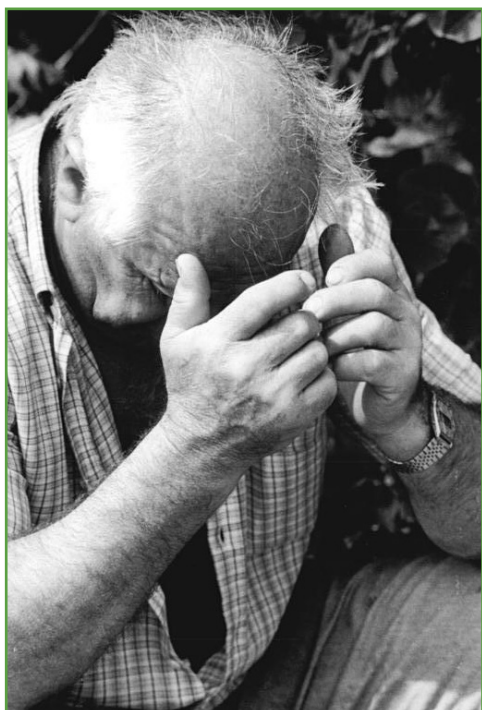
Érdeemes megemlíteni, hogy a testtartás az állatvilágban az erő fitogtatására, a vetélytárs legyőzésére, a nőstény kegyeinek megszerzésére irányul.



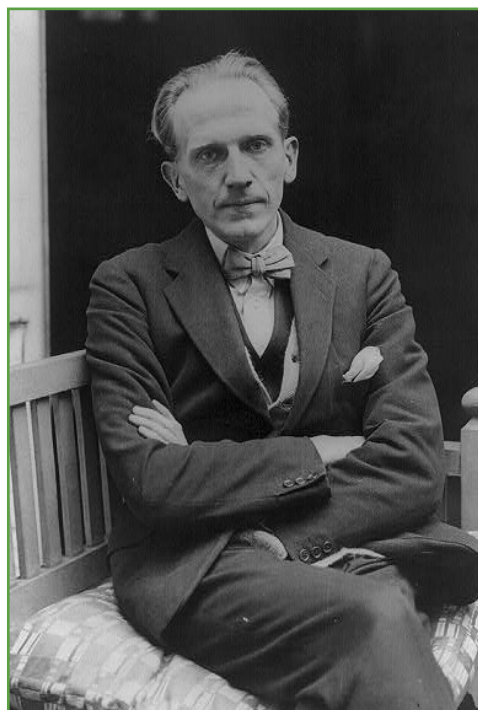
Hím páva



Udvarló nagy pólingok



Kétségbeesett férfi



Karba font kéz



Nők keresztbe tett lábbal

Férfiak (balról jobbra: Juhász Gyula,
Móra Ferenc, Réti Ödön)

Kukucs!

A térköz

A térköz fontos része a kommunikációnak, ez fejezheti ki, hogy milyen viszonyban vannak egymással a kommunikáló felek. A kommunikációs folyamatban a tér, mint nem verbális jelzés, fontos szerepet játszik. Edward Hall¹ leírta azokat a kulturális szabályokat és szokásokat, amelyek a tér használatát befolyásolják, ezt a tudományterületet proxemikának nevezte. A tér emberi felhasználása a kultúra egyik jellegzetes megnyilvánulási formája, központjában a társadalmi és a személyes tér problémája, valamint ennek érzékelése áll.

Edward Hall a következő távolságtípusok interakciós jelentését rögzítette:

1. Nagyon közeli: a halk suttogás is hallható.
2. Közeli (kb. fél méter): a suttogást még hallani lehet.

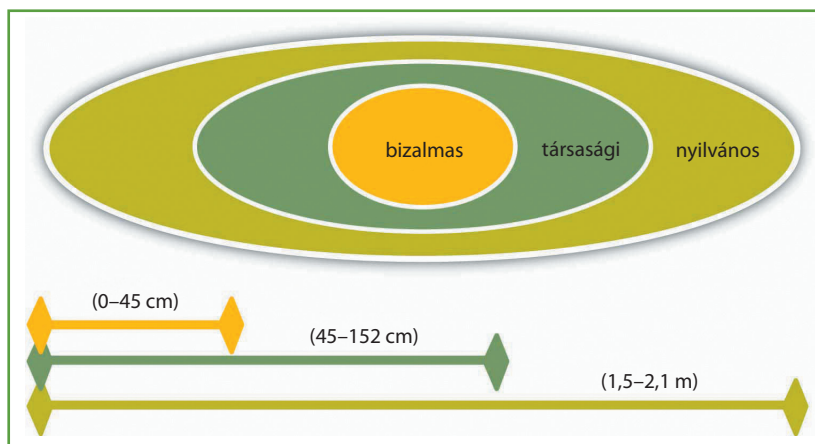
¹ Edward Twichell Hall (1914–2009) amerikai antropológus és kultúraközi kutató.

3. Viszonylag közeli (nem távolabb egy méternél): a helyiségben halkan lehet ilyen térközzel beszélni, szabadban normál hangon.
4. Közeli semleges: a bizalmas témák megbeszéléséhez, halk hangon történő kommunikáció.
5. Távoli semleges (másfél-két méter): normális hangvétel szükséges hozzá.
6. Nyilvános (két-három méter): hangos normál beszéd, általában nyilvános helyzetben.
7. Termen át: közönség előtti előadást, szónoklatot jelent.
8. A távolság nyújtása: elmenőben történő közlés, integetés távozáskor.

A térköz a protokollban is nagyon fontos, elsősorban ültetési rendek esetén, a vendéglátásban a vendég és a pincér, illetve a dolgozók kommunikációjában. Őket szakmai tantárgyaik keretén belül megtanítták a helyes térköz megválasztására.

A középosztálybeliek között megfigyelték a távolságokat kommunikáció közben – ezek a megállapítások csak az adott, vizsgált csoport tagjaira jellemző mutatószámok, de érdekes következtetéseket tudunk levonni belőlük:

- Bizalmas távolság: 0–45 cm, melynél a huszonöt centiméteren belüli közelség már intim. Ilyenkor hallható a halk suttogás. Nagy szerepe van más érzékszerveknek is, például a szem a partner testének kis, közeli részére fókuszál, a szaglásnak fontos szerepe lesz, lehetőség van a partnerek közötti érintésre stb. A suttogás zárt helyen, a halk hang a szabadban is pontosan érthető. A partnerek érezhetik egymás illatát, és akár meg is érinthetik a másikat.
- Személyes távolság: 45–120 cm. A halk beszédet zárt térben hallani ekkora távolságból. Ez a térköz alkalmas a bizalmas, személyes témák megbeszélésére.
- Társasági távolság: 120–360 cm. Normál hangerejű beszédre alkalmas.
- Nyilvános távolság: 360 cm-nél nagyobb. Főleg előadás esetén, közönség előtti nyilvános megszólalásra megfelelő térköz. Ilyen távolságból csak a hangos beszéd érthető.



Proxémika: a bizalmas, a társasági és a nyilvános térköz

A ruha

A ruhának jelzésértéke lehet. Elsősorban fontos a ruha szabása, anyaga, színe mind a férfiaknál, mind a nőknél. Annak is jelentősége van, hogy a ruha (öltöny, zakó-nadrág, kosztüm, blúz) helyhez, alkalomhoz, napszakhoz, évszakhoz illő-e. A ruházat gyakran hovatarozást, foglalkozást fejezhet ki. (Régen a családi állapotot is kifejezte, például a kendőviselet – főleg vidéken – arra utalt, hogy az illető férjes asszony.) Meghatározott színe, szabása van a katonák (gyakorló és kimenő) ruhájának, a szakácsok munkaruhájának, de itt említhetjük a sportolók egységes mezét is stb. A vendéglátásban különösen fontos az egységes formaruha, amiről fel lehet ismerni, hogy viselője melyik vállalkozás dolgozója. Egy jól megválasztott formaruha jó reklámeszköze is lehet az adott vállalkozásnak. Gyakori, hogy iskolák, egyetemek saját egyenruhájukkal különböztetik meg magukat a többi intézménytől (például Angliában, Amerikában, sőt ma már nálunk is bevett gyakorlat). A magyar iskolákban szokás volt – ma már egyre kevesebb helyen az – az egységes iskolaköpeny viselete. Bizonyos ruhadaraboknak külön szerepük is lehet. Fontos jelzést adhat a cipő márkája, formája, állapota és viselési módja. Például fiatalok bizonyos csoportjára jellemző a bakancs viselete a hétköznapiokon, de jelentése van annak is, hogy milyen márkájú, be van-e fűzve vagy nem. Az is fontos számukra, hogy milyen a cipőfűző anyaga és színe.



Iskolai formaruha



Magyar katona az isonzói olasz fronton

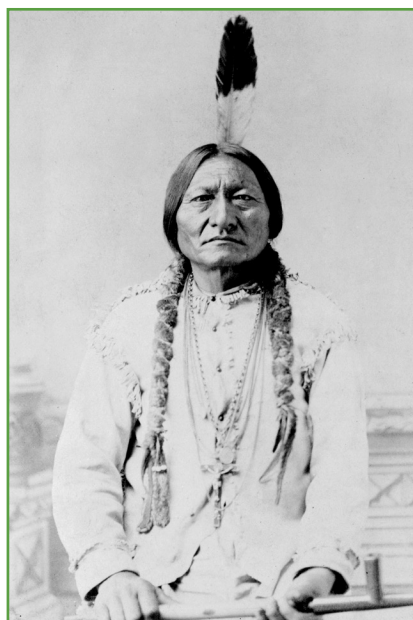
A hajviselet

A hajviseletet nagyban befolyásolja a divat, a szokások, a társadalmi helyzet vagy hovatartozás és az ember egyénisége is. Általában a férfiak hajviseletének kevésbé szokás jelentést tulajdonítani, mint a nők frizurájának, bár itt is vannak nagyon jellemző kivételek (például a skinheadek). A hajviselet minden korban és kultúrában kiemelt szerepet kapott. Afrikai törzseknél a haj nemcsak dísz, hanem egyben üzenetközvetítő is, a nők hajviselete elárulja, hogy milyen a családi állapotuk (férjzettek vagy hajadonok, például bizonyos országokban – így nálunk is – divat volt, hogy a férjhez ment lányoknak kontyot kellett viselniük), sőt még arra is tartalmaz utalást, hogy a férjük gazdag-e, milyen társadalmi réteg tagja. A honfoglalás korában a kopaszra borotvált fej volt a követendő minta, a kereszténység térhódításával a hosszú haj vált uralkodóvá a férfiak körében. A török hódoltság idején ismét a tar fej, majd a fonott hajviselet volt a jellemző. A férfiak legfőbb díszé azonban évszázadokon keresztül a szakáll volt. Az arcszörzet a férfiaknál a hatalmat, a méltóságot, a bölcsességet is szimbolizálta, ezzel tiszteletet vívtak ki maguknak.

A nők hosszú haja sokáig a nemiséget képviselte, ezért a szüzek hajának különös varázserőt tulajdonítottak. Bizonyos korokban a lányok járhattak csak hajadonfótt, az asszonyok mindig eltakarva hordták a hajukat, leggyakrabban kendőbe burkolóztak. A haj tisztasága – egyes értelmezések szerint – színe ugyancsak kommunikatív szerepet tölt be. A hajjal végzett mozgásnak mindenképpen jelentősége van. Sok kifejező gesztus hordozója lehet a kirívó hátravetése, a haj tépkedése, az ujjakra történő csavargatása, szájba vétele stb.



Hétköznapi (?) hajviselet



Ülő Bika indián törzsfőnök (kb. 1885-ben)

Az arcfestés

A sminkelés nemcsak leplezésre (bőrhibák, bőrszín, fáradtság stb.), hanem kommunikációs stratégiák tudatosítására is szolgál. Az aktuális divatot is tükrözi, esetleg vallási, kultikus üzeneteket is hordozhat. A smink kifejezhet eleganciát, határozottságot, megközelíthetetlenlenséget, de bohókás vidámságot, vágyakozást stb. is. Egy jó smink lényegesen megváltoztatja egy nő megítélését, ugyanakkor egy rosszul elkészített vagy elkenődő festék rendkívül sokat tud ártani. A vendéglátásban nem ajánlott az erős smink alkalmazása, kerülni kell az erős színeket, inkább a diszkrét, visszafogott arcfestés az elvárt. A vendégben visszatetszést válthat ki a hivalkodó, élénk színű rúzs, a nagyon erős smink alkalmazása. Bizonyos kultúrákban, a természeti népeknél az arcfestés nemcsak a nőkre jellemző, hanem az adott csoporton belüli társadalmi rangot is kifejező jelzéseként szerepel (például indiánok, színészek, sámánok).



Az új év ünneplése Katmanduban (Nepál)

A tetoválás, az ékszerek, a kitűzők

A testfestés a történelem során már nagyon régen megfigyelhető kommunikációs jelként szerepelt. A festés elárulja viselője állapotát (lásd harci színek, a különböző átmeneti szertartásokkor – beavatás, temetés – a társadalom különböző nemeinek és csoportjainak – beavatottak, beavatatlanok – megfelelő színek és ábrák). A festés gyakran nagyon is praktikus okok miatt történt, mert a közös és riasztó harci dísz felöltése megfélemlítette az ellenfelet, de még inkább erősítette viselőjének és társainak elszántságát, összetartozás-tudatát, a vadász átalakulását harcossá. A rítusok során felöltött „színruha” segítette a szerepjátékban, az ősi idők, az ősi szereplők megjelenítésében. Természetesen a tetoválás mint ősi eljárás a harcra készültséget, a rontó szellemek elleni küzdelmet, rituális szokásokat stb. szolgál, mindig valamilyen kommunikatív céllal – még napjainkban is.



A menyasszony hennafestése (mehndi)
– az ókori Dél-Ázsiából származó szokás

A tetoválás, a testfestés, a testékszer mindkét nemre jellemzően egyre divatosabb, elsősorban a fiatalok között. Napjainkban is használják az összetartozás szimbólumaként (arcfestés sportegyesületek drukkerei, rock- és punkegyüttesek rajongói között), ma azonban inkább a divat múló jegyeként értékelhető. (Főleg, ha eltávolítható a testfesték, és nem okoz károsodást a testékszer.)

Sokban és sokszor befolyásolja viselője társadalmi-anyagi helyzete, egyénisége, a divat, az egyén ízlése, a politika is.



Magyar rendőrségi jelvény

Különböző tárgyak és testi állapotok vagy díszítések kulturális jelentőséget kapnak, a társadalom elfogadja, hogy ezeket meg lehet mutatni, és valamilyen kifejező értékük van. Általában ezek azokat a főbb közösségeket reprezentálják a személyiségben és annak interakcióiban, amelyekben az illető él, vagy amelyekben felnőtt. Ezek nagyobb része tudatosan vállalt, gondozott jelzés, csak kisebb része spontán, öntudatlan. Az ember például a ruhájára, a hajviseletére, a testét díszítő tárgyakra nagy gondot fordít.

A vendéglátásban dolgozóknál bizonyos munkakörökben kimondottan tilos a látható testékszerek, illetve ékszerek viselete. Erre elsősorban higiéniai, illetve balesetvédelmi előírások miatt van szükség. A túlzottan felékszerezett vendéglátó dolgozó visszatetszést vált ki a vendégben, így a hivalkodó megjelenést az ékszerek terén is mindenképpen kerülni kell.

Dresszkód – öltözködési szabályok

A dresszkód még a középkorban alakult ki, azzal a céllal, hogy az európai nemesség megkülönböztesse magát a többi társadalmi osztálytól. Ma már az is előfordulhat, hogy a cégek mellett a vendéglátó- és szórakozóhelyek is elvárásokat támasztanak vendégeikkel szemben. Leggyakrabban persze a vállalatok követelnek meg bizonyos típusú öltözködést alkalmazottaiktól, akiknek sokszor szigorú utasításoknak kell eleget tenniük.

Frakk (White Tie)

A frakk számít a férfiak legelegánsabb viseletének. Alapvetően abban tér el a szmokingtól, hogy a frakk összes kiegészítője – mint például a mellény, a csokornyakkendő, a kesztyű – fehér színű. Kivétel természetesen a cipő, ez csak fekete lehet. A merészek akár egy fekete cilinderral is feldobhatják megjelenésüket. Alkalmakat tekintve állami fogadás, bál vagy saját esküvőnk lehet optimális esemény e ruhadarabok viseléséhez.

Hölgyeknek elegáns, hosszú estélyi a kötelező viselet finom anyagú stólával vagy kiskabáttal.



Szmoking (Black Tie)

A szmoking Angliából származik, és az emberek már az 1800-as évek vége óta hordják. Az előkelő férfiak vacsora után elvonultak dohányozni, ekkor a kényelmetlen frakkot lecserélték egy könnyedebb kabátra, a szmokingra.

A klasszikus szmokingot keményített gallérú, fehér szmokinginggel illik viselni, amelyhez fekete vagy valamilyen sötét színű csokornyakkendő a legideálisabb, persze



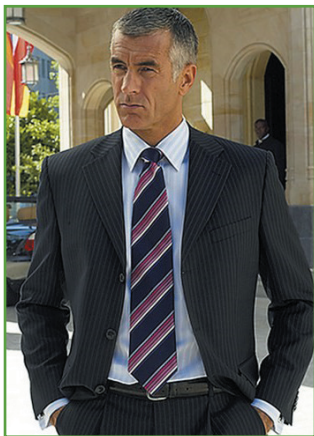
mellény is húzható az öltözékhez. A feketén kívül választható sötétkék vagy más sötét árnyalatú modell is. Az összeállításhoz fűzős, sötét színű lakk- vagy bőrcipő ajánlott. Szmokingot viselhetünk esküvői vacsorához, operába menet, bállokba vagy színházba is. A nők ruhatárában is megjelent és fontos darabbá vált a szmoking, különösen a feketétől eltérő színekben (kedveltek a pink, a lila és a zöld modellek).

Hölgyek számára a „Black Tie” öltözék az estélyi, kesztyű nélkül, ujjatlan hosszú ruha, melyet viselhetnek stólával, de lehet rövid koktélsruha is, attól függően, hogy mennyire formális a rendezvény.

Zsakett (cut)

Csíkos nadrág, szürke mellény, galléros ing és ezüstszürke nyakkendő vagy szmokinging illik hozzá. A zsakett a szürkén kívül színes változatokban is jelen van, és nyugodtan hordható például szürke cilinderrel. Amerikában és Angliában a cut a vőlegény és a férfi vendégek hivatalos esküvői ruházata, de itthon is egyre népszerűbb. Tökéletes viselet esküvőn kívül a kiemelten hivatalos fogadásokon is. Az elől rövid, hátul hosszú ruha tulajdonképpen a nappali események frakkviselete egészen délután 16-17 óráig.

A nők ilyen alkalmakkor selyemkosztümöt vagy koktélruhát húzhatnak.



Üzleti öltözék (business attire)

Valamilyen sötét, egyszínű, minőségi anyagból készült öltöny, gyapjú vagy lenvászon, mellénnyel, inggel és nyakkendővel, fényes bőrcipővel. Az öltöny színe lehet sötétszürke, sötétbarna vagy egyszerű fekete, hajszálcsíkos mintával díszítve. A business szó finom utalás arra, hogy a nő legyen elegáns, de kerülje a kivágott fazont, a mély dekoltázst. A hölgyek ilyen alkalmakkor hordhatnak kosztümöt, illetve nadrágkosztümöt sötétszürke, sötétbarna, sötétkék színekben is, világosabb színű inggel kombinálva. Fontos hivatalos eseményeken, rendezvényeken illik ilyen öltözetet viselni.

Semi-formal

Hazánkban a semi-formal arany középut a business öltözet és a black tie között, a rendezvény kezdési időpontjához képest különböző: este 6 óra előtt normál elegáns, utána ünnepélyesebb megjelenés a követelmény. Uraknak 18:00 előtt öltöny, utána sötét öltöny, nyakkendő, hölgyeknek 18 óra előtt egy elegáns ruha, utána koktélruha, kosztüm vagy a klasszikus fekete ruha a célszerű viselet.

Tehát a férfiaknak az öltöny, a hölgyek esetében pedig a koktélruha, elegáns kosztüm az elfogadott. A legjobb azonban ilyen esetben is a klasszikus fekete ruha.

Hétköznapi viselet (casual)

Ebben az esetben nincsenek megkötések, ránk bízunk, mit viselünk, az alapvető öltözködési illetant szem előtt tartva. A farmer, a rövidnadrág és a melegítő azonban természetesen ilyenkor sem megengedhető. Esetleg egy világosabb nadrág, ing, kardigán megfelelő lehet, de a rövid ujjú felső és a szandál nem javasolt (papucscipő zokni nélkül még belefér).

Forrás: http://hvg.hu/plazs/20100830_dress_code_szabalyok

Hippokratész és Jung személyiségtypusainak jellemzése

Hippokratész embertípusai



Szangvinikus (szalmaláng) típus

Az érzelmek keletkezése: gyors, könnyen lobban, de a tartóssága rövid, hamar lecsillapodik.

Egyéb tulajdonságai: viselkedésére intenzíven hatnak az érzelmei, vidám, lobbanékony, eleven, társaságkedvelő, közlékeny, bőbeszédű, barátságos, élénk, gyors felfogású, nagymértékben impulzív alkat.

A testalkat külső megítélése: viszonylag testes, mozgása gyors, egészséges arcszíne van.

Kolerikus (epés) típus

Az érzelmek keletkezése: gyors, a tartóssága is megbízható.

Egyéb tulajdonságai: konok, heves, indulatos, könnyű kijönni vele, nagyon fogékony, nagymértékben impulzív.

A testalkat külső megítélése: határozott, nyílt tekintetű, lendületet és nagy tetterőt sugárzó alkat.



Melankolikus (mélabús) típus

Az érzelmek keletkezése: lassú, de tartós.

Egyéb tulajdonságai: búskomor, töprengő, levert, nehezen dönt, határozatlan, nagyon fogékony, kismértékben impulzív.

A testalkat külső megítélése: törékeny alkat, gondterhelt arckifejezés, lassú mozgás jellemzi.

Flegmatikus (egykedvű) típus

Az érzelmek keletkezése: lassú, nem tartós.

Egyéb tulajdonságai: nyugodt, egykedvű, higgadt, kiegyensúlyozott, nehéz kijönni vele, kevésbé fogékony, kismértékben impulzív.

A testalkat külső megítélése: feltűnésmentes, átlagos megjelenés, lomha mozgás, érzelmektől mentes arckifejezés jellemzi.



Az embereket természetesen nem lehet csak egyik vagy csak másik csoportba besorolni, ugyanakkor a fő tulajdonságaik, jellemzőik alapján lehet alkalmazni ezt a pszichológia által is használt csoportosítást.

Carl Gustav Jung embertípusai

Jung más szempontokat figyelembe véve csoportosította az embereket. Koncepciójának fő kérdésfeltevése során az emberek viselkedését vizsgálta, azt figyelte, vajon a személyiség belső ösztönző ereje önmaga vagy a külvilág felé irányul-e. E kérdés megválaszolása alapján az embereket introvertált (befelé forduló) vagy extrovertált (a külvilág felé irányuló) típusba sorolja. Az említett két típus gyakran konfliktusban állhat egymással, és hajlamosak egymás lebecsülésére. Ennek az az oka, hogy a pszichikus értékeik teljes mértékben eltérnek egymástól, mivel az introvertáltak értékei a szubjektumhoz/személyhez, az extrovertáltaké pedig a tárgyakhoz kötődnek.

Az introvertált (befelé forduló) ember jellemzői: megfontolt, érzelmileg nehezen motiválható, töprengésre, szorongásra hajlamos. Érzelmileg is nehezen kötődő. Tartózkodó, nem kezdeményező, nem keresi a külső kapcsolatokat, általában kerüli a kihívásokat és a problémákat. Ha váratlan helyzetbe kerül, vagy új kapcsolatokat kell kialakítania, akkor szorong. Kockázatot nem szívesen vállal, gyakran aggódalmaskodik. Nem szereti a változásokat, ezért kitartó, hűséges típus. Ragaszkodik a megszokott dolgokhoz, ezért nem elég vállalkozó szellemű.

Az extrovertált (kifelé forduló) egyén jellemzői: minden megnyilvánulását a külső környezethez igazítja. Általában vidám, tetterős, és gyorsan reagál mindenre. Az emberi kapcsolatokat szívesen keresi és teremti. Szeret szerepelni, kezdeményezni. Jók a társas készségei, közeledik, szívesen barátkozik. Vállalkozó kedvű, szereti a változásokat, keresi az újat. Gyorsan ráun a meglévő dolgokra, és új kihívásokat keres magának, ezért hajlamos a felszínességre, a kapkodásra. Szorongásait könnyen legyőzi, jól társalog, szereti a társaságot és ott középpontban lenni. Jó szervező, de türelmetlen, ezért a végrehajtás aprólékos munkáját nem szereti. Jó érzéke van az emberek meggyőzéséhez, de nyitottsága miatt sérülékeny és sértődékeny is.

A köszönés szabályai

A tananyagban már megismerkedtünk a köszönés általános szabályaival, de a vendéglátás speciális terület, érdemes megnézni az itt jellemző szabályokat is.

A köszönés protokolláris szabályai:

- Ne várjunk arra, hogy a másik fél előre köszönjön. Az igazán udvarias embert nehéz ebben megelőzni.
- Köszönést elmulasztani vagy nem viszonzni egyértelmű sértés.
- Köszönéskor illik a köszöntöttel szembenézni.
- „Kézét csókolom”-mal nőknek vagy nagyon idős embereknek szokás köszönni – de nem kötelező.
- Szervusz, szia: csak annak köszönhetünk így, akivel tegező viszonyban vagyunk.
- Távozásnál használhatjuk a „vizontlátásra” köszönést. A „viszlát” rövidítés azonban udvariatlan, flegmán hangzik, lekezelő. Kerüljük a használatát!
- Az ismeretlenek társaságában tartózkodó ismerősünket találkozáskor üdvözlőnkünk kell, majd utána a társaság tagjait is, akik viszonzják üdvözlésünket.

Mire kell ügyelni, ha köszönünk? Hogyan köszönjünk?

- Nem zsebre tett kézzel.
- Nem tele szájjal, étkezés közben.
- Ülő társaságban a férfiak felállnak, ha mindkét nembeli idősebbnek köszönnek.
- A hölgyek akkor állnak fel, ha idősebb hölgyet köszöntenek.

E szigorú szabályok alól vannak kivételek (csak néhány példát említünk):

- Ne várja például egy fiatal lány, hogy idős férfi ismerőse előre köszönjön neki.
- Helyesebb az is, ha a fiatalabb vezető előre köszön idősebb beosztottjainak, a férfi vezető a női beosztottaknak.
- Ha valaki belép egy helyiségbe, és ott már néhányan tartózkodnak: köszönjön előre, tekintet nélkül arra, hogy odabent férfiak vagy nők vagy fiatalabb személyek tartózkodnak.

A köszönés egyéb formái

A köszönés ma már kevésbé divatos, de elfogadott formái a kézcsók, a kalapemelés, a meghajlás és egyre népszerűbb formája a kézfogás.

Kézcsók

Gondolták volna, hogy a kézcsók nem a férfiak és nők közötti kapcsolatban alakult ki? A feudalizmus fejlődésével az egyre erősebbé váló főnemesek alárendeltségét volt hiva-

tott jelezni a legfőbb hűbérúrral, a királlyal szemben. A korlátlan hatalommal rendelkező spanyol uralkodók szinte beleszédültek a legmerevebb etikett saját maguk építette börtönébe: a spanyol szertartás szerint ugyanis a megkoronázott királyhoz így szól a megkoronázandó királyné: „Beso las manos de Vuestra Majestad!”, ami annyit jelent, hogy csókolom a felséged kezét.



White House Photo Office

A kézcsók polgári életünkbe Bécsből került, ahol azt a spanyol szertartással rokon osztrák udvari etikett tette általánossá. Egy francia etikettkönyv szerint a férfinak igazság szerint a nő keze fölé kell hajolnia anélkül, hogy megérintené az ajkával. Tehát a kézcsók valójában nem is csók, csak hang nélküli, leheletszerű jelzés. Amikor egy hölgy kézfogásra nyújtja a kezét, függőleges kéztartással tegye. A férfi ezt elfogadva finoman fordít a hölgy kézfejen egy negyedét, majd a hölgy kezét megemeli annak derék- és mellmagassága közé. (Illetlen, ha erőteljesen, magasan a szájához húzza.)

Majd ráhajol a kézfejre, és nem érinti meg azt ajkaival. A hölgy eközben viszont nem rángathatja el a kezét, nem emelheti azt sem el, sem fel, szemével kell követnie csak a mozdulatsort.

A közép-európai országokban még ma is erősen érződik társaságban a kézcsók klasszikus hagyománya. A hivatalos kapcsolatokban már megfontolandó ez az udvariassági forma, mert bizalmaskodásnak számít, ezért a legtöbb országban kerülni kell. Például Amerikában nem szokás kezét csókolni, az is elképzelhető, hogy a nő felpofozza a férfit emiatt. Az is előfordult Japánban – a helyi szokások miatt –, hogy annak a hölgynek a férje, akinek a kezét megcsókolták, szheppukut/a has felmetszésével történő rituális öngyilkosságot követett el. Ma már ez a szokás nem jellemző.

A kalapemelés

Köszönéskor a férfi a kalapját – ha az nem egyen- vagy formaruha része – mindig és mindenki előtt köteles megemelni. Vannak olyan helyzetek, amikor le is kell venni a kalapot, például zárt helyiségekben, a Himnuszt hallgatva, gyászmenettel való találkozásnál, katolikus templomban, hivatalos épületben stb.



Kalapemelés

Meghajlás

A meghajlás a szolgáltatás, vendéglátás és az idegenforgalom területén a legtöbbet alkalmazott viselkedéstechnikai megoldás. Hazánkban alkalmazható tiszteletadásként a férfi hajol meg a hölgyek felé, vagy „futó” találkozáskor alkalmazzuk ezt a köszönési formát. Leggyakrabban bemutatkozáskor, kézfogás alkalmával, első találkozásnál és búcsúzáskor használható, nemcsak a hölgyek, hanem magasabb rang és idősebb partner esetében is.

Kézfogás

A kézfogás szokássá válása századokkal ezelőtt kezdődött. Eredetileg csak férfiak alkalmazták egymás között. Jelentése ekkor a fegyvertelenségre utalt. A nyitott tenyér a békés szándékot jelentette. Ma a kézfogás szép szokása kezd egyre inkább visszatérni a mindennapjainkba. Ez a köszönési mód Magyarországon ma is főleg a fiúk, férfiak köszönési formája, melynek nagyon sok változata ismert, attól függően, hogy milyen ismeretségi, baráti kapcsolat van a felek között, esetleg milyen társadalmi osztályba tartoznak. A kézfogás egyben a bizalom jele, hiszen nem mindenkinek nyújtjuk a kezünket.

Jellemzői közül nézzünk meg néhányat, amelyeket saját szakmánkban és a mindennapi életünkben is illik alkalmaznunk.

- A vendéglátás dolgozóinak nem illik kezet nyújtani a vendégnek, hacsak a vendég nem kezdeményezi, vagy esetleg az illető személyes ismerőse.
- A nő nyújt először kezet a férfinak, a vezető a beosztottnak, azonos neműek között az idősebb a fiatalabbnak.
- A kézfogás egyszerű, rövid és határozott mozdulat legyen. A kézfogás ereje a partner fizikai állapotához kell, hogy igazodjék.
- Külföldön meg kell ismerni az ottani szokásokat; kesztyűs kézzel nem illik kezet fogni, kivéve, ha nőről vagy egyenruhás férfiről van szó, mert a kesztyű az egyenruha része.
- A nyújtott kéz el nem fogadása sértés.

A köszönés speciális vagy épp furcsa formái

Ahány ház, annyi szokás, ahogy a mondás tartja – ez a köszönésre is igaz. A teljesség igénye nélkül nézzünk pár példát a közép-kelet-európaiak számára különleges vagy épp furcsa szokásokról!

- Nagy-Britanniában a férfi köszönését meg kell előznie a hölgy megelőző és megengedő fejbiccentésének, amivel jelzi, hogy fogadni fogja a köszönést.
- Franciaországban a köszönés a napszakhoz igazodik, hozzátéve az uram (Monsieur), asszonyom (Madame), kisasszony (Mademoiselle) szavakat, mint például „Bon jour, Monsieur”. Az üdvözlés szívélyes, a kézfogás találkozáskor és búcsúzáskor természetes, még arcra adott csók is előfordul.
- A legtöbb távol-keleti országban enyhe meghajlással üdvözlik egymást, ami nem a megalázkodás, hanem a tisztelet jele. A nyugatiak távol-keleti férfi barátjukat általában enyhe meghajlással és kézfogással üdvözlik. Előfordul, hogy az amerikai politikusokhoz hasonlóan mindkét kezüket használják a kézfogásnál, míg a nők csak bólintanak kissé.
- A japánoknál is a meghajlás a hagyományos üdvözlési forma, ami soha nem az alázat, hanem a tisztelet jele. A japánok azonban átvették a kézfogás nyugati gyakorlatát, noha nem szorongatják az ember kezét erősen, és előfordulhat, hogy nem néznek a vendég szemébe. Ennek az az oka, hogy a hagyományuk szerint az erős szorítás agresszivitást fejez ki, a közvetlen szemkontaktust pedig tola-kodónak érzik. Bár a világot járt japán emberek gondosan tanulmányozzák a nyugati viselkedési formákat, így előfordulhat, hogy egy japán is megszorítja a kezünket, sőt még a szemünkbe is néz.
- A törökök és a keleti népek kezüket mellükre téve, mélyen meghajolva köszöntik egymást.
- Az afrikai mussai törzs tagjai köszöntéskor, bemutatkozáskor a markukba köpnek.
- A maorik, Új-Zéland őslakói köszöntéskor az orrukat dörzsölik össze. Ugyanez a szokás az eszkimóknál egy bensőségesebb kapcsolatot tükröz. Az eszkimók ezzel szemben általában úgy üdvözlik egymást, hogy fejbe vagy vállon csapják a másikat.
- A tibetiek meglengetik a kalapjukat, kinyújtják nyelvüket, és bal kezüket a fülük mögé teszik.
- Az arab világban köszöntéskor elvárják, hogy ami köszöntés elhangzott, annál jobbat vagy legalábbis ugyanazt köszönjék vissza az illetőnek.
- Nálunk a „szervusz” köszönés a latin „servus humillimus domini” köszönésből rövidült, ami annyit jelent: „legalázatosabb szolgája az úrnak”. Ebből a latin üdvözlési formából lett az „alázatos szolgája”, illetve az „alászolgálja” köszönési mód.

A bemutatkozás szabályai

Ha valakit nem ismerünk, vagyis első alkalommal találkozunk, illik bemutatkozni. A bemutatkozás harmadik fél segítségével nélküli ismeretségekötés. A bemutatkozást mindig az érkező, a belépő kezdeményezi rangra, nemre, korra való tekintet nélkül. A problémát gyakran az jelenti, hogy mindketten egyszerre mondják a nevüket, így egyik sem érti a másikat. Ilyenkor nem udvariatlanság, sőt célszerű rákérdezni újból valamilyen udvarias formában a névre.

Fontos, hogy betartsuk a szabályokat, mert csak így leszünk udvarias, intelligens emberek.

Nézzük meg, mikor járunk el helyesen:

- A bemutatkozást mindig az érkező kezdeményezi.
- Szembe kell nézni azzal, akinek bemutatkozunk, és jobb kezünket az esetleges kézfogáshoz helyezzük készenlétbe.
- Nézzünk a szemébe annak, akinek bemutatkozunk!
- Az ismeretséget kezdeményező jól érthetően mondja meg a teljes nevét. (Figyeljünk a bemutatkozó nevére is!)
- Ezután mondja a nevét az, akinek bemutatkozunk (nem udvariatlanság újra megkérdezni a másik nevét, ha esetleg nem értettük).
- Először a férfi mondja a nevét a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek.
- Bemutatkozás során illik kezet fogni. Bemutatkozásakor a nő nyújtja a kezét a férfinak, az idősebb a fiatalabbnak. A kézfogás határozott és rövid legyen.
- A hivatalos jellegű bemutatkozásnál gyakorlati megfontolásokból kiindulva ajánlatos a név mellé a munkahely és a beosztás megnevezése is.
- Bemutatkozásakor vegyük ki a kezünket a zsebünkből.
- Társasági rendezvényen, ha nem találunk ismerőst, mi magunk is kezdeményezhetjük bemutatkozás útján a kapcsolatfelvételt. Ilyen esetben nő nőt, férfi férfit szólít meg, hogy ne legyen kínos hatása.

Bővebben az önéletrajzról

A *hagyományos önéletrajz* szövegszerű, összefüggő mondatokból áll, lényege a személyiségfejlődés bemutatása. Ehhez az alábbi pontokat mindenképpen tartalmaznia kell:

1. rész: hol és mikor születtem, apám, anyám, testvérem/testvéreim.
2. rész: iskoláim, hol, mikor és milyen eredménnyel végeztem.
3. rész: emberi fejlődés: iskolai, szakmai, családi hatások, melyek eddig értek.
4. rész: szakképzettség, munkahelyek, hol, mikor, a beosztás és a kitüntetések felsorolásával.
5. rész: nyelvismeret és annak szintje.
6. rész: szabadidős tevékenységek, érdeklődési körök, hobbik.
7. rész: cél kiemelése, további terveim.
8. rész: aláírás, dátum.

Az *amerikai típusú önéletrajz* nem szövegszerű, a lényeg, hogy vázlatos legyen, könnyen áttekinthető és logikailag összefüggő.

Ma már egyre inkább az Europass önéletrajz részeként az egységes európai önéletrajzminta az, amit megkövetelnek a munkahelyek pályázatok alkalmával.

Az önéletrajzúrlap megtalálható és letölthető (a kitöltési útmutatóval) a következő honlapról:

<http://europass.cedefop.europa.eu/hu/documents/curriculum-vitae/templates-instructions><http://europass.cedefop.eu.int>

2013-ban új formát kapott az Europass önéletrajz, amely letölthető a következő honlapról:

http://www.tpf.hu/upload/docs/europass/europasscv20130205kisshu_2_oldalas_final.pdf

Motivációs levél – minta

Cég neve

Cég címe

Tárgy: Kísérőlevél/Motivációs levél

Tisztelt Hölgyem/Uram!

< Az első bekezdésben tüntessük fel pontosan, hogy hol és milyen formában találkoztunk a pályázattal, illetve – amennyiben van – mindenképpen jelöljük meg a hivatkozási vagy a referenciaszámot. >

< Ebben a bekezdésben célszerű összefoglalni az egyes munkakörökben szerzett tapasztalatokat. Ez nem azt jelenti, hogy az önéletrajzban már leírt feladatainkat megismétljük, hanem a munkavégzésünk és szakmai előmenetelünk szempontjából lényeges tulajdonságainkat emeljük ki, például az egyes pozícióban betöltött szerepköröket (koordináló, szervező, kivitelező), a csapatmunka és az egyéni munkavégzés arányát, a motivációt stb. >

< Az egyéni képességeinkről szintén célszerű tájékoztatni a pályáztatót, hiszen ezek a mindennapi életünk szerves részei, tehát a munkahelyünkön is megnyilvánuló tulajdonságok, például a munkabírási, a gondolkodásmód, az egyéni ambíciók, a társadalomtól kapott visszajelzések stb. >

< Tájékoztassuk a pályáztatót arról is, miért vagyunk nyitottak új lehetőségekre, mi az indíttatása a pályázatunknak, például munkahely megszűnése, szakmai fejlődés korlátozása stb. >

< Pozitív megítélést érhetünk el azzal is, ha egy vagy két olyan személyt megjelölünk (cégnévvel, címmel, telefonszámmal), aki a képességeinkről, a munkához való hozzáállásunkról referenciát adhat. >

<Dátum>

Tisztelettel:

Aláírás

Mi kerüljön a névjegykártyára?

Az Európai Unióban a családnevet nagybetűvel, a keresztnévet kicsivel nyomtatják (például NAGY Gábor). Ha a beosztás kapcsolódik a munkahelyhez, akkor az is szerepel a név alatt, ha nem kötődik a munkahelyhez szorosan, akkor a névjegy bal alsó sarkában található. A telefonszám a kártya jobb alsó sarkában van. Diplomátáknál a névjegykártya alapszíne fehér, és erre színes dombornyomással kerül rá az ország címere. A név elé kell írni a családi korviszonyra vonatkozó adatokat és a tudományos rangot.

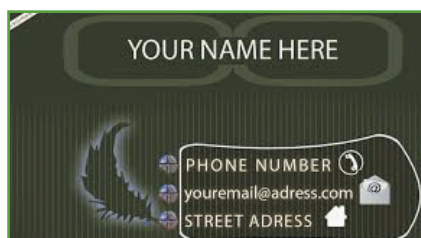
A *hivatalos névjegy*en az emblémát, a cég jelképét a bal felső sarokban szokás helyezni. Középre kerül a név, alá a beosztás, esetleg a tudományos fokozat attól függően, hogy kinek óhajtjuk átadni vagy milyen körben kívánjuk terjeszteni. A névjegy jobb alsó sarkában tüntetik fel a telefonszámot, faxot, e-mail-címet. A munkahely, a vállalat neve a bal alsó sarokban található a címmel együtt.

A *magánnévjegy*en csak személyes információk szerepelnek, úgymint a családi és utónév, a szakmai végzettség, mobiltelefonszám, e-mail-cím. (A lakcímet és a vezetékes számot nem érdemes ráírni, mert például ha valaki elhagyja, akkor illetéktelenek kezébe kerülhet, amiből később kellemetlen helyzetek születhetnek.) A név után esetleg a végzettség, sohasem a hivatalos beosztás, otthoni cím, egyes foglalkozásoknál esetleg fogadóóra feltüntetése stb.

A *közös névjegy* a hivatalos és a magánnévjegy sajátos egyesítése, amikor a férj és a feleség neve együtt szerepel a névjegykártyán. Egyéb adatot nem szokás ráírni.

Régen élesen elhatárolódott a hivatalos és a magánnévjegy, de ma már ezek az adatok keverhetők, különösen üzletember esetében.

Végezetül álljon itt néhány példa a névjegykártyák sokféleségének illusztrálására.



A névjegykártya használata

Hogyan használjuk a névjegyet? Mire alkalmas?

- Bemutatkozáskor, már a tárgyalás kezdetén adjuk át partnerünknek a névjegyünket, mert az segítséget nyújt a megszólításban és a név memorizálásában.
- A névjegyet mindig el kell olvasni, mielőtt elteszük, nem illik rögtön zsebre vágni.
- Amennyiben mi kapunk névjegyet, azt illik viszonzni.
- A névjegykártyán sosem javítunk tollal vagy ceruzával. Ha valamilyen adat pontatlan vagy megváltozott, átadás előtt lehet ráírni, javítani, de ennek okát udvariasan közöljük azzal a személlyel, akinek a kártyát át kívánjuk adni.
- A névjegyet ne a zsebünkől húzzuk ki. Ma már nagyon tetszetős névjegyterítők kaphatók, így elkerülhető az, hogy gyűrötten vegyük elő.
- A partnertől kapott névjegyet nem tanácsos a sajátunk mellé tenni, mert előfordulhat, hogy véletlenül másét adjuk át.

A névjegykártya jó esetben tükrözi azt, akik vagyunk, amik vagyunk. Egy jól eltalált névjegy, amely mind a külalakját, mind a rajta szereplő információkat tekintve minőségi és meggyőző, könnyen célt ér. Itt se feledjük az arany szabályt: a kevesebb néha több!

Az általános szabályokon kívül léteznek nemzetközi eltérések:

- Nyugat-Európában mindig egy kézzel adjuk át a névjegyet, megnézzük és elteszük. Amerikában a névjegyet megnézés nélkül teszik el. Oroszországban mindig két kézzel adják át. Kínában és Japánban az átadást meghajlással kísérik.
- Ha ilyen szituációkba kerülünk, akkor illik nekünk is éppen úgy átvenni, ahogyan azt adták.
- Japánban járva tapasztalhatjuk, hogy nincsenek utcanevek. Ezért a találékony japánok a névjegyük hátára nyomtatott térképek alapján próbálják segíteni a külföldiek eligazodását.
- Ahogy az átadásnak, úgy a hivatalos esetekben használt névjegyküldésnek is vannak szabályai:
 - A névjegyküldés pótolhatja a személyes találkozást, de nem egyenlő a személyes ismerettséggel.
 - A névjegy nem csupán küldhető, de esetenként küldeni is kell. Például céges bemutatkozó levélhez a kapcsolattartó névjegyét.
 - A kapott névjegyekre néhány napon belül illik válaszolni.

- Névjegyet küldeni virágcsokor kíséretében is szokás. Ekkor a névjegyre különböző francia rövidítéseket írhatunk a kártya jobb felső sarkába, de mindenképpen arra az oldalra, ahol a nevünk van, alkalomtól függően.

Lássunk ezek közül néhányat:

- *(p. p.) (pour présenter)*: bemutatás, amikor a bemutató a rövid leírást saját névjegyére írja, és csatolja a bemutatandó személy névjegykártyáját,
- *(p. f. f. n.) (pour féliciter fête nationale)*: szerencsekívánatok ünnepekre, például nemzeti ünnep, újév, egyéb ünnep alkalmából,
- *p. f. (pour féliciter)*: szerencsekívánatok főleg személyes ünnepi eseményekre (születésnapkor, ünnepekkor),
- *(p. p. p.) (pour condoléances vagy pour prendre part)*: részvétnyilvánítás,
- *a. c. (avec compliment)*: üdvözlettel,
- *p. r. (pour remercier)*: köszönettel,
- *p. f. c. (pour faire connaissance)*: megismerkedés céljából küldött (például virág mellé).

Bővebben a hivatalos levélről

A hivatalos levél három fő részből épül fel: a fejrészből/fejlécből, a főrészből/ a levél testéből és a zárórészből.

A levél *fejrésze* tartalmazza a feladó és a címzett adatait, a kelteztést, az irattározási (hivatkozási) adatokat és a tárgy megjelölését. A vállalatok, cégek, vállalkozások gyakran előre nyomtatott cégjelzéses vagy cégfeliratos, fejléces levélpapírral dolgoznak. A fejléc biztosítja egy intézményen belül az egységes ügyintézés feltételeit. A cégfelirat a reklámjellegén túl arra is alkalmas, hogy kifejezze a cég arculatát. Cégjelzéses levélpapírt szövegszerkesztőben is készíthetünk. Ilyenkor célszerű a fejlécben elhelyezni a cégjelzést és dokumentumsablonként elmenteni.

- A *címzett adatait* az előre nyomott levélpapíron az erre kijelölt helyre, illetve a feladó adatai (céges fejléc) alatt minimum kettő sor kihagyásával a bal oldali lapszéltől kezdve írjuk. Ezek között csak a levél célba juttatásához szükséges adatokat tüntetjük fel. Ha a címzett neve túl hosszú, azt értelmileg összefüggő tagolással két, esetleg három sorba is írhatjuk, elválasztani azonban semmiképpen nem szabad. Ha tudjuk a címzett személy pontos nevét, azt vagy a címzett cég neve alatt, vagy a megszólításban illik szerepeltetni. (Mindkét helyen is lehet.) A címzett közelebbi megjelölését (osztály, csoport) a címzett neve után a következő sorba írjuk. Az intézmények alárendelt egységeinek nevét A magyar helyesírás szabályai 189. pontja szerint kell írni. Ha a levél személynek szól, a nevét (esetleg beosztását) üres sor kihagyása nélkül írjuk a címzésbe. A címzésben a beosztás a név mögé kerül.
- Az iratkezelésre vonatkozó utasításokat a levél jobb felső sarkában kell feltüntetni.
- A keltezés vagy az első irattári adattal, vagy a címzett megnevezésének első sorával kerüljön egy sorba.
- A hivatalos levelezésben is előfordulhat *megszólítás*, ennek jelzői eleme a „tisztelt” szó. A megszólítás előtt két sort hagyjunk üresen. A megszólításban minden főnevet nagy kezdőbetűvel írunk. A megszólítás után felkiáltójelet teszünk. (Ha nincs a levélben megszólítás, akkor a szöveg előtt hagyjunk két sort üresen.) A megszólításnak különböző fajtái ismertek, így például a beosztás szerinti, a név szerinti, valamint a név és beosztás szerinti megszólítások.

A levél *főrésze* tartalmazza a fő mondanivalónkat, amely szigorúan csak a közölnivalóra korlátozódjon, és legyen tömör, tárgyilagos.

- A hosszabb terjedelmű levelek szövegrésze több, egymástól elkülönítendő gondolatot tartalmazhat, ezért ezeket célszerű bekezdésekre tagoltan írni.

- Az új bekezdéseket általában sorköz kihagyásával jelöljük, de élhetünk az első sor behúzásának lehetőségével is.
- Egy levél írásképe akkor rendezett, ha a bekezdések formázása egységes.

A levél zárórésze mindig összhangban kell, hogy legyen az üdvözlési formával.

- A hivatalos levél végén alkalmazhatjuk az egész írást lezáró elkészítő, üdvözlő formulákat (például „Üdvözlettel”, „Szívélyes üdvözlettel”, „Tisztelettel” stb.). Ezek után nem kell pontot tenni. A felsoroltak közül a „Tisztelettel” kifejezés a legmegfelelőbb.
- A záradék, azaz az üdvözlő kifejezés (például: „Várom szíves válaszát!”, „Bízom abban, hogy a közölt információk fokozhatják az Ön munkájának hatékonyságát”, „A gyors válasz reményében...”, „Gyors intézkedésében bízva...”) előtt egy üres sort hagyjunk ki.
- Az aláírás elengedhetetlen része a hivatali levélnek. Három sor üresen hagyásával írjuk a levelet író intézmény nevét, majd ugyancsak három sor kihagyásával az aláírási joggal megbízott nevét.
- A hivatali beosztást az aláírás alá, kisbetűvel kezdve helyezzük el.
- Az aláírási részt kezdhethetjük a bal margónál (ez a szabványos), de írhatjuk a szöveg alá, kissé jobbra helyezve is.
- A levélre a cégbélyegzőt úgy helyezzük el, hogy az aláírás jól olvasható legyen.

Ha a levélhez melléklet is tartozik, azt a levélen fel kell tüntetnünk. Ha nincs előre meghatározott helye, akkor az aláírás után egy sor kihagyásával a bal oldali margótól kezdve írjuk, majd aláhúzzuk. Ha több melléklet van, ezeket darabszámmal jelöljük, vagy külön-külön felsorolva is írhatjuk.

A hivatalos levél szabványformája

A hivatalos levél szabványformáját mutatjuk be. Az X-szel jelölt sorokat üresen kell hagyni.

Céges fejléc: cég, intézmény neve, címe, telefonszáma, fax, honlap, e-mail, bankszámlaszám, logó/embléma/címer
X
X
A címzett neve Teljes dátum.....
X Iktatószám: /.....
Helysége (a címzett címe) Hivatkozási szám: .../....
Utca, házszám vagy postafiók Ügyintéző:
Írányítószám
X
Tárgy: H.....
X
X
Megszólítás!
X
A levél szövege (bekezdésekre bontva, tagolva, sorkizártan)
mmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmm
Mmm
mmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmm
X
Mmm
mm
Mmm.
X
Mmm
mm
mm.
X
A levél zárása.
X
Elköszönés
X
X
X
Cég neve (esetleg alá a címe) Személyes aláírás (aláírásra jogosult személy)
X beosztás
Melléklet(ek):

A jegyzőkönyv

A vállalkozások belső levelezéseinek általánosan és leggyakrabban előforduló ügyirata a jegyzőkönyv, amelynek a felépítését mutatjuk be.

A *fejrészben* (*bevezetésben*) szerepelnek az alábbiak:

- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a szervezet neve, címe,
- a jelenlévők neve,
- tárgymegjelölés.

A *fő rész* (*tárgyalás*) az alábbiakból áll:

- előadás, vitaindító, beszámoló, ismertető, tájékoztató,
- felszólalások, hozzászólások, javaslatok (indítványok).

A *zárórészben* (*beféjezésben*) a következők szerepelnek:

- határozat(ok),
- utalás a keltezésre (K. m. f.: kelt, mint fent),
- aláírások (ez a hitelesítés).

A szervezetek egymás közötti ügyiratai

A szervezetek egymás közötti ügyiratai az ajánlatkérő levél, a megrendelőlevél, a szállítási értesítést tartalmazó levél, az akadályértesítő levél, illetve az egyszerű kifogásoló levél.

Ajánlatkérő, illetve ajánlatot adó levél

Az ajánlatkérő levél vázlata:

- Hivatkozás az eladó cég hirdetésére vagy a korábbi tárgyalásra.
- A megrendelni kívánt áru pontos megjelölése, esetleg műszaki rajz, szabvány-száma, cikkszám.
- A szükséges mennyiség megközelítő pontosságú meghatározása.
- A szállítási feltételek közlésének kérése (ár, határidő, csomagolás, szállítási mód, kiegyenlítési mód).
- Válasz kérése.

Az ajánlatot adó levél a következőket tartalmazza:

- Hivatkozást az eddigi üzleti kapcsolatokra, az érdeklődő levélre, a szerzett információkra.
- Ajánlatot/ajánlatkérést.
- Árjegyzéket (árumintát) vagy az ajánlott termékek részletes ismertetését.
- Megrendelés kérését és az áruszállítás pontos teljesítésének ígéretét.

Amikor a vevő és az eladó (szállító) az adásvételi ügylet valamennyi lényeges pontjában (feltételében) egyetért (megegyezett), akkor az adásvételi szerződést megkötik.

A szerződésben a megállapított feltételekkel az eladó vállalja a teljesítést, a vevő pedig az áru átvételét és a vételár kiegyenlítését.

Megrendelőlevél

A megrendelőlevélben szerepelniük kell az alábbiaknak:

- Hivatkozás az eladó ajánlatára, hirdetésére, személyes tárgyalásra.
- A megrendelt áru pontos megnevezése.
- Az áru mennyisége.
- A megrendelt termék egységára.
- A szállítás határideje, az esetleges részszállítások mennyisége és határidejének pontos megjelölése.
- Ha van ilyen, a különleges megállapodások (például műszaki rajzok küldése).
- A fuvardíj elszámolásának és a szállítás módjának meghatározása.
- A kiegyenlítés módja és határideje.

A határozott ajánlat meghatározott időre szóló jogi kötelezettségvállalást jelent. Ha a vevő az ajánlat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül elküldi a megrendelést, azt az ajánlattevőnek teljesítenie kell. E kötelezettsége alól csak akkor mentesül, ha tizenöt napon belül visszavonja az ajánlatát, vagy az ajánlattételbe a következő vagy ehhez hasonló szöveget írja: „Ajánljuk Önöknek kötelezettség nélkül...”

A szállítási értesítést tartalmazó levél

A szállítási értesítést tartalmazó levél vázlata:

- Hivatkozás a megrendelésre.
- A megrendelt mennyiségű áru szállításának (átadásának) bejelentése.
- A vevő figyelmeztetése a késedelmes átvételből eredő hátrányokra.

A megrendelés teljesítésével egy időben vagy közvetlenül utána az eladó a szállítás tényét közlő levelet (teljesítőlevelet) ír a vevőnek, és mellékeli a számlát. A teljesítőlevél vázlatosan a következőket tartalmazza:

- hivatkozást a szállítási értesítésre,
- a számlát mint mellékletet a végösszeg feltüntetésével,
- a számla megállapodás szerinti kiegyenlítését,
- a göngyöleg visszaküldésének kérését,
- utalást a küldött áru minőségére,
- a levél befejezését (például „várjuk újabb megrendelésüket”).

Az akadályértesítő levél

Ha az eladó (a szállító) valamilyen ok miatt nem tud a szerződésben foglaltak szerint határidőre teljesíteni, a vevőt értesíti erről. Az akadályértesítő levél vázlata:

- Hivatkozás a megrendelésre.
- A szállítási határidő megszegésének (teljesíthetetlenségének) indoklása.
- Póthatáridő kérése.
- Elnézés kérése a késedelmes teljesítésért.

Egyszerű kifogásoló levél

Ha az eladó vagy a szállító nem a szerződésben foglaltak szerint teljesíti a szállítást, a vevő kifogásolhat. Az egyszerű kifogásoló levél vázlatos tartalma:

- az áru átvételének elismerése,
- hivatkozás a teljesítőlevélre és a mellékelt számlára,
- a kifogások szakszerű leírása,
- kérés, hogy a jövőben a szerződő fél tartsa be a szállítási vállalásait.

Az átvett áru minőségét kifogásoló és cseréjét kérő levél a következőket tartalmazza:

- az áru átvételének elismerése,
- hivatkozás a teljesítőlevélre és a csatolt számlára,

- a kifogások szakszerű leírása,
- a hibás, kifogásolt áruval kapcsolatos csereigény bejelentése,
- esetleg határidő megjelölése.

Ha az eladó (a szállító) elismeri a kifogásoló levélben foglaltakat, válasza a következőket tartalmazza:

- hivatkozást a vevő levelére,
- a kifogás megalapozottságának elismerését és elnézés kérését,
- a csere határidejének meghatározását,
- a következő megrendelések pontos teljesítésének ígéretét.

Bővebben a tömegkommunikációról

A tömegkommunikáció a kommunikációnak az a fajtája, amely széles befogadórétegnek, egyirányú módon közvetít információkat nyelvi és nem nyelvi jelek segítségével. A tömegkommunikáció során közléseink intézményes formában, nyilvánosan terjesztett eszközök útján, rendszerint egyirányú formában jutnak el nagy tömeghez (visszacsatolás csak a számítógépes rendszerek elterjedésével jelent meg). A szó elsődleges értelmében már az ókorban is létezett tömegkommunikáció, hiszen ha arra gondolunk, hogy Démoszthenész (Kr. e. 384–322, athéni politikus, szónok) is a tömegekhez szólt, de ezt tették a hírvivők, a próféták, a prédikátorok is, akkor az már egyfajta tömegkommunikáció volt. A jelenségről azonban a maga teljességében csak az első ipari forradalmat követően beszélhetünk.

Mivel a tömegkommunikáció során az átadó a befogadók a befogadók csoportjához küldi az üzeneteket, a kommunikátor sokszor bizonytalan abban, hogy az üzenet eljut-e a befogadóhoz, tudja-e dekódolni a befogadó szándéka szerint a hozzá küldött üzenetet, tudja-e kellően motiválni, cselekvésre készíteni a befogadót. Az átadó nem mindig konkrét személy. Az üzenet küldője és átvevője között nincs közvetlen kapcsolat. Távol vannak egymástól, térben és esetleg időben is. A rádió és a televízió az időbeli távolságot megszünteti. A szerepek nem cserélődnek fel, legfeljebb időeltolódással.

Tömegkommunikációs eszközöknek hívjuk mindazokat a technikai berendezéseket, amelyek a kommunikátor által termelt híreket meghatározott körben terjesztik (például a sajtót, a tévét, a rádiót, a filmet, a hanglemezt, a számítógépet, a könyvet).

A tömegkommunikációs eszközök közé tartoznak még a közterületi objektumok, a kiállítások, a konferenciák stb. A tömegkommunikációs eszközök rövid időn belül (egy-egy adásoknál azonnal), lehetőleg pontosan, nagy tömegekhez juttatnak el nagy mennyiségű üzenetet, ezért ezek lettek a közvélemény legfontosabb formálói.

Az internetes kommunikáció helye a tömegkommunikáció rendszerében

A modern számítógépek új lehetőségeket nyitnak meg a kommunikációban, hiszen számítógépen nemcsak írásjeleket, de immár képet és hangot is lehet továbbítani. Az utóbbi két évben elkerülhetlenné vált, hogy felfigyeljünk az internetre.

Az internet a számítógépek összekapcsolásán alapuló kommunikációs rendszer.

1983-ban született meg a mai fogalmaink szerinti internet. Mára hatalmassá nőtte ki magát. Szinte nélkülözhetetlen a mindennapi modern életben.

Még az olyan emberek is elolvassák az internetről szóló újságcikkeket, akiknek nincs számítógépük, vagy nincs lehetőségük „szörfözésre”. A modern számítógépek új lehetőségeket nyitnak meg a kommunikációban. A számítógépek összekapcsolása megszüntetheti a tömegkommunikáció ismert egyoldalúságát: az információ kétoldalú, sőt többoldalú is lehet. A kutatások azt mutatják, hogy jelentős társadalmi csoportok tartanak igényt az internetre, és széleskörűen használják azt. Magyarország az Európai Unióban sajnos az utolsók közt van az internethasználat arányát tekintve mind a lakossági, mind a vállalkozói szektorban. A növekedés azonban folyamatos és biztató.

Az internet korában láthatjuk és hallhatjuk egymást, szinte minden érzékszervünket használhatjuk kommunikáció közben, mint egy teljesen átlagos beszélgetés során (sőt ezt megtehetjük egymástól több ezer kilométernyi távolságból, például az ingyenes Skype program segítségével).

Az internet szélesebb nyilvánosságnak ad lehetőséget véleménykifejtésre, mert az könnyebbé válik, mint az eddigi írott, nyomtatott formában. A nyilvánosság kiszélesedik, bárki kifejezheti a véleményét különböző fórumokon, amit aztán bárki elolvashat.

Az otthoni PC-használók számára a kapcsolat kiépítését leginkább az aktuális napi hírek elérése, illetve a távtanulás lehetősége és a vásárlás előtti információszerzés motiválja.

Az internetes reklámok egyre elterjedtebbek és népszerűbbek. Az online reklám a promóció egy olyan eszköze, mely olyan kifejezett szándékkal használja fel az internet és a világháló nyújtotta lehetőségeket, hogy ezen keresztül juttassák el a marketinges üzeneteket a megcélzott vevőkörnek. Az internetes reklámok közé tartoznak:

- a bannerek,
- az interaktív média reklámjai,
- a közösségi portálokon megjelenő reklámok,

- más oldalakat népszerűsítő reklámodalak,
- a csoportosított internetes reklámok,
- a reklámhálózatok,
- az e-mail-marketing,
- az e-mailben terjesztett spamek.

Az internetes reklámok egyik legnagyobb előnye az, hogy az információ azonnal megjelenik, és a tartalomnak nincsenek földrajzi, időbeli korlátai.

A gyorsan bővülő interaktív reklámozás egyre nagyobb kihívást jelent az eddig megszokott stratégiákat alkalmazók számára. Vannak olyanok reklámok, amelyek úgy tűnnek fel, mintha az operációs rendszer hibaüzenetet akarna közölni. Vannak weboldalak, amelyek nem foglalkoznak azzal, hogy a honlapjukon elhelyezett hirdetések hova mutatnak. Ekkor gyakran lehet rosszindulatú szoftverekkel, illetve felnőtt tartalmakkal találkozni. Sok weboldal egyszerre több reklámot is megjelenít, többet közülük felugró ablakokban (ezek zavarhatják a felhasználót). Több weboldal tulajdonosa közvetlenül azokkal a vállalkozókkal tárgyal, akik a link végén lévő oldalt üzemeltetik. Így bizonyosodnak meg, hogy valóban létezik az adott weboldal, így a reklám nem félrevezető.

IRC, ChatDirect és TALK mint lehetőségek

A 21. század küszöbén jelentek meg e programok, amelyek „élő beszélgetést” tesznek lehetővé az internet segítségével: az üzenetek folyamatos gépelése, illetve olvasása közben a két fél egyidejűleg kommunikál. Az IRC esetében egyszerre több felhasználó is kapcsolatban („vonalban”) lehet, ekkor az üzenetek külön-külön ablakokban vagy egymás alatt soronként folyamatosan futva jelennek meg. A ChatDirect szoftverek folyamatosan jelzik a felhasználó jelenlétét a hálózaton, és kombináltan biztosítják az internet itt felsorolt szolgáltatásait. Az interneten egymást kereső felhasználók így gyorsan megtalálják egymást, és az azonnali közvetlen kommunikációt is képesek megvalósítani. A Talk esetében a két fél a számítógép kommunikációs ablakokra osztott képernyőjén egyszerre látja saját begépelte szövegét, illetve a másik oldalról folyamatosan érkező szavakat.

Hasonló alkalmazás a közkedvelt Windows Live Messenger (régábbi nevén MSN Messenger), egy azonnali üzenetküldő (legújabbak: Viber, WhatsApp). Az üzenetek grafikus hangulatjelekkel gazdagíthatók. A további szolgáltatások közé tartozik a hangátvitel, webkamera-támogatás, fájlvitel, valamint a beépített többfelhasználós játékok.

A netikett szabályai

Az interneten használt illemszabályokat, szokásokat a netikett (hálózati etikett) tartalmazza.

Az internetezésnek, az e-mail küldésének, az azonnali üzenetküldésnek vannak szabályai. Ezek általában nem írott szabályok, hanem olyan szokások, amelyek lassan szabályokká váltak az internetet használók körében. Sok változata terjed a világhálón leírva, a gyakorló felhasználók már jól ismerik ezeket.

Kiemeljük az elvek közül azokat, amelyek fontosak: az intelligens felhasználók gyakorlatlan alkalmazzák, a kezdő felhasználóknak pedig megfontolásra ajánljuk:

- Viselkedj úgy az interneten, mint a valós életben, kövesd a mindennapi élet viselkedési szabályait!
- Ne írd csupa nagybetűvel, mert az kiabálásnak számít. Használd a magyar helyesírás szabályait, alkalmazz kis- és nagybetűket, szóközt, írásjeleket.
- Egy sor ne legyen szélesebb hetven karakternél.
- Légy tömör, de anélkül, hogy túlságosan lényegre törő lennél.
- Amikor egy levélre válaszolsz, csak annyit idézz az eredeti anyagból, hogy érthető legyen a válaszod, és ne többet.
- Ne írd heves leveleket, és ne válaszolj ilyenekre.
- Ne sértsd meg más ember vallási és hazájához fűződő érzelmeit.
- Ne káromkodj, ne írd trágárul.
- Ne írd a chatre vagy a fórumba nem illő dolgokat. Ha ezeket nem tartod be, kitilthatnak a fórumból.
- Ne küldj vagy továbbíts levélszemetet (spamet)!
- Oszd meg a tudásodat másokkal, segítsd a kezdőket, kérdezz bátran a tapasztaltabbaktól!

A következő oldalakon is hasznos információkat találhat a fenti témához:

www.netikett.abbcenter.com

<http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/kultura/rfc1855h.hun>

<http://www.hirdet.net/netikett.htm>

<http://eretsegizz.com/informatika/informatika-es-az-etika-netikett>

<http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/informatika/informatika/informatika-8-efolyam/az-emberi-kapcsolatok-valtozasa-az-informacios-tarsadalomban/az-infokommunikacios-viselkedesi-szabalyok-bemutatasa-peldakkal>

<http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/informatika/informatika/informatika-8-efolyam/az-emberi-kapcsolatok-valtozasa-az-informacios-tarsadalomban/az-infokommunikacios-viselkedesi-szabalyok-bemutatasa-peldakkal>

Bővebben az e-mailről

Az e-mail (elektronikus levél) az angol electronic mail kifejezésből származik, amely „elektronikus posta”-ként vagy „villanyposta”-ként fordítható le, de használatban van a drótposta és a villámposta kifejezés is. Az üzenettovábbítás módjára jellemző, hogy teljes egészében elektronikus úton megy végbe. Ezekhez a rövid szöveges üzenetekhez fájlok is csatolhatók, ily módon jelentősen felgyorsul a kommunikáció és az adatovábbítás.

Az internetes e-mail-üzenetek jellemzően két fő részből állnak:

- a fejlécből (header) és
- a törzsből (body), ami maga az üzenet, általában a végén az aláírással.

A fejlécek az alábbi négy mezőt tartalmazzák:

- feladó (from): a feladó e-mail-címe,
- címzett (to): a fogadó e-mail-címe,
- tárgy (subject): a levél rövid leírása,
- dátum (date): a helyi idő és dátum, amikor az üzenetet elküldték.

Az e-mail használhatóságát jelentősen csökkentik a nagyszámban érkező kéretlen, rosszindulatú, illetve téves levelek. A levélszemét tipikus tartalmakkal rendelkezik, melyek gyakran keveredve jelennek meg:

- legnagyobb számú a kéretlen kereskedelmi hirdetés, a spam;
- az e-mail-férgek (worm) e-maileket használnak saját maguk sokszorosítására és bejuttatására sérülékeny rendszerekbe, az e-mailek csatolmányában tehát álcázott számítógépes vírusok lapulhatnak;
- levélszemétnek minősülnek azok a levelek, amelyek levelezőlistáról származnak, és tartalmukra nem számít a feliratkozott felhasználó;
- az is előfordul, hogy valakinek a címe hasonlít egy népszerű címre, vagy csak nagyon egyszerű, így tévedésből neki küldenek leveleket.

Az okostelefonok e-mail küldésére is alkalmas eszközök. Az e-mail leginkább a hagyományos levelezésre hasonlít, használatát sokan mégis a chat szokásaival keverik össze. Ha elektronikus levelet küldünk, a tartalmat megelőzően illik megszólítást írni, a levél végén pedig elköszönni. A biztonsági előírások között fontos megemlíteni, hogy a levélnek mindig legyen tárgya, ami rövid tartalmi megjelölés. A tárgy nélküli levél könnyen a „levélszemétbe” kerülhet, sokan olvasatlanul törlik azokat.

A telefonálás alapvető szabályai

Ezeket az alapvető, általános szabályokat kell betartanunk a hagyományos (vonalas) telefonálás közben:

Ha minket hívtak

- Megvárjuk a hívó bemutatkozását és azt, hogy kivel szeretne beszélni.
- Ezután mi is bemutatkozunk, és ha bennünket keresnek, kezdődhet a beszélgetés.
- Mindig tisztán, érthetően beszélünk, nem túl halkán és nem túl hangosan, mert mindkettő zavaró lehet.
- Amennyiben megszakad a vonal, az újrahívás a hívó fél feladata.
- Mondandónkat fogjuk a lehető legrövidebbre, hogy ne raboljuk mások idejét.
- A telefonálást üdvözléssel, elköszönéssel fejezzük be.

Ha mi hívunk

- Minden zavaró zajt szüntessünk meg hívás előtt.
- Célszerű papírt és tollat kézbe venni, mert bármikor szükség lehet rá.
- Ha hívásunkra jelentkeznek, akkor mutatkozunk be, és mondjuk meg, hogy kivel szeretnénk beszélni. A telefonközpontosnak nem kell bemutatkozni, csak a köszönés után a hívott nevét vagy a melléket mondjuk be.
- Érdeemes megkérdezni, hogy nem zavarunk-e. Ezzel több kellemetlenséget is elkerülhetünk.
- Téves szám esetén mindig kérjünk elnézést, és tegyük le a kagylót.
- Ha üzenetrögzítő jelentkezik, akkor adjuk meg a nevünket, telefonszámunkat és azt, hogy milyen ügyben telefonáltunk.
- Mindig a hívó fél fejezi be a beszélgetést.
- A telefonálás nem minden időpontban alkalmas. Ha nem családtagnak telefonálunk, akkor hétköznap reggel 8 óráig és este 8 óra után már senkit sem illik zavarni telefonon. Szombat-vasárnap 10 és 12, illetve délután 5 és 7 óra között illik valakinek a lakására telefonálni.

Kis mobiletikett

A mobillal történő telefonálás speciális illemszabályai néhány vonatkozásban eltérnek a vonalas telefonálástól. Ez abból is adódik, hogy műszakilag sokkal fejlettebb eszközről van szó: bárhonnán, bármikor kezdeményezhetünk hívást vele. Azonban itt is vannak olyan szabályok, szokások, amelyeket illik betartani:

- Mindig kapcsoljuk ki a telefont színházban, moziban, hangversenyen, templomban, temetésen, bankban, egyházi szertartáson, egészségügyi intézményekben, ha előadást tartunk vagy hallgatunk, ha étteremben ülünk, vagy konferencián veszünk részt.
- Lehetőleg ne telefonáljunk buszon, metróon, villamoson. Ha mégis utcán vagy közlekedési eszközön – tehát mások társaságában – vagyunk kénytelenek telefonálni, úgy tegyük azt, hogy senkit se zavarjunk vele.
- Üzleti megbeszéléseken, tanácskozásokon, értekezleten ne használjuk a mobilunkat.
- Éttermekben sem illő telefonálni. Ha hívást kell indítanunk, vagy minket hívnak, kérjünk elnézést az asztaltársaság tagjaitól, és hagyjuk el a helyiséget a telefonbeszélgetés időtartamára. Ha fontos hívásra várunk, állítsuk a telefont néma üzemmódba. Semmiképpen se tegyük ki az asztalra a készüléket.
- Valódi kockázattal is járhat, ha valaki nem megengedett helyen használja a mobilját. A készülékek által kibocsátott sugárzás ugyanis nemcsak a repülőgépek fedélzeti műszereit zavarhatja meg, de a pacemakereket és egyéb orvosi berendezéseket is, ezért kórházakban, egészségügyi intézményekben se használjuk.
- A hívó fél mutatkozzon be, és kérdezze meg, alkalmas-e a hely és az időpont a beszélgetésre.
- Üzenethagyáskor ne feledjük el bemondani a nevünket és a hívószámunkat (lehet, hogy nincs engedélyezve a hívószámkielzés).
- Ha olyanok a körülmények, hogy nem szívesen folytatnánk a beszélgetést, akkor magyarázzuk el a helyzetet a hívó félnek, és ígérjük meg, hogy majd visszahívjuk őt, és tegyük is meg.
- Ha beszélgetés közben kell felvonnunk a telefont, akkor mindig kérjünk elnézést a beszélgetőpartnertől, mielőtt fogadjuk a hívást.
- Ha erős a háttérzaj a környezetünkben, akkor kérjünk elnézést a beszélgetőpartnertől, és magyarázzuk el neki a zaj okát (például építkezés van a közelben).
- Ha telefonbeszélgetés közben új hívásunk érkezik, akkor az első hívás élvez elsőbbséget. Az első beszélgetőpartnert csak addig várakoztassuk, amíg a másodiktól gyorsan felvesszünk egy üzenetet. Ha a második hívó fél nagyon fontos, akkor az első féltől kérjünk elnézést, és ígérjük meg, hogy visszahívjuk.
- Egyszerre több partnerrel is folytathatunk konferenciabeszélgetést. Az összehívó fél feladata pontosan tájékoztatni a résztvevőket arról, hogy kikkel állnak kapcsolatban.

Faxberendezések

A faxberendezéseket a felhasználási terület alapján a következőképpen csoportosíthatjuk: üzenetrögzítő faxok és multifunkciós faxok.

Az üzenetrögzítő faxok nemcsak az írott üzenetek fogadására és továbbítására használhatók, hanem a bejövő üzenetek rögzítésére, illetve telefonálásra is. A faxok egyaránt üzemelhetnek lézer- és tintasugaras nyomtatóval. Előnyük, hogy az üzenetek rögzítésére nem szükséges újabb telefont beszerezni, mert a fax is alkalmas erre.

A multifunkciós faxok nemcsak az alaptevékenységükre használhatók, e berendezéseket a gyártók egyéb funkciókkal is ellátták. Ezekkel az eszközökkel faxolhatunk, nyomtathatunk, másolhatunk és szkennelhetünk is.



Faxkészülék

A faxberendezés története

A fax feltalálója a skót *Alexander Bain* órákészítő. 1843-ban szabadalmaztatta a berendezést, amelyet elektrokémiai telegráfnak nevezett. Jelentősége az volt, hogy Morse távírójánál gyorsabb adattovábbításra volt képes. A találmánnyal Bain kivívta Morse haragját.

Az ősi fax a küldő és a fogadó oldalon is egy-egy ingát tartalmazott. A küldő oldalon egy fémkefe egy fémlapot söpört végig az inga lengésének megfelelően. A fémlap dombornyomott formában tartalmazta a küldendő üzenetet, és a kefe csak ott ért hozzá a lemezhez, ahol az domború volt. Az érintkezés pillanatában a fémkefe zárta az áramkört, amikor nem érintette a lemezt, akkor az nyitott áramkört eredményezett. Ez az elektromosjel-sorozat haladt át a távíróvonalon. A vonal végén egy hasonló inga mozgott egy kálium-jodiddal átítatott papíron, ahol az elektromos jelnek megfelelően reprodukálta az üzenetet. Ez pedig úgy történt, hogy az áram hatására a megfelelő helyeken sötétbarnára színeződött a papír.

Frederik Bakewell 1848-ban másolós telegráfnak nevezte el találmányát, amely fémfóliáról továbbította a szöveget úgy, hogy a fóliát egy henger palástjára terítette, amit egy fémtű tapogatott le. A felvitt festék szigetelőként, a festék nélküli felület vezetőként viselkedett, és az így kapott elektromos jel rajzolta ki egy elektromosságra érzékeny papíron a szöveget.

Giovanni Caselli 1865-ben Bain találmányának továbbfejlesztett változatával Párizs és Lyon között elindította az első kereskedelmi faxösszeköttetést.

Shelford Bidwell volt az első, aki az addigi távmásoló készülékektől eltérően nem elektromos úton történő továbbítást használt, hanem a szelénium fényérzékenységre alapozott (1881-ben).

Arthur Korn 1902-ben tökéletesítette Bidwell találmányát úgy, hogy a két oldalon lévő henger megegyező irányba egyenlő gyorsasággal forgott két villamos motornak köszönhetően. A küldő oldal fény segítségével olvassa le az üzenetet, vagyis egy lámpa fénye hol sötét, hol világos foltra esve jut tovább vagy verődik vissza. Az e mögött lévő felületen a szelén a fényerősségtől függően vezeti az áramot, és továbbítja a vevő felé. A vevő oldalon lévő hengeren fényérzékeny papír várakozik, és az áram fényt generálva hol megvilágítja a papírt, hol nem.

Edouard Belin 1925-ben belinographnak nevezte készülékét, amelytől már csak egy lépés a mai, modern faxkészülék.

1966-ban a Xerox Corporation elkészítette a Magnafax Telecopiert, amelynek forradalmi újítása abban rejteget, hogy az addigiakhoz képest megfizethető és kezelhető méretű volt.

Az üzenetrögzítő

Az üzenetrögzítő az elérhetőség biztosításának szintén fontos eszköze. Egy cégnél fel sem merülhet, hogy helytelenül mondják a rögzítőre az azonosító szöveget, vagyis a köszönést, a cég, részleg vagy a személy nevét, a tényt, hogy üzenetrögzítővel beszélnek stb. A magán-üzenetrögzítőnél mindig gondoljunk arra, hogy nem csak barátok, ismerősök hívhatnak. Telefonálhatnak például hivatalos intézményekből, és a sokszor bugyuta, viccesnek szánt bejelentkező szövegek velük szemben nagyon udvariatlanok. A köszöntő szöveg ne legyen túl hosszú. A nevünk vagy telefonszámunk hangozzon el, és az, hogy a hívónak mennyi ideje van az üzenete elmondására.

Tartsuk be az alapvető szabályokat az üzenetrögzítővel kapcsolatban:

- Az üzenetrögzítőt úgy üzemeljük be, hogy a harmadik-negyedik hívó hangnál kapcsoljon be.
- A hívást fogadó bejelentkezés tizenhat-húsz másodperces legyen, ami röviden, tömören tájékoztatja a hívót a névről, számról.
- A felmondott szöveg ne legyen tegeződő (ki tudja, mikor ki hív fel bennünket). A vicces, bizalmaskodó szövegeket is kerüljük.
- A bejelentkező szöveget rögtön kövesse a sípszó, ami után a hívónak a szövegét rá kell mondania az üzenetrögzítőre.
- A hívásokat hallgassuk meg, és hívjuk fel az illetőt, aki üzenetet hagyott számunkra. Ezt mindig illik megtenni.

Az SMS

Forrás: <http://hu.wikipedia.org/wiki/SMS>

Az SMS (Short Message Service) szó szerinti fordítása: rövidüzenet-szolgáltatás. A mobiltelefonnal küldött rövid terjedelmű, meghatározott karakterszámú üzenetet kézbesítő szolgáltatás neve a magyar nyelvben – és sok másiban is – hibásan rögzült: a gyakorlatban az SMS-en továbbított rövid üzenetet értünk.

Az SMS egyfajta tárol és továbbít típusú szolgáltatás. Emellett szolgálhat még kézbesítésről való visszajelzésre is. Az SMS párhuzamosan küldhető vagy fogadható GSM hang-, adat- vagy faxforgalommal (a jelzési csatornát használja).

1992. december 3-án küldte el mobiltelefonjáról Neil Papworth brit mérnök az első rövid, szöveges üzenetet (vagyis az első SMS-t) a távközlés egyik történelmi lépéseként.

Hogyan működik az SMS?

A felhasználó a mobiltelefonján szerkeszti és megcímezi az üzenetet. A címzettet a nemzetközi hívószámát megadva azonosítják (például +3612345678). Ezután elküldi az üzenetet a szolgáltató központba (service center), ahol az üzeneteket tárolják, majd továbbítják a címzettnek. A telefon beállításától függően kézbesítési jelentést kapunk, ha az üzenet megérkezett a címzett telefonjára, esetleg akkor is, ha elolvasta az üzenetet.

Az SMS rendszerre később szolgáltatások és egészen új lehetőségek épültek. Ma már híreket kérhetünk, csengőhangot vagy más tartalmakat rendelhetünk és akár játszhatunk is megfelelő SMS üzenetek elküldésével, sőt parkolójegyet, autópályadíjat, belépőjegyeket is fizethetünk vele. Az SMS idővel kibővült EMS-sé (Enhanced Messaging Service, kibővített üzenetküldési szolgáltatás), amellyel dallamokat, képeket, animációkat tehetünk az SMS-be, így színesítve az üzenetet.

Az SMS előnyei, hátrányai

- Az emberek inkább szeretnek SMS-t küldeni, mint felhívni valakit, mert olcsóbb, és sok tekintetben egyszerűbb.
- Az előbeszédet gazdagabbnak tartjuk, de az írás bizonyos esetekben mást és többet tud kifejezni, mint a beszéd.
- Az emberek az SMS-t használva rájöttek, hogy spórolni kellene a rendelkezésre álló karakterekkel, vagy akár ötletesebben is fel lehetne használni a karaktereket. Ezért több újfajta rövidítést alkalmaznak, hogy beleférjenek az SMS adta terjedelmi keretekbe. A legötletesebbek a hangulatjelek, amik általában balra döntött fejjel válnak „olvashatóvá”, például :- (mosoly), :-/ (kételkedés), :-x (puszi), B-) (klassz), 0) (kiabálás), :- (szomorúság). A fejlődő mobilkommunikációs technika már lehetővé teszi, hogy egyes telefonok e szimbólumokat képként jelenítsék meg. Az egyéb rövidítések leginkább a gyakran használt nyelvi elemeket érintik,

mint az igekötők (meg: +) és a kötőszók. (Magyar SMS-rövidítések lásd: http://www.telefonguru.hu/sms_roviditesek.asp.)

- A helyesírási szabályok figyelmen kívül hagyása helytelen, de gyakorta előfordul.
- A ritkábban SMS-ezők rövidebb üzeneteket írnak, nem különböztetik meg a kis- és nagybetűt, és nem használnak írásjeleket. „Karakterspórolásból” gyakran hosszú ékezeteket sem használnak.

Hogyan működik az MMS?

Az MMS (Multimedia Messaging Service, fordítása: multimédiás üzenetküldési szolgáltatás) olyan technológia, amellyel a szövegen kívül multimédiás tartalmakat (képet, hangot vagy videoklipet) is küldhetünk és fogadhatunk vezeték nélküli hálózatokon a WAP (Wireless Access Protocol, a vezeték nélküli adatátvitel egyik szabványa) segítségével. A kizárólag szövegek küldésére alkalmas SMS-technológia továbbfejlesztett változata. MMS-üzeneteket küldhetünk mobiltelefonról egy másikra vagy egy e-mail-címre.

A felhasználó a mobiltelefonján szerkeszti és megcímezi az üzenetet. A címzett egy lehet másik telefonszám nemzetközi hívószámmal megadva (például +3612345678) vagy egy e-mail-cím (például vendeglatas@gmail.com). Ezután elküldi az üzenetet az MMS-központba (MMS Center, MMSC). A fogadó MMSC küld egy értesítést a címzett telefonjára SMS, WAP push vagy HTTP push használatával. A küldéshez hasonlóan a fogadás is HTTP-kéréseken keresztül történik.

Kétféle kézbesítési mód van: az azonnali és a késleltetett. Előbbi során az értesítés megérkezésekor azonnal letöltik az üzenetet a felhasználó közbeavatkozása nélkül, míg utóbbinál a címzettet csak értesítik az üzenetről, és rábízják, hogy azt mikor akarja letölteni.

A világon elsőként egy magyarországi cég, a Westel (ma T-Mobile) indította el teljes körű MMS-szolgáltatását 2002. április 18-án.

A presztízsfogyasztás

A családok nem tudják függetleníteni magukat szükségleteik rangsorolásában a társadalmi normáktól, a környezet elvárásaitól. Egy család szükségleteinek fontosságát sokszor befolyásolja egy adott ember, a divat, a szokások és a társadalmi elvárások. Gyakran azért válik elsőrendűvé egy szükséglet, mert az adott termék megvásárlása a környezet, a szomszédok, barátok elismerését váltja ki. Ezt nevezzük presztízsfogyasztásnak.

A divat, a presztízsfogyasztás, a reklámok hatására javainkat sűrűn cseréljük, számos termék esetében a csomagolás jóval drágább, mint a benne lévő áru, a kiürült csomagolóanyag pedig napok alatt a hulladékba kerül. A fogyasztói hitelek kiterjesztése, a befolyásolás gazdag eszköztára, a reklám és az általa sugallt életforma révén már a szükségleteket is nagyipari módon termelik, folyamatos profitlehetőséget biztosítva a termelőknek.

Abraham Maslow-ról

Abraham Maslow (1908, Brooklyn – 1970, Kalifornia, amerikai pszichológus, tanszékvezető egyetemi tanár) elmélete szerint a szükségleteknek létezik egy hierarchiája (a szükséglethierarchia), amely az alapvető biológiai szükségletektől azon komplexebb pszichológiai motivációkig terjed, amelyek csak akkor válnak fontossá, ha az alapvető szükségletek már kielégítést nyertek. Az egyik szinten lévő szükségleteket legalább részben ki kell elégíteni, mielőtt a felette lévő szint szükségletei a cselekvés jelentős meghatározóivá válnak.

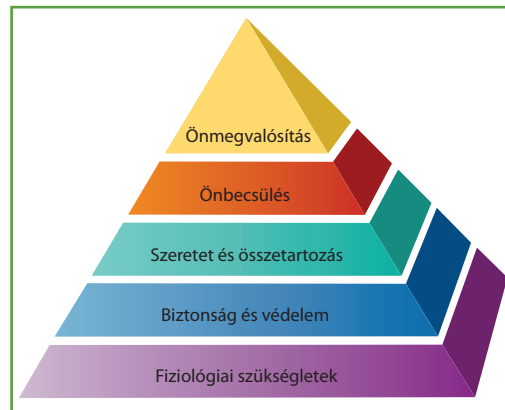
Az emberi szükségletek öt, hierarchikusan egymásra épülő kategóriába csoportosította:

- fiziológiai szükségletek,
- biztonsági szükségletek,
- a szeretet és a közösséghez tartozás igénye,
- a tisztelet, elismerés iránti igény,
- a tudás és megértés iránti vágy.

Abraham Maslow motivációs rendszere (motivációs piramis)

Abraham Maslow szerint a szükségleteknek létezik egy hierarchiája, amelyet motivációs piramisban foglalt össze. Az 1950-es években egy olyan elméletet dolgozott ki, amelynek központi kérdése a motiváció.

Szerinte az önmegvalósítás szükségletének legmagasabb szintű összetevője az élet értelmének keresése, a hosszú távú célok kitűzése, az emberiség közös céljainak megvalósítása. Az ember először a legfontosabb szükségleteit elégíti ki, és csak azután törekszik a magasabb rendű szükségletek kielégítésére (például az éhes embert egyáltalán nem érdekli, hogy mennyire ismerik el, vagy hogy milyen a szociális státusza).



A Maslow-féle motivációs piramis

Maslow-t egész életében a kiteljesedett, önmegvalósító emberek érdekelték, főleg azok, akik a személyiségük képességeit kibontakoztatták. Ezek az emberek ettől szakmailag és emberileg is magasabb szintre jutottak. Munkája során megvizsgált számos önmegvalósító embert, és alaposan elemezve, pontokba szedve leírta, mennyiben mások ők, mint a „normális”, hétköznapi emberek. Ekkor jött rá, hogy öt alapvető szükségletet lehet elkülöníteni, úgy, hogy azok egymással hierarchikus kapcsolatban vannak, és ezek készítenek cselekvésre az embereket.

Az öt alapvető szükséglet szerinte a fiziológiai szükségletek, a biztonság, a szeretet és a valahova való tartozás, az önbecsülés és az önmegvalósítás szükséglete. (Később még két fogalommal egészítette ki a szükségletek hierarchiáját: az esztétika és a transzcendencia¹ szükségletei.)

¹ Edward Twichell Hall (1914–2009) amerikai antropológus és kultúraközi kutató.

- A piramis legalsó szintjén az alapvető élettani szükségletek helyezkednek el, amelyek a létfenntartáshoz és a túléléshez kapcsolódnak, mint például az éhség, a szomjúság, a légzés, az alvás stb., majd a piramis csúcsa felé haladva egyre magasabb rendű motivációkkal találkozunk.
- A piramis második szintjén a biztonság iránti szükségleteket találjuk. Ezek csak akkor jelentkeznek, ha az alsó szinten lévő fiziológiai szükséglet részben kielégített (ilyen például a lakhatás iránti igény).
- A harmadik szinten a szeretet és a valahová tartozás szükséglete áll (idetartozik a családhoz, közösséghez, baráthoz való tartozás igénye, ahol az összetartozást, a segítőkészséget, az elfogadást és a gyengédséget is megtapasztalhatjuk).
- A negyedik szinten az elismerés és megbecsülés iránti szükséglet található. Ezek az igények akkor merülnek fel az emberben, miután úgy érezzük, valamennyire szerette vagyunk. Úgy érezzük, hogy egyre fontosabb az elismerés és a pozitív értékelés. Idetartozik az önértékelés is, azaz saját magunk elismerése, az önbecsülés.
- Az ötödik szint a piramis csúcsa: az önmegvalósítás szükséglete. Maslow az önmegvalósítás alatt a bennünk rejlő lehetőségek kiteljesedését érti. Az ezen a szinten jelentkező szükséglet azt az igényt fejezi ki, hogy képességeinket kibontakoztathassuk, a tehetségünket megmutathassuk, és közben kiteljesedjünk, olyanná váljunk, amit képességeink lehetővé tesznek számunkra.

A Maslow által elképzelt hierarchia azonban nem minden esetben érvényesül. Több olyan példát is tudunk említeni, amire nem megfelelő ez a felépítés, így például a motivációknak ez a rendszere nem magyarázza meg az éhező tudósok vagy az éhségstrájkot folytatók viselkedését, hiszen ők alapvető szükségleteiket alárendelik egy magasabb szükségletnek.

A munkamegosztás előnyei és hátrányai

A munkamegosztás a termelő- és egyéb emberi tevékenységek különböző foglalkozási ágakra, szakmákra való szétválása, részmunkákra tagozódása. Különböző fajtái alakultak ki: általános munkamegosztás, sajátos munkamegosztás, egyedi munka-, és feladatmegosztás, nemzetközi munkamegosztás.

Az egyes emberek szakmai, tudásbeli képességei nagyon különbözhetnek egymástól. A munkamegosztás során lehetőség nyílik arra, hogy mindenki azt a részfeladatot végezze, amihez a legjobban ért, amiben a leghatékonyabb, a legkreatívabb.

Mind a hazai, mind a nemzetközi munkamegosztásnak vannak előnyei és hátrányai.

Előnyei lehetnek:

Ha a munkafeladatokat részekre bontjuk, mert ez lehetővé teszi a tömegtermelést, és a félkész termékek minősége könnyebben ellenőrizhető, akkor a hibák nem halmozódnak fel a késztermékben.

- A részfeladatok munkaköröket határoznak meg. A specializáció elősegíti a pontos munkaritmus kidolgozását, a hozzáértés növekedését, a munkamozdulatok felgyorsulását, így csökken a termékre fordított összmunkaidő.
- Megteremti az automatizálás előfeltételeit.
- Javul a munkaszervezés, így a munkaidő, a termelőberendezések jobb kihasználása is.

Hátrányai a következők:

- például nő a társadalmi integráció mértéke,
- fokozódik az egymásrautaltság, mert az önellátás egyre jobban ellehetetlenül,
- a sokrétű, kreatív emberi képességek kibontakoztatása helyett tudati beszűkülésre, egyoldalúságra ösztönöz.

Lehet-e egyenlőségjelet tenni a pénz és a tőke szó jelentése közé?

Amikor pénzről beszélünk, általában minden olyan értékkel bíró tárgy eszünkbe juthat, amelyet a történelem során a kereskedelmi forgalomban hosszabb vagy rövidebb ideig fizetési eszközként használtak az emberek. Mivel meghatározott értéket képviseltek, az átadásukkal bizonyos dolgokat meg lehetett vásárolni vagy adósságot lehetett törleszteni. Ebben az értelemben csereeszközként funkcionált, vagyis ha volt megfelelő mennyiségű pénz, azt a piacon el lehetett cserélni más dologra, ha a dolog „árának” megfelelt az értéke. A pénz attól fizetési eszköz, hogy, mint csereeszköz használata jogilag érvényes tranzakciót hoz létre (ez az adásvétel).

A stabil értékű pénz elszámolási egység és értékőrző funkciót is képes betölteni. A pénz értéke a gazdaság erősségétől vagy gyengeségétől függően csökkenhet, amit inflációnak, illetve növekedhet, amit pedig deflációnak nevezünk. Hogy milyen értékkel bíró dolog tölti be a pénz szerepét, az attól függ, mit fogad el a piac.

A mai értelemben vett pénz tulajdonképpen az emberek közötti bizalmi egyezmény eredménye. Nincs önálló, saját belső értéke, csak a gazdaság erejét képviselő értéke van, amit az adott gazdaságban előállított áruk és szolgáltatások értéke ad. A legtöbb országban fizikai valójában nem, csak szimbolikus értelemben bír értékkel. Ma a pénz csak a javak közvetítésére használható. Régebben például ezüsből, aranyból készült, tehát önmagában is értéket képviselt. Legáltalánosabban használt formája a napjainkban a papírpénz és a különböző pénzermék, illetve a bankkártya, hitelkártya (amely egyre jobban terjed mint készpénzkímélő fizetési mód).

A pénz a leglikvidebb, legfizetőképesebb jószág, ezáltal csere lebonyolítására is a legalkalmasabb eszköz. Bizonyos áruk (az arany és az ezüst) a pénz lényegi tulajdonságait még mindig őrzik.

A tőke segítségével növelhetjük a birtokunkban lévő értékeket (értéktöbbletet hozhatunk létre), azaz haszonhoz, nyereséghez juthatunk. Tőke (amely segítségével hasznot termelhetünk) sok minden lehet: nemcsak valamilyen céllal befektethető pénzesz-szeg, hanem például egy étterem, vagy a földterület, amin az étterem áll, a járművünk, amivel beszerezzük a szükséges nyersanyagokat, árukat, de tőke lehet a munkához használt konyhai eszközeink sokasága is, amivel hasznot termelünk.

Amennyiben tőkéről beszélünk, akkor a gazdasági tőke fogalma a pénzbeli jövedelemre is vonatkozhat, de vonatkozhat más pénzügyi erőforrásokra és vagyontárgyakra is. A tőke a szervezetek, vállalkozások működési feltételeinek megteremtéséhez biztosított tulajdonosi és idegen finanszírozást is jelenthet.

A gazdasági tőke mellett meg kell említeni további tőkefajtákat is: a kulturális tőkét és a szociális vagy társadalmi tőkét. A kulturális tőke különféle formákban létezik.

Magába foglalja a szocializáció során elsajátított szokásokat is, az értékes kulturális tárgyak (például festmények) felhalmozását, valamint az iskolázottságot és a képzettséget is.

A társadalmi tőke azon tényleges és lehetséges erőforrások összessége, amelyek mobilizálhatók a cselekvők és a szervezetek társadalmi hálózataiban való tagság révén. Itt lényeges, hogy az egyén társadalmi kapcsolatai mennyire kiterjedtek, mennyire állnak közel a kulturális intézményekhez.

A nemzetközi üzleti életben tevékenykedő tanácsadók sokkal inkább a társadalmi tőkéjükre támaszkodnak, az értelmiségiek pedig jellemzően több kulturális és szimbolikus tőkét halmoznak fel.

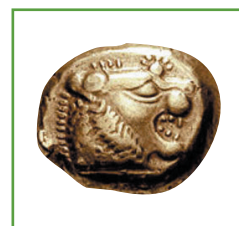
A pénzhasználat rövid története

„Vert pénz az ókori társadalmakban

A mezopotámiai és egyiptomi társadalmak vezették be először az általános értékmérőt az árucserre segítségével. Egy meghatározott terménymennyiséget vagy súlyra mért nemesfémeket használtak erre a célra. A kereskedelem fejlődésében jelentős szerepet játszott a nemesfémek pénzként való használata. A kereskedőknek létfontosságú volt, hogy árucikkeiket a Földközi-tenger medencéjében el tudják adni. Az ügyletek többsége árucserére szorítkozott, az arany és az ezüst szintén árucikk volt. A Mezopotámiában használatos súlyok, a sékel és a mina az egész mediterrán világban elterjedtek, a Kr. e. I. évezred elején a görögök is átvették.

Azok a területek, ahol aranyat és ezüstöt találtak a régészeti feltárások során, általában kivételezett helyzetben voltak.

Élektronból, az aranyak és ezüstnek a természetben előforduló ötvözetéből készültek az első vert pénzek a Kr. e. VII. században. Az ovális aranyrög formájú érmék egyik oldalára egy vagy több megkülönböztető jelet (quadratum incisiumot) ütöttek. A másik oldalon általában figuratív ábrákat helyeztek el. A Kr. e. VI. század közepétől megszűnt az elektronpénz verése, helyette számos területen ezüstműből és alkalmanként aranyból készült érmék jelentek meg.



Élektron

Athénban Kr. e. 500 körül indult meg a pénzverés, míg Spárta egészen a Kr. e. 300-as évekig tudatosan vasrudakat használt pénzeszközként, hogy távol tartsa magától az idegeneket. Mindazonáltal a görög nemesfém pénz igen elterjedt volt a gazdasági tranzakciókban, és hosszú évszázadokon át használatban maradt. A pénzek általában a drakhma többszöröse vagy törtrészei voltak.



Athéni pénzérme a Kr. e. V. századból

Rómában a legkorábbi értékmérő feltehetőleg a birka és a marha volt; maga az elnevezés (pecunia) is a pecus (marha) szóból ered. A marha azonban inkább értékmérőként szerepelt, mint tényleges fizetőeszközként. Később pénzként súlyra mért bronzot használtak.

Az évszázados fejlődést a római pénzrendszer Kr. e. 212-es reformja követte, amelynek szükségességét a Karthágó elleni háborúk váltották ki. Görög modell alapján létrehozták a kizárólag vert ezüst- és bronzérmékből álló pénzrendszert, amelynek alapegysége a bronz és az ezüstből készült denarius volt, amely eredetileg 10, majd 16 ast ért. Mindazonáltal a denarius csak egy volt a birodalomban készített számos pénz közül, hiszen az új hódításoknál megengedték a helyi pénzverés folytatását. A római pénzverést óriási mérete különbözteti meg a korábbi görög és hellenisztikus éremveréstől több száz milliós darabszámával.



Denarius,
rajta Juno Moneta képével

A denariuson alapuló pénzrendszer több mint négy évszázadon át változatlan maradt, de az érmékben lévő ezüst mennyisége Néró uralkodásától (Kr. u. 54–68) kezdve fokozatosan csökkent. A problémák megoldására és az infláció letörésére az évszázad végén először Aurelianus, majd Diocletianus császár tett kísérletet. Az utóbbi új pénzrendszert vezetett be az ezüstargenteusszal és bronz váltópénzeivel. Bár a pénzrendszer folyamatosan instabilnak bizonyult, a korábbi korokra jellemző sokféleséget érzékelhető egységesedés váltotta fel, ami a hatalom stabilitását is szolgálta.



Argenteus kb. Kr. u. 294-295-ből

A nyugat-európai pénzrendszerek a római uralom V. századi fokozatos megszűnte után jelentősen megváltoztak. A birodalmi központtal fennálló kapcsolat fokozatosan csökkent, egyre nehezkesebbé vált a pénzforgalom, míg végül minden érmét a helyi uralkodók nevében bocsátottak ki.

A kora középkori Európa

A Nyugatrómai Birodalom bukása után a kora középkori Európában eltűnt a római világból származó legtöbb intézmény, így a pénzrendszer és az állami gazdálkodás is, ami termelte és forgalomban tartotta a pénzt. A barbárok a római arany- és ezüstpénzeket gyakran tekintélyt követelő rangjelzőként viselték, vagy beolvasztották, és más tárgyakat készítettek belőlük. A X. századtól kezdve Nyugat-Európában ismét decent-

ralizációs folyamatok játszódtak le, amelyek révén gazdag egyházi és világi személyek szereztek pénzverési jogot az uralkodótól.

Bizánc évszázadokig átmeneti zónát képezett a középkori Európa és az iszlám világ között. Pénzrendszere mintául szolgált szomszédai számára. Alapköve a középkor dollárjának is nevezett aransolidus vagy nomisma volt, a Földközi-tenger vidékének kereskedelmében meghatározó szerepet töltöttek be. A bizantinus szerte Európában ismert volt, vallási célokra is adományozták.



Solidus Constantine



Nomisma Constantine

Pénz a késő középkorban

A XII. század közepére a pénzkibocsátás Európa legnagyobb részén általánossá vált, a pénzverést újfent központosították.

Bár elegendő új ezüstpénz állt rendelkezésre, nagy üzleteknél a vételarat mégis vetlen ezüstrúddal egyenlítették ki, a hétköznapi kis adásvételeknél sem használták általánosságban a vert pénzt. A kereskedést feltehetőleg csereüzletekkel vagy apróbb hitelekkel oldották meg. A pénzellátás ennek ellenére javult, az érméket ismerték és rendszeresen használták. A középkor végén mégis egyre kevesebb lett a kis címlet, mivel a pénzverők nem szívesen gyártottak ugyanannyi munkával kevesebb hasznot hozó váltópénzt.



Genovai genovino

Az ezüstpénzek hanyatlásával járó gondokat az aranypénz-kibocsátás fellendülése orvosolta. A nemesfém Afrika keleti részéről származott, és elsősorban az észak-itáliai városok profitáltak belőle. 1251–52-ben Genova genovino, Firenze pedig florin, azaz forint néven bocsátott ki pénzt. Ez utóbbi hamarosan a nemzetközi kereskedelem legfontosabb fizetőeszközévé vált egész Európában. A kamat tilalmára vonatkozó egyházi rendelkezéseket olyan sikeresen ki tudták játszani, hogy azokat hamarosan elfelejtették. A középkor vége felé tapasztaljuk az államok növekvő eladósodását, ami aztán állam- és banksődökhöz vezetett. A hatalom gyakorlásában a pénz fontosságát mutatja, hogy az uralkodók szolgálíknak fizetést adtak birtokadományok helyett, a feudális újoncozást pedig felváltotta a zsoldoshadsereg.



Firenzei florin

Újkori pénzek

A középkor végén tapasztalható fémhiányt az Alpokban talált új ezüstkészletek és az Újvilágból származó ezüst enyhítette. Az arany helyét újra az ezüst vette át, s elkezdtek verni a tallérokat. Az ezüstkínálat növekedése egybeesett a korábban elképzelhetetlen XVI. századi inflációval. De az alapanyagkészletek növekedése révén nőtt a nagyobb és kisebb címletek köre is, ami elősegítette a pénzhasználat terjedését. A római kor óta először a kis címletű fém pénz a mai értelemben vett aprópénzzé vált, amivel kényelmesen lehetett vásárolni. A bérmunka, a városi népesség és a mobilitás növekedése is hozzájárult a pénzhasználat terjedéséhez, az iparosodás pedig megvetette a tömegfogyasztói piac alapjait. Rendszeressé vált az adószedés, növekedtek az állami bevételek és a kormányzati adminisztráció költségei is. Az államok egyre nagyobb szerepet kaptak a pénzpiacokon, kialakultak a hosszú távú államkölcsonök.



Magyar tallérok I. Lipót és I. Ferdinánd korából

Az ókor után ebben az időszakban tapasztalható a pénzgyártás gyökeres átalakulása is. A kézi verés helyett megjelentek a prések. A vésett ütőfelületű, lengőkaros préssel egyszerre csak egy pénzérmét lehetett előállítani, míg a rotációs présen görgők között áthaladó fémszalagokból több szerszám egyszerre több érmét sajtolt. A legjobb azonban a hagyományos dombornyomó gépesített változata, a csigaprés volt.

A fémpénz mellett a bankrendszer fejlődésével és a nemesfém-utánpótlás elapadásával a XVIII. században Nyugat-Európában kezdtek megjelenni a papírpénzek is, bár még csak elenyésző mennyiségben. A papírpénz először Svédországban és Angliában jelent meg, azért, hogy a bankoknak ne kelljen minden esetben a tényleges nemesfémot mozgatniuk, hanem csak az arra szóló kötelezvényt jelentő papírt, amely mögött elvileg megfelelő anyagi háttér, azaz nemesfém volt. A papírpénz bármikor beváltható volt nemesfémre a bankoknál. Kezdetben mégis sok bankcsőd történt a bizalom szélsőséges változása és a hazardírozó bankpolitika miatt. A papírpénzzel kapcsolatban egészen a XIX. század végéig, azaz az aranyalap összeomlásáig uralkodott az a vélekedés, hogy addig működik jól, ameddig arany- vagy ezüstpénzre szabadon átváltható.

A kezdeti próbálkozásokat és az alkalmoszerű pénzkibocsátást felváltotta a központosítás és az állami ellenőrzés. Informális ellenőrzést jelentett, hogy a megerősödő és egyre inkább központi bankként működő jegybankok a vidéki bankok bankjegyeit időről időre visszaküldték, hogy váltsák be fémpénzre. A papírpénz használatával az igényeknek (és érdekeknek) megfelelően sokkal több pénz kerülhetett forgalomba, mint a nemesfém pénzek korában. A papírpénz megjelenésével ugyanakkor gyakoribbá váltak az állam- és bankcsődök, általánossá vált az infláció, aminek legtöbbször a pénznyomtatás leállítása és pénzreform vetett véget.

Pénz a XX. században és ma

Az első világháború politikai következményei még ma is éreztetik hatásukat, pénzügyi hatásai is jelentősek. A háborút követően az országok egymás után tértek vissza az aranyalaphoz. A világ pénzügyi központjának szerepét azonban a világháborúból győztesen és sértetlenül kikerült Egyesült Államok, benne New York városa vette át. A világgazdasági válság idején vált nyilvánvalóvá, mennyire is függött Nyugat-Európa az amerikai pénztől, amelynek kivonása Európából súlyos válságot idézett elő. 1931 után az országok felfüggesztették az aranyban való kifizetéseket, a nyugati valuták a világháború után ismét elszakadtak az aranyalaptól. Az 1944-ben Bretton Woodsban elfogadott új nemzetközi pénzügyi rendszer ugyan még a jegybankok számára lehetővé tette a valuták átváltását aranyra fix áron, az arany azonban az 1970-es évekre deklaráltan is eltűnt a pénzügyi rendszerből.

A 80-as évek egyik legfontosabb folyamata az európai integráció előrelépése volt. Az Európai Gazdasági Közösség tagállamai 1985-ben arról állapodtak meg, hogy 1992-ig

kialakítják az egységes európai piacot (Single European Act), amelyen sem a munkaerő, sem a tőke, sem az árujak mozgását nem korlátozzák.

A maastrichti szerződés 1992-ben jött létre, és lefektette az egységes európai pénz kialakulásának feltételeit, illetve a tagországok által betartandó kritériumokat.

A maastrichti szerződés értelmében és a tagországok jó együttműködése eredményeként sikeresen indult 1999. január elsején az euró, amely tizenegy euróövezetbe tartozó ország nemzeti valutáját váltotta fel. Nem csatlakozott az új pénzhez Anglia, Dánia, Svédország és Görögország (az utóbbi két évvel később, 2001. január 1-jén lépett be az Európai Monetáris Unióba). A készpénzforgalomban 2002. január 1-jétől váltotta fel az euró a nemzeti pénzeket, és az átállás sikeresen lezajlott.

A XX. század végére aztán már maga a pénz is kezdett eltűnni a mindennapok fizetéseiből, hiszen szerepét egyre inkább átvette a hitelkártya és más készpénzkímélő eszközök, amelyekkel az egészen apró kifizetésektől eltekintve készpénz nélkül lehet lebonyolítani a legtöbb tranzakciót.”

A mai értelemben vett pénz története

A csere folyamata nehézkessé vált a megfelelő cserepartnerek felkutatása és az áruk értékének meghatározása miatt. Ennek eredménye lett az árupénz kialakulása. A pénz kulcsfontosságú árut jelölt, amely mindenki számára elfogadható volt, és lehetett szabványosított értékmérőként használni. Ilyen árupénz volt a só, a szarvasmarha, a kagyló, a kövek (kőpénzek), majd később az arany, az ezüst és a bronz. (Ma például a börtönökben a cigaretta tölti be az árupénz szerepét.)

Fémpénz

A nemesfémek terjedésével egyre inkább érme formájúvá vált a fizetőeszközök alakja. Ennek köszönhetően mindinkább be tudta tölteni a pénz funkcióit. Az első egységes pénzérmet Lüdia területén adták ki a Kr. e. VIII. században. A pénzérme ötletét átvették a görögök is: először rézből, vasból verték azokat, később ezüsből készültek. II. Fülöp makedón király aranyból vert pénzt. A fémpénzt a rómaiak is átvették, elterjesztve azt egész Európában.

A fémpénznek két típusát lehet elkülöníteni:

- bimetalizmus: amikor kétfajta fémből készült pénzek vannak forgalomban, és az egyik fémpénz rendszerint a másik váltópénzeként szolgál,
- monometalizmus: csak egyfajta fémből készítenek pénzt.

Pénzhelyettesítők

Az ipari forradalom után egyre inkább hiány lépett fel az aranyból, és ez a pénzhelyettesítők kialakulásához vezetett. A kereskedők váltókat adtak ki fizetési ígéreteik hitelesítésére, majd megadták tartozásaikat, amikor pénzhez jutottak. Később a kereskedők egymás váltóival is kereskedtek, azonban nehézségekbe ütközött egy ismeretlen kereskedő váltóját beváltani. Később a bankok bocsátottak ki váltókat, amelyeket bankjegyeknek neveztek el. Végül az állam vette át a bankjegyek kibocsátásának egyedüli jogát, így válhatott a bankjegy egy nemzet fizetőeszközévé. A bankjegyekre a kibocsátóik garanciát vállaltak, hogy azok átválthatók nemesfémre.

Modern pénz

Mára már eltűnt a nemesfémre vonatkozó garancia a pénz mögül. Legtovább az amerikai dollárra volt állami garancia, egészen 1971-ig. A pénz már nemcsak materiális formában létezik, hanem anyag nélküli, elektronikus formában is.

20. századi pénznemek Európában

Forrás: http://ec.europa.eu/economy_finance/netstartsearch/euro/kids/money_hu.htm

Az euró bevezetése előtt a legtöbb európai ország saját érmékkel és bankjegyekkel, azaz saját pénznemmel rendelkezett.



Német márka



Holland gulden



Olasz líra

Ha valaki utazni vagy kereskedni akart, a határokon való átlépéskor át kellett váltania a pénzét. Németországban német márkával fizettek, viszont ha valaki átutazott Németországból Franciaországba, át kellett váltania a német márkát francia frankra, és így tovább.

Európa régi pénzneinek a neve gyakran árulkodik azok eredetéről:

- Az Ausztriában használt schilling a nevét egy számoláshoz használt pálnál elhelyezett jelölésről kapta.
- A Szlovéniában használt tolár a középkori tallérből ered. A tallért először Csehországban verték 1518-ban. A tallér szóból ered az USA-ban használt dollár elnevezés is.
- A görög drachma jelentése: maréknyi. Egy maréknyi, azaz hat darab kis fémrúdra utal, amelyeket a drachma bevezetése előtt fizetőeszközként használtak az ókori Görögországban.
- A frank jelentése franciául: szabad. Először a 14. században verték, és arra használták, hogy kifizessék a Jó János francia királyért követelt váltságdíjat.

Az árucserre rövid története

„A 9. századig a közvetlen árucserre volt jellemző a magyarokra. Ekkortól jelennek meg a különféle *prémek* és a *tinó* mint általános érték mérő. Később használták már a vert pénzt is, bár eleinte csak mint érték képző eszközt, nem pedig mint a kereskedelem egyik eszközét. Valódi pénzforgalom a XX. századra alakult ki, de párhuzamosan továbbra is jelen volt az árucserre.

E korszakban Európának két uralkodó pénzrendszere volt: a Nagy Károly által bevezetett *karoling pénzrendszer* és a Bizáncban szinte változtatás nélkül fennmaradt korábbi *római pénzrendszer*. A magyarság bizonyosan találkozott mindkettővel, azonban a gazdasági fejlettség alacsony foka miatt pénzforgalomról nem lehetett szó (inkább – a környező népekhez hasonlóan – az érték megőrzést szolgálták).

A korabeli kincsleletek is ezt támasztják alá: csak nemesfém pénzeket találtak, a rézpénzek hiányoznak. A nemesfém pénzeket gyakran átlyukasztották (ezáltal demonetizálva = pénzjellegétől megfosztva) és ékszerként hordták.”

A kereskedelem kialakulásának rövid történeti áttekintése

Kereskedelem az ókorban

Az ókorban a kereskedelem központja a Földközi tenger keleti medencéje volt. Egyiptom és Mezopotámia a Kr. e. IV. évezred – Kr. e. XIII. században volt „a csúcson”. Fönícia (a Libanoni-hegység lábánál) uralta a földközi-tengeri hajózást és közvetítő kereskedelmet a Kr. e. XII–VIII. században. A görög városállamok (polisok), de főleg Athén, Korinthosz a Kr. e. VIII–IV. században játszottak jelentős szerepet. A kapcsolat alapja az anyavárosok és a gyarmatok között a kialakuló munkamegosztás volt. A kereskedelem legjelentősebb színterei ebben az időben a vásárok voltak. A görög városállamokban vált általánossá az eladásra történő termelés. Ez tette szükségessé a pénz használatának elterjedését is.

A Kr. e. IV. század – Kr. u. V. században a rómaiak szerezték meg az uralmat a Földközi-tenger nyugati, majd a keleti medencéje felett. A belső kereskedelem mellett élénk áruforgalom volt a határaikon kívüli területekkel is. A kereskedelem vásárokon, a kereskedők boltjaiban és a vásárcsarnokokban zajlott, amit fejlett úthálózat segített. A pénz szerepét eleinte a marha és a rézérmék, majd később az arany- és ezüstpénz töltötte be.

Kereskedelem a középkorban

A középkori háborúk visszavetették a kereskedelem fejlődését is: az utazás nehézkes és nagyon veszélyes volt. A középkor első évszázadaiban a népvándorlások, járványok és az egyre bővülő önellátás miatt is hanyatlott a kereskedelem. A fellendülés a XI–XIV. században indult meg. A kereskedelem színterei a Hanza-városokat (az Északi- és Balti-tenger partvidékét) és Levantét (központja: Velence) összekötő, szárazföldi útvonalak mentén rendezett vásárok. Létrehozták az első szakmai érdekvédelmi szervezeteket. A kereskedelem rendszeres tevékenységgé vált, színterei a városokban a heti piacok és a fokozatosan elterjedő boltok voltak.

Kereskedelem az újkorban

Az ipari forradalom és a technika fejlődése a kereskedelemre is hatással volt. Erre a kora jellemzőek a következők:

- XVI–XVIII. század: nagy gazdasági, társadalmi változások következtek; a hajózás fejlődése, a nagy földrajzi felfedezések (Amerika felfedezése), a gyarmatbirodalmak kiépítése, az első ipari forradalom mind hozzájárultak a tömegtermelés kialakulásához.
- A távolsági (nemzetközi) kereskedelem, a világkerkedelem központja áttevődik az Atlanti-óceánra, központjai: Spanyolország, Portugália, Hollandia, Franciaország, Anglia.

- Elterjedt a gyarmatárúk, a tömegcikkék nemzetközi kereskedelme.
- A 18. század végétől a 20. század elejéig zajlik a második ipari forradalom, amire jellemző az új energiahordozók, az elektromos energia alkalmazása, a vegyipar, a járműgyártás, a közlekedés rohamos fejlődése. A kereskedelmi kapcsolatok az egész világra kiterjednek.
- A kereskedelem helyszínei: szakboltok (csak egy árucsoportot forgalmazznak), üzletláncok, áruházak (ahol változatos árufajták speciális részlegeit találhatjuk), nagyvárosi piacok, vásárcsarnokok. Megjelennek az új értékesítési formák: önki-szolgálás, csomagküldő értékesítés, automaták.

Kereskedelem a legújabb (modern) korban

A két világháború pusztítása után a kor kereskedelmének jellemzői:

- Nagy gazdasági, társadalmi változások (például 1929–1933 között), ami túltermelési világválságot okozott.
- 1945 és 1960 között kétpólusú világrendszer jött létre (Szovjetunió és Kelet-Európa kontra USA és Nyugat-Európa).
- 1960 és 1990 között egyre inkább jellemző a fogyasztói társadalom, a globalizáció,² a motorizáció és az integráció terjedése.
- A kereskedelem helyszínei ebben az időben elsősorban a szupermarketek, a hipermarketek, a bevásárlóközpontok. Fokozatosan megjelenik az elektronikus kereskedelem.
- Magyarországon és a volt szocialista országokban 1990-től megtörtént a rendszerváltás, a privatizáció.³ Multinacionális kereskedelmi vállalatok terjeszkedése következett be egész Közép-Európában.

² Globalizáció: a javak, szolgáltatások, információk áramlása, amelynek következtében a világ az egységesség felé halad.

³ Privatizáció: az állami tulajdonban lévő vállalatok eladása magántulajdonba.

Kínaiak Magyarországon

Qi Hong Zhuan 1998-ban jött Magyarországra, és kereskedni kezdett. Először piacon árusított, ma már üzlete van. Ez a karrier általánosnak tekinthető a magyarországi kínai kolóniában. Dr. Yu Funian eredetileg Amerikába készült, ám amikor egy konferencia miatt Magyarországra került, megtetszett neki az ország, ráadásul itt kevesen foglalkoznak az általa űzött hagyományos kínai orvoslással.

A Magyarországon élő mintegy tízezer kínai többsége kereskedelemmel foglalkozik. A kínai kereskedők kirajzása a nyolcvanas évek végén kezdődött, először az akkori Szovjetunióba, majd egyre nyugatabbra. Magyarország ekkoriban több szempontból is vonzó célpont volt számukra: 1989 és 1992 között volt egy hároméves vízummentes időszak, és viszonylag magasnak tűnt az életszínvonal. Volt fizetőképes kereslet az áruikra, mert a magyarországi kínálat meglehetősen hiányos volt. A kezdeti időszakban, a kilencvenes évek első felében, viszonylag gyorsan meg lehetett gazdagodni.

A kínai kereskedők döntő többsége Budapesten él. Ma már minden fogyasztási cikket, még fokhagymát és paprikát is importálnak Magyarországra. A kínai üzletek többnyire családi vállalkozások: a család egyik része otthon szerzi be az árut, amit a család másik része külföldön elad.

A magyarországi kínai vállalkozásoknak komoly nehézséget okoz, hogy nem könnyen kapnak hitelt a magyar bankoktól. Ennek oka az, hogy ezekben az esetekben az ügyfél hitelképességének vizsgálata nehézségekbe ütközik, a családi cégek ugyanis jellemzően nem készítенek mérleget. A Bank of Chinának Budapesten mintegy 500, jórészt kínai ügyfele van. A bank elsősorban az intenzív magyar–kínai kereskedelmi kapcsolatok miatt nyitotta meg kapuit. Kínából évi mintegy kétmilliárd dollárnyi áru érkezik; a bank e kereskedelemben szeretné a pénzügyi háttérintézmény szerepét betölteni.

Kezdetben kifejezetten szívesen fogadta a társadalom az ideérkező kínai kereskedőket. A helyzet azonban gyorsan, már a kilencvenes évek elején megváltozott a menekültzönnel való riogatás, a kínaiakról legtöbbször alaptalanul terjesztett vádak és tévhitek miatt.

A kínaiaknak Magyarország elsősorban pénzkereső hely, közérzetüket erősen befolyásolja az, hogyan tudnak megélni. Egyre otthonosabban érezhetik magukat: többféle újságból tájékozódhatnak, műholdon a kínai tévét is foghatják, válogathatnak a rengeteg, különféle kategóriájú kínai étteremből, vagy elmehetnek a klubjukba, ahol dominózhatnak és biliárdozhatnak.

Egy átlagos munkanap a nagybani piacon

Már a kora reggeli órákban megkezdődik a munka, többnyire nem sokkal éjfél után. A közvetlenül Olaszországból, Franciaországból vagy Hollandiából frissen megvásárolt gyümölcsöket, zöldségeket először lepakolják.

A munkanap első és legfontosabb feladata az újbóli minőségi-ellenőrzés és az áruk ezt követő osztályozása. Az előre megrendelt árut különválasztják, a többit pedig a megfelelő módon előkészítik és vásárlásra kínálják.

A vevők érkezése után megkezdődik a tárgyalás a termékekről és az árakról. Ezt követően a széles választékból a vevő választja ki, amit megvásárol, majd a gyümölcsöket, zöldségeket külön helyre teszik. Ha az árut a vevő maga szállítja el, azonnal elkezdik a berakodást, ellenkező esetben a későbbi szállításhoz készítik elő a termékeket.

A berakodás közben a piac munkatársai gyakran folytatnak általános jellegű beszélgetéseket a vevőkkel a piaci történésekről és a piac általános helyzetéről. Ilyenkor szereznek információkat a vevők kívánságairól, és azokat haladéktalanul tovább is adják a piac beszerzőinek, akik ezzel egy időben már a másnapi árut szerzik be Olasz-, Spanyol- vagy Franciaországból. Konkrét megrendeléseket is felvesznek, és azonnal továbbítják a külföldön tartózkodó beszerzőknek.

A kommunikáció az üzleti megbeszéléseken kívül is fontos építőköve a vevőkkel való kapcsolattartásnak. A minden egyes ügyféllel kialakított személyes kapcsolat teszi lehetővé, hogy még tökéletesebben elégíthessék ki a piac munkatársai a vevők igényei.



A pénzügyi piacok főbb csoportjai és jellemzői

A pénzügyi piacok fogalma magában foglalja a pénzügyi eszközök teljes forgalmát lebonyolító piacok összességét. Az ügyletek lejáratára szerint teszünk különbséget a pénzügyi piacok főbb csoportjai, azaz a pénzpiac és a tőkepiac között.

A pénzpiac

A pénzpiacon rövid lejáratú pénzügyi eszközök cseréje folyik. Főbb jellemzőik a következők:

- A pénzpiacokon olyan egyének és intézmények találkozhatnak, akik vagy amelyek átmenetileg felesleges pénzeszegekkel rendelkeznek.
- A pénzpiacok alapvető funkciója a cégek forgótőke-szükségletének finanszírozása, illetve a költségvetés folyó bevételei és kiadásai közötti hiány áthidalása.
- A pénzpiacok elsősorban az üzleti szféra és a kormányzat számára biztosítják folyamatos likviditásuk fenntartását.
- A pénzpiacokon megjelenő kölcsönök és értékpapírok általában nagy összegűek, ezért a pénzpiacokat gyakran nevezik „nagybani piacoknak” is.

A pénzpiacon a pénzek cseréje az alábbi, közvetítő szerepet betöltő eszközök segítségével bonyolódik:

- váltó,
- kincstárjegy,
- rövid lejáratú bankbetétek,
- rövid lejáratú letéti jegy,
- bankhitel,
- egyéb.

A tőkepiac

A tőkepiac a hosszú lejáratú ügyleteket foglalja magába. Főbb jellemzői:

- A tőkepiacok a vállalkozások, a költségvetés és a háztartások hosszú lejáratú befektetéseinek finanszírozását teszik lehetővé.
- A tőkepiacokon a kis, töredékmegtakarításoktól a hatalmas összegekig bármilyen nagyságú pénzek adásvétel tárgyát képezhetik. A tőkepiacokon tehát nagyban és kicsiben történő kereskedelem egyaránt zajlik.

A tőkepiacok eszköztárába a következők tartoznak:

- részvény,
- kötvény,
- záloglevél,
- hosszú lejáratú bankbetét,
- bankhitel,
- egyéb.

A pénzügyi piacok fenti felosztása a nemzetközi pénzügyi rendszerben is létezik. Ezeket a piacokat europiacnak hívjuk.

A tőzsde

A tőzsde egy különlegesen szervezett, koncentrált piac, ahol a helyettesíthető tömegárúk (beleértve az értékpapírokat is) kereskedése szigorúan előírt szabályok szerint történik. A tőzsdén – mivel az árúk nincsenek jelen – nemcsak effektív adásvételi, de spekulációs ügyletek is köthetők. A tőzsde egyben egy olyan kereskedelmi központ is, amely növeli a befektetési piac likviditását.⁴ Ezen túl információs központként is funkcionál, ami azt jelenti, hogy a tőzsdei árfolyam szinte valamennyi információt koncentrálna, nyilvánosan, folyamatosan és objektívan értékkel.

A tőzsde úgy biztosít helyszínt a kereskedéshez, hogy egy helyre koncentrálja a keresletet és a kínálatot, és közben a résztvevők számára rendkívül szigorú, speciális, csak a tőzsdére jellemző szabályokat alkot. A különleges szervezettséget azzal éri el, hogy a tőzsdén csak meghatározott árúkat meghatározott helyen és időben meghatározott személyek meghatározott módon adhatnak és vehetnek. A kereskedelem lebonyolítására vonatkozó szabályok a *tőzsdei szokványok*. A szigorú kööttségek elsősorban a befektetők biztonságát szolgálják.



A budapesti Tőzsdepalota a Szabadság téren 1910-ben

A történelem során különböző tőzsdefajták jöttek létre, így a forgalmazott áruk jellege szerint *árutőzsdéről* és *értéktőzsdéről* beszélhetünk.

Az árutőzsdén fizikai áruk adásvétele történik. A fajtái lehetnek:

- általános: sokfajta árucikkkel foglalkozik,
- speciális: csak meghatározott áruval, illetve árucsoporttal foglalkozik.

Az értéktőzsdén értékpapírok, devizák, nemesfémek stb. adásvétele történik. Fajtái az alábbiak lehetnek:

- általános: sokfajta ügylettel foglalkoznak,

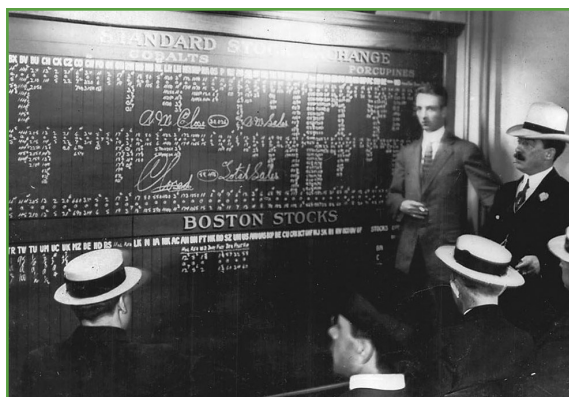
⁴ A likviditás az üzleti életben a fizetőképességet jelenti.

- speciális: csak adott típusú ügyleteket bonyolítanak (például deviza-, nemesfém-, értékpapírtőzsde).

Az áru- és értéktőzsde a fentiek feladatait egyaránt ellátja.

Jogállásuk szerint a tőzsdéket két csoportra lehet osztani:

- Az európai-kontinentális tőzsde közjogi jellegű, felügyeletet az állam gyakorol felette.
- Az angol-amerikai típusú tőzsdék magánjogi alapon működő intézmények, amelyek általában részvénytársasági formát öltenek.



A torontói tőzsde „kijelzője” a 20. század elején

A tőzsdék gazdálkodására jellemző, hogy alapvetően önmagukat fenntartó intézmények, költségeikre maguk teremtik meg a fedezetet. Alapvetően nonprofit szervezetek. Természetesen nyereség képződhet, ez képezi a további fejlesztések alapját. Jellemző bevételi forrásaik a tagsági díjak, a forgalomarányos díjak, a jegyzési illetékek, az információs szolgáltatási díjak, az esetleges befektetések hozamai stb. A befizetendő díjak körét és mértékét a tőzsde külön szabályzatban

rögzíti. Egyéb gazdálkodási, vagy forgalmazói tevékenységet nem végezhet.

Működésére jellemző, hogy a tőzsdén ügyletet csak tőzsdetagok köthetnek, a tagság feltételeit a tőzsde rendje határozza meg. Megfelelő felkészültségű, tőkeerejű, belföldön bejegyzett vállalkozás lehet tőzsdetag, amely betartja a tőzsde szabályait, befizeti a belépési díjat. A vevők és az eladók között tőzsdeügynökök, más néven *alkuszok* közvetítenek.

A tőzsdeteremben információs táblákon vagy számítógépes monitorokon lehet figyelemmel kíséreni a közzétett árfolyamokat, a jegyzett és a forgalmazott értékpapírok listáját, illetve az előző tőzsdei nap záró árfolyamát és a már megkötött ügyletek árfolyamát. A tőzsdei árfolyamok alatt a tőzsdén forgalomba kerülő áruk, devizák, értékpapírok kereslet és kínálat hatására alakuló árát értjük. A tőzsdei árfolyam a rendelkezésre álló információk nyomán alakul ki.



Tőzsdei monitor az árfolyamok figyelemmel kíséréséhez (public domain)

A választék elemzésének szempontjai

A vendéglátás összetett tevékenysége során törekszik a vendégek igényeinek mind teljesebb kielégítésére. Folyamatosan igyekszik a kereslethez igazodva szervezni a munkafolyamatokat, az adott vállalkozás piaci pozícióját ugyanis döntően befolyásolják azok a sajátosságok, amelyek a vendéglátás keresleti oldalát jellemzik.

A vendéglátó keresletre jellemző a nagyon eltérő megjelenési forma (az ételre, italra való igény felmerülhet akár a napi munka során, üdülés, kórházi tartózkodás, a körutazó, üzleti vagy konferenciaturizmus kapcsán is). A vendéglátásban megjelenő kereslet változékony, sok tényező befolyásolja (az anyagi lehetőségek, a divat, a fogyasztói szokások átalakulása stb.). Ehhez a sokféle igényhez alkalmazkodva alakítják ki a vendéglátó vállalkozások a saját kínálatukat. A kínálat sokszínűségét a *választék* tükrözi, ezért a vendégeket erről informálni kell. A bemutatásra különféle eszközök állnak az üzletek rendelkezésére. Ezek lehetnek a teljes választékot bemutató eszközök, illetve a kínálat egy-egy részét bemutató eszközök (étlap, itallap, árlap stb.).

A választék összeállításánál nagyon sok szempontot kell figyelembe venni:

- igazodjon a kereslethez, vegye figyelembe a vendégkör igényeit, akik korban, nemben, szokásaikban, vallásukban, munkavégzésükben, életvitelükben, fizikai és szellemi leterheltségükben is különböznek egymástól;
- feleljen meg a potenciális vendégek fizetőképességének;
- legyen egyedi, azaz csak az adott üzletre jellemző;
- tükrözze az üzlet jellegét, típusát, színvonalát;
- alkalmazkodjon az idényszerűséghez;
- igazodjon a felszolgálati és értékesítési módokhoz;
- feleljen meg a korszerű táplálkozás igényeinek;
- legyenek változatosak a technológiák a táplálkozás-élettani igényeknek megfelelően;
- vegye figyelembe a gazdaságosság elvét;
- tartsa szem előtt a rendelkezésre álló alapanyagokat és technológiai hátteret;
- legyen tekintettel a munkaerő szakképzettségére, gyakorlati idejére és a létszámra is.

Szükség van arra, hogy a választékot gyakran elemezzük. A vendégek ugyanis egyrészt ragaszkodnak a megszokotthoz, másrészt igénylik az újat, a változatosságot. Az étlapok folyamatos revíziója általánosságban árpolitikai okokból is indokolt.

Az étlap a vendéglátóegységek egyik legfontosabb névjegye, amelyet elemezhetünk a választékot vizsgálva, szélesség, mélység és minőség szerint.

Szélesség szerinti elemzés: az eltérő rendeltetésű árufeleségek/árucsoportok számát jelenti a piacon (például a vendéglátásban az étlapon szereplő ételcsoportok száma, a kereskedelemben a ruhafélék csoportjai, háztartási gépek stb.).

Mélység szerinti elemzés: az azonos rendeltetésű, de eltérő tulajdonságú áruk száma egy-egy árucsoporton belül (például a vendéglátásban a levesek csoportján belül található különbözőféle leveseket jelenti, vagy a kenyér árucsoporton belül kapható különböző fajtájú kenyereket, vagy a mobiltelefonok árucsoporton belül kapható sokféle telefont).

Minőség szerinti elemzés: általában az azonos csoportokon belüli árakat és a konkrét minőség kapcsolatát elemzi (például a vendéglátásban a levesek csoportján belül az egyszerűbb paradicsomleves vagy az Újházi-tyúkhúsleves, vagy az autók közül a Trabant vagy a Mercedes).

Az üzleti választék vizsgálatának további előnyei lehetnek:

- a nyereség tervezhetősége,
- a vezetés döntéseinek megkönnyítése,
- vizsgálati mérce kialakítása.

Piaci versenyszabályok az EU-ban

Az EU szigorú szabályokat alkalmaz annak érdekében, hogy biztosítsa a verseny szabadságát a belső piacon. Ezek a versenyjogi előírások tiltanak bizonyos módszereket. Minden vállalkozásnak be kell tartania a közös játékszabályokat. Amennyiben valamelyik vállalkozás megszegi az EU versenyszabályait, a rá kirótt bírság a cég éves globális árbevételének akár a 10%-át is elérheti. Egyes EU-tagországokban a jogsértő cégek vezetőire súlyos büntetés, adott esetben börtönbüntetés szabható ki.

Az uniós versenyjogi szabályok valamennyi EU-tagországban közvetlenül alkalmazandók. Az egyes tagállamok bíróságai szereznek érvényt ezeknek a jogszabályoknak. A versenyjogi előírások nemcsak a vállalkozásokra vonatkoznak, hanem minden olyan szervezetre is, amely gazdasági tevékenységet folytat (például a szakmai szövetségekre, ágazati érdekvédelmi szervezetekre stb.).

Tilosak a vállalkozások közötti jogellenes kapcsolatok és megállapodások!

Ezeket a kartellnek⁵ nevezett megállapodásokat azért tiltja a törvény, mert korlátozzák a piaci versenyt. Többféle formában létezhet kartell, és a vállalkozások közötti hallgatólagos megállapodások is kartellnek tekinthetők.

A jogellenes megállapodások leggyakoribb formái a következők:

- árrögzítés,
- a piac felosztása,
- megállapodás a vevőkör felosztásáról,
- megállapodás a termelés korlátozásáról,
- forgalmazási megállapodás a szállítók és a viszonteladók között (például a fogyasztó által fizetendő árat a szállító határozza meg).

Ha az ön vállalkozása olyan megállapodást köt egy vagy több versenytársával, illetve olyan jellegű információt cserél velük, amelynek célja a stratégiai bizonytalanság csökkentése (a termelési költségek, a bevétel, a termelési kapacitás, az értékesítési stratégia stb. tekintetében), az versenykorlátozó magatartásnak minősülhet. Már az is szabálysértő lehet, ha egy vállalkozás egyoldalúan közöl ilyen stratégiai jellegű információt – levélben, telefonon vagy személyes találkozón.

⁵ Kartell: több vállalat kísérlete arra, hogy együtt uralkodó pozícióba jussanak. Kartellnek nevezünk minden versenytársak között született megállapodást, ha az a gazdasági versenyt korlátozza.

Annak érdekében tehát, hogy biztosan jogszerűen járjon el:

- tartózkodjon az árak vagy egyéb kereskedelmi feltételek rögzítésétől,
- ne korlátozza a termelést,
- ne ossza fel a piacot versenytársaival,
- ne közöljön stratégiai jellegű információt vállalkozásáról.

Bizonyos megállapodások nem tilosak – feltéve, hogy azok a fogyasztók és a gazdaság egészének javát szolgálják. Ilyenek például a kutatásról és fejlesztésről vagy a technológiatranszferről szóló megállapodások. Ezeket az eseteket a *csoporthmentességi rendeletek* tartalmazzák.

Tilos az erőfölénnyel való visszaélés:

Ha az ön vállalkozása nagy piaci részesedéssel rendelkezik, vagyis domináns piaci helyzetben van, különösen ügyelnie kell a következőkre:

- ne szabjon indokolatlanul magas árakat, visszaélve a fogyasztói kereslettel,
- nem szabjon irracionálisan alacsony árakat, amelyekkel kiszoríthatja versenytársait a piacról,
- ne alkalmazzon diszkriminációt a fogyasztók között,
- ne kényszerítsen bizonyos kereskedelmi feltételeket üzleti partnereire.

Be kell jelenteni minden versenykorlátozó magatartást.

Ha tudomására jut olyan üzleti gyakorlat, amely feltételezhetően korlátozza a piaci versenyt, bejelentést tehet. Ha az eset az ön országára vagy annak egy területére korlátozódik, vagy legfeljebb három másik EU-tagországot érint, lépjen kapcsolatba az illetékes hatósággal.

Ha bizonytalan abban, hogy a feltételezett jogsértés milyen méreteket ölt, forduljon az Európai Bizottsághoz:

E-mail-cím: comp-market-information@ec.europa.eu
Postacím: European Commission, Directorate General for Competition,
Antitrust Registry, B-1049 Brussels, Belgium

A kartellben vagy más versenykorlátozó tevékenységben részt vevő vállalatok közül az, amelyik elsőként bizonyítékokkal igazolja a kartell meglétét, teljes mentességben részesülhet az esedékes bírságok megfizetése alól!

A gazdasági rendszer fajtái

A történelem fejlődése során a piac is változásokon ment keresztül, elsősorban a szabályozást és a piaci szereplőket illetően. A gazdasági rendszerek fajtái a tiszta piacgazdaság, a tervgazdálkodás, illetve a vegyes típusú vagy modern piacgazdaság.

A tiszta piacgazdaság

Az úgynevezett tiszta piacgazdaság (más néven kapitalizmus⁶) rendszerére az alábbiak jellemzők:

- a termelési tényezők többnyire magántulajdonban vannak,
- a termelt javak magántulajdonban vannak,
- megvalósul a döntések és a vállalkozás szabadsága,
- a gazdasági önérdék motiválja a cselekedeteket,
- a termelési tényezőket haszon elérésének céljából működtetik,
- megvalósul a vállalkozás és a döntés szabadsága,
- a megtermelt javak és szolgáltatások elosztásáról nagyrészt a szabadpiac gondoskodik,
- verseny biztosítja a hatékonyságot,
- a piac a résztvevők közötti versenyen alapul, akik igyekeznek a gazdasági kapcsolatok előnyeit megszerezni,
- monopólium esetén a piac zárt, a monopolhelyzetben lévő vállalat dönt az árról, és egyedül birtokolja a technológiát,
- a kapitalista, tőkés gazdaságok meghatározó eleme a tőke,
- a gazdaságok növekedését a tőkefelhalmozódások és a bankok hitelei biztosítják,
- a bankok a gazdaság megtakarításainak összegyűjtésével fedezik az újabb és újabb befektetéseket,
- a döntések az árrendszer jelzéseihez igazodnak,
- a kormányzati beavatkozás erősen korlátozott.

A tervgazdálkodás

A tervgazdálkodás jellemzői a következők:

- a vállalatok és a háztartások csak a központi akarat végrehajtói,

⁶ A kapitalizmus szó latin eredetű, a „capitalis” eredeti jelentése: fej. Az ókorban a gazdagságot a magántulajdonban lévő marhák (ami tágabb értelemben hasznot hozó jószágokat, sőt rabszolgákat is jelentett) fejének számával mérték. 1867-ben a kapitalista jelzõt Karl Marx arra a termelési módra alkalmazta, amelyben a termelőeszközök magánkézben vannak. Proudhon a kapitalista jelzõt a tőke birtokosaira alkalmazta. (Forrás: <http://hu.wikipedia.org/wiki/Kapitalizmus>)

- a termelés irányítását az állam a vállalatok és a háztartások közvetlen utasításával végzi,
- központi utasítások szabályozzák a termelést,
- a kollektív célok elsődlegessége a fontos,
- az állam méri fel a szükségleteket és a rendelkezésre álló termelési tényezőket, és ennek alapján elkészíti a termelési tervet, amelyet a vállalatoknak kell megvalósítani,
- a gazdálkodás alapkérdéseiben is – mit, hogyan, kinek – az állam dönt,
- a termelési eszközök egy központi szervezet, rendszerint az állam tulajdonában vannak,
- nincsenek magántulajdonosban lévő termelőeszközök,
- a központi tervek rugalmatlanok, azoktól eltérni nem szabad,
- a központi tervek lebontásra kerülnek (három- és ötéves terv az iparra, mezőgazdaságra és azok alágazataira),
- ösztönző rendszerek megléte (például brigádverseny),
- a gazdasági szereplők (vállalatok, háztartások) nem rendelkezhetnek szabadon a rendelkezésükre álló gazdasági erőforrásokkal,
- a javak elosztása racionális (igények és szükségletek szerint),
- az állam jelöli ki a vállalatok számára a vevőket és az erőforrások szállítóit,
- a gazdasági szereplők meghatározó gazdasági kapcsolatait az állam teremti meg.

Vegyes típusú vagy modern piacgazdaság

A vegyes típusú vagy modern piacgazdaság a piacgazdaság egy olyan fajtája, ahol szintén a piaci verseny dominál, de kormányzati közreműködéssel. A termelő vállalatok többnyire magánkézben vannak, de az állami szféra is részt vesz a termelésben.

A vegyes piacgazdaság a tiszta piacgazdaság és a tervgazdálkodás között helyezkedik el, itt fontos szabályozó erő a piac, de jelentős szerepet kap az állam is.

A vegyes piacgazdaságban a piacgazdasági folyamatok a meghatározók. Az, hogy mit termelünk, és milyen mennyiségben, a piacon dől el, ahol a vevők és eladók alkujja határozza meg a termékek és szolgáltatások árait.

Az állam gazdasági szerepe a modern piacgazdaságban több területen nagyon fontos, és ehhez speciális eszközöket vesz igénybe.

Az állami gazdaságpolitika megvalósítását szolgáló eszköztár lehet:

- a nemzetgazdaság stabilitásának biztosítása,
- az erőforrások elosztásának befolyásolása,
- a jövedelemelosztás szabályozása.

A modern (vegyes) gazdaság jellemzői:

- alapvetően piacgazdaság,
- a piaci folyamatokat állami koordináció egészíti ki,
- az állami gazdasági szerepvállalás célja: a jólét, a szabadság és a biztonság megteremtése és megőrzése,
- az állami szabályzásra azért van szükség, mert a piac és a profitérdek nem biztosítja minden fontos nemzetgazdasági ág kiegyensúlyozott fejlődését,
- a kormányzat többnyire olyan területeken lép fel, ahol a piacgazdaság önmagában nem volna hatékony,
- szabályozza a versenyt és ellenőrzi annak tisztaságát (például monopóliumellenes törvényeket hoz, védi a fogyasztókat, szabályozza a munkaadók és a munkavállalók közötti viszonyokat, felügyeli a pénzügyi rendszert).

Az Európai Unió piaca és jelenlegi tagjai

Ma már nemcsak egy országon belül, hanem nemzetközi szinten is kell a piacról beszélnünk. A magyar vállalkozók számára az Európai Unió piaca a legfontosabb. Magyarország nemzetgazdasági termelése a világgazdaságon belül nem meghatározó, de a világgazdasági körforgásnak szerves része, aktívan exportál és importál, tehát mindenképpen nyitott. Az ágazatokat tekintve a szolgáltatás a meghatározó, az ipar kevésbé (jelentősebb a gépgyártás és a feldolgozóipar), a mezőgazdaság pedig kevés embert foglalkoztat, és a GDP-nek csak töredékét adja. A magyar gazdaság legfontosabb közege az Európai Unió. Legfőbb kereskedelmi partnerünk (ide exportálunk és innen importálunk a legtöbbet), és a Magyarországra érkező tőke többsége is EU-tagállamokból jön. Az EU-n belül is különösen fontos partnereink Németország, Ausztria és Hollandia. Az Európai Unió az integráció magas fokán, az egységes belső piac szintjén van. Ez azt jelenti, hogy nemcsak szabad az Unión belüli kereskedelem, kifelé pedig közös és egységes a vámpolitika, hanem megvalósul a négy szabadság elve is (szabadon áramlik a tőke, a munkaerő, a termékek és a szolgáltatások).

Magyarország 2004. május 1. óta az EU tagországa.

Az EU jelenlegi tagjai

Jelenleg huszonnyolc tagállama van az Európai Uniónak:

- Ausztria (1995),
- Belgium (alapító tag: 1952),
- Bulgária (2007),
- Ciprus (2004),
- Csehország (2004),
- Dánia (1973),
- Egyesült Királyság (1973),⁷
- Észtország (2004),
- Finnország (1995),
- Franciaország (alapító tag: 1952),
- Görögország (1981),
- Hollandia (alapító tag: 1952),
- Horvátország (2013),
- Írország (1973),
- Lengyelország (2004),
- Lettország (2004),
- Litvánia (2004),
- Luxemburg (alapító tag: 1952),
- Magyarország (2004),
- Málta (2004),
- Németország (alapító tag: 1952),
- Olaszország (alapító tag: 1952),
- Portugália (1986),
- Románia (2007),
- Spanyolország (1986),
- Svédország (1995),
- Szlovákia (2004),
- Szlovénia (2004).

⁷ 2016-ban: „brexit” – kilépés megszavazása. A tárgyalásokat folyamatról 2017-ben kezdték meg. A „British,” és az „exit” szavakból eredő brexit kifejezés az Egyesült Királyság Európai Unióból való kilépésének folyamatát takarja. A brit kormány az EU-tagság megszűnésével együtt ki akar lépni az unió egységes belső piacáról és a vámunióból is, mert nem kívánja teljesíteni azokat a feltételeket – mindenképp a munkaerő szabad áramlásának kötelmét –, amelyek szükségesek a tagság megőrzéséhez.

Tagjelölt országok

A következő országok nyújtottak be jelentkezési kérelmet:

- Törökország 1987-ben jelentkezett tagnak, 2005. október 3-án kezdődtek a tárgyalások.
- Macedónia 2004-ben jelentkezett, 2005 decemberében nyugtázták a csatlakozási kérelmét.
- Albánia 2009-ben jelentkezett, 2012-ben nyilvánították tagjelöltté.
- Szerbia 2012-ben jelentkezett, az Európai Tanács 2012 márciusában hozzájárult ahhoz, hogy Szerbia megkapja a tagjelölti státuszt.
- Montenegró 2012-ben jelentkezett.

A fentebb felsorolt országok jelenleg „ültetik át” (azaz integrálják) az uniós jogszabályokat nemzeti jogrendjükbe.

Potenciális tagjelöltek: a potenciális tagjelölt országok (Bosznia-Hercegovina és Koszovó) még nem teljesítik az uniós tagsággal járó követelményeket.

Egyéb országok

Az EU bővítése az a folyamat, amely során új tagországok csatlakoznak az Európai Unióhoz, de mindig vannak olyan országok, amelyek nem biztosak a szándékukban, vagy a lakosság nem szeretne csatlakozni. Például a következő esetekben:

- Svájc már régebben benyújtotta csatlakozási kérelmét, de végül nem folytatta a tárgyalásokat, mivel 1992. december 6-án népszavazáson elutasították a tagságot.
- Norvégia csatlakozási kérelmét többször benyújtotta a kormány, de a norvég nép kétszer is leszavazta a tagságot (1972. szeptember 25. és 1994. november 28.).
- Marokkó 1987-ben jelentkezett, de visszautasították, mivel nem európai ország.
- Grönland önrendelkezési jogot kapott Dániától, és 1985. február 1-jén kilépett az EU-ból.
- Andorrának még vannak feladatai, de szándékozik kérelmet benyújtani a tagságra.

Az Egyesült Királyság és Gibraltár területén 2016. június 23.-án véleménynyilvánító népszavazást tartottak az ország európai uniós (EU) tagságáról. A szavazók 51,9 százaléka az Unióból való kilépésre szavazott (brexit).

Az Egyesült Királyság egyenlőre az EU teljes jogú tagja marad, az uniós jogok és kötelezettségek pedig továbbra is teljes mértékben vonatkoznak az országra. 2017. március 29-én kezdődött a brexit, vagyis Nagy-Britannia kilépése az Európai Unióból. A brit kormány akkortól aktiválja a Lisszaboni Szerződés 50. cikkelyét. A cikkely két-évi időtávlatot szab a tárgyalásokra, amiket a távozásról szóló feltételek kidolgozására fordítanak.

A nemzetgazdaság ágazatai, a TEÁOR

Gazdasági tevékenységen azt értjük, hogy terméket állítunk elő, vagy szolgáltatást nyújtunk. A nemzetgazdaság a gazdasági egységek tevékenységének összessége.

A TEÁOR 4 szintű struktúrával rendelkezik

- Az első szint betűvel jelölve tartalmazza a nemzetgazdasági ágat.
- A második szint 2 számjegyű kódszámmal jelöli az ágazatot.
- A harmadik szint 3 jegyű kódszámmal jelöli az alágazatot.
- A negyedik szint 4 számjegyű kóddal jelöli a szakágazatot.

A nemzetgazdasági ágak csoportosítása:

- Primer szektor – kitermelő nemzetgazdasági ágak (pl. bányászat) – alapanyag-előállító
- Szekunder szektor – feldolgozó nemzetgazdasági ágak (pl. építőipar) – kész- és félkésztermék-előállító
- Tercier szektor – szolgáltató nemzetgazdasági ágak (pl. kereskedelem) – szolgáltatást nyújtó

Főbb nemzetgazdasági ágak:

- Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat
- Bányászat, kőfejtés
- Feldolgozóipar
- Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás
- Vízellátás, szennyvíz-, hulladékgazdálkodás
- Építőipar
- Kereskedelem, gépjárműjavítás
- Szállítás, raktározás
- Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás
- Információ, kommunikáció
- Pénzügyi, biztosítási tevékenység
- Ingatlanügylet
- Tudományos tevékenység
- Adminisztratív szolgáltatások
- Közigazgatás, védelem, társadalombiztosítás
- Oktatás
- Egészségügy
- Művészet, szórakoztatás
- Egyéb szolgáltatás
- Háztartás gazdasági tevékenysége

A vendéglátás feladatai a bel- és külföldi vendégek szempontjából

A vendéglátás feladatait abból a szempontból vizsgáljuk, hogy kiknek az igényeit elégíti ki.

A belföldi vendégek igényei lehetnek:

- lakossági igények:
 - napközbeni étel-ital eladás iránti igény,
 - kikapcsolódás, szórakozás iránti igények,
 - családi alkalmi események megszervezése, lebonyolítása,
 - a lakosság főétkezés iránti igényei (előfizetéses, à la carte).
- intézményi, közületi igények:
 - intézményekben dolgozók napi főétkezési ellátása,
 - értekezletek, munkahelyi rendezvények iránti igény,
 - fogadások lebonyolítása munkaebédek, diplomáciai politikai események alkalmából.

A külföldi vendégek igényei lehetnek:

- a nemzetközi turizmusban:
 - a szálláshelyekhez kapcsolódó résztvevők igényei étel-, italellátással,
 - közlekedési eszközökön elvárt ellátás,
 - egyéni vagy csoportos utazók ellátása stb.
- a külkereskedelemhez, diplomáciához kapcsolódó igények:
 - a kereskedelmi utazásokban részt vevők ellátása,
 - kongresszusok résztvevőinek ellátása,
 - kulturális vagy sportesemények résztvevőinek ellátása stb.

A vendéglátás kialakulása, történeti fejlődése

Ókor

A vendéglátásra vonatkozó legelső adatok körülbelül négyezer évesek. A Tigris és az Eufrátesz között elterülő Mezopotámiában és a Nílus deltájában már ismerték a bor- és sörkészítés módját, ezeket az italokat el is adták. Kezdetben a vendégjog, vendégbarátság révén jutott szállás és ellátás az utazó embereknek, később már ellenszolgáltatás fejében gondoskodtak az utasok ellátásáról. A vendéglátás kialakulása a közlekedési utak forgalmasabb pontjainál, az útkereszteződéseknél, városkapuknál, a folyók átke-lőhelyeinél kezdődött meg. A Római Birodalomban az úthálózat, a kiterjedt postafor-galom segítette az utazásokat, ezért az utak mentén fogadók és kocsmák létesültek. Történetírók valószínűsítik, hogy a mai éttermek elődei a falatozók, borozók és az utcai kifőzdék voltak. A kezdetekben szükségszerűségből keresték fel ezeket a helyeket a vendégek. Az ókorban az evett házon kívül, aki kénytelen volt, mert nem volt kony-hája, nem volt lakása, vagy nem volt pénze tüzelőre. Az ókori Athénban az utcai árusok erősen fűszerezett sült kolbászt, borsó- és babkását, töltött fügefalevelet, mézzel és szezámmal ízesített árpasüteményt kínáltak. Az antik Rómában a szegények melegez, meleg vízhez csak a falatozóban juthattak. A vulkáni hamuból kiásott Pompejiben százhusz kocsmát, éttermet találtak. Ezek pultja az utcára nézett, és konyhával, több étkezővel rendelkeztek. Népszerűek voltak a városokban az agóra vagy a fórum ételmi-szerpiacain árult pástétomok, gyümölcsök, egyéb falatkák is. A „panem et circenses” (kenyeret és cirkuszt) megfogalmazásának korában az arénák és színházak közönségé-nek szórakoztatásához természetesen hozzátartozott a folyamatos étel- és italkínálás.

Középkor

A középkorban a vendéglátás a sok háború és a rossz közbiztonság miatt csak lassan éledt újjá. A főrangúak egymás váraiban, kastélyaiban szálltak meg és étkeztek. A keres-kedők és zarándokok a kolostorok vendégszobáiban kaptak szállást és ételmet.

A vendéglátás fejlődésére nagy hatással voltak a középkor főúri házai és udvartar-tásai. Ebben a korban alakultak ki a főzés, az étkezés, a terítés és a felszolgálat legfőbb szabályai.

Az ételek többségét a XII. században már manufaktúrákban készítették, a fogyasz-tás helyén sok esetben csak melegítették. A következő évszázadban vendéglők, teázók, éttermek, tésztás standok, leveskonyhák, cukrászdák várták a vendégeiket. Ebben az időben már léteztek speciális reggelizők és éjjel is nyitva tartó vendéglátóegységek is. Például Németország első virslis standja a XII. században nyitotta meg kapuit Regens-burgban. Abban az időben építették a város első kőhidját, és az odaözönlő munkások család és edény híján az itt kínált fűszerezett kolbászokkal voltak kénytelenek beérni.

A kora középkorban a fogadók vendégei, az utazók általában azt fogyasztották, amit a háziak. A XIII–XIV. században az étkezéshez cserép-, majolika-, fajanszedényeket, tálat, kancsókat használtak, bortárolásra pedig állati eredetű bortömlőket. A lakomákon leggyakrabban közös tálból, általában kézzel csemegéztek, vagy bográcsból, faedényekből ettek. Főúri környezetben elterjedtek az ón- és rézedények is.

Újkor

A XV–XVI. században – az újkor hajnalán – jelentek meg a vas és acél konyhai eszközök. Minden konyhán megtalálhattuk a bárdot, a csontfűrész, a nyársrudakat és a kést is. A XVII. század végén és a XVIII. század elején kezdtek tányérokba étkezni. A barokk korban megnőtt a levesek fogyasztása. A XVIII. század leggyakoribb terítékei lágyszőlőből, ónból, porcelánból készültek.

A francia forradalom után az igazi éttermi kultúra kialakulásának előfeltételei is megteremtődtek: az új polgári jogok a konyhai örömökre is vonatkoztak. Ebben az időben sok képviselő érkezett Párizsba, de meglehetősen szerény körülmények között laktak. Szükségük volt olyan kellemes helyekre, ahol a kollégáikkal találkozhattak, étkezhettek. A konyhaművészet hazájában, Franciaországban az 1789-es forradalom után jöttek létre a mai értelemben vett éttermek. Az étterem elnevezést egy Boulanger nevű francia szakács erőleveseket kínáló kifőzdéjének köszönhetjük. 1775-ben egy évkönyvben olvashatunk a kor éttermeiről, ahol mindenfajta krémet, rizzsel vagy tészta-val sűrített levest, tojást, makarónit, csirkét, kandírozott gyümölcsöt, kompótot és más étvágygerjesztő ételeket szolgáltak fel.

1789-ben alig száz étterem volt Párizsban, tíz évvel később már körülbelül öt-hatszáz. A konyhaművészek olyan főzési stílust és pompát alakítottak ki, amellyel a jómódú polgárok a saját háztartásaikban sem tudtak lépést tartani. Ezért ment étterembe az, aki jobbat akart enni, mint otthon.

Az étkeztetés ugrásszerű fejlődése a XX. században következett be. Ehhez elsősorban a nagyvárosok és az ott található örökké éhes tömegek kellettek. Az 1930-as évek végére akkorát fordult a világ, hogy amikor 1939-ben VI. György angol király – Roosevelttel elnök meghívásának eleget téve – a Fehér Házban az amerikai földrész specialitását kérte, hot dogot kapott.

A hazai vendéglátás rövid története

A hazai vendéglátás legrégebb emlékei a római korból származnak. A mai Dunántúl területén átlagosan huszonöt mérföldenként létesítettek postakocsi-állomásokat. A vendéglátás legrégebb emlékei ezekhez a rómaiak által létesített állomásokhoz köthetők (például Aquincum közigazgatási központ, kikötő, gyógyhely, kereskedelmi csomópont volt). Aquincumban a régészek egy, a II. századból származó fogadóban hálófülkét, étkezőhelyiséget, konyhát, borospincét, istállót tártak fel.

A konyhatechnológiához és cukrászathoz hasonló tevékenység már a honfoglalás előtti időkben is fellelhető. A honfoglaló törzsek tagjainak nagy juhnyájuk, ménesek biztosították a megfelelő minőségű tejet (főleg kancatejet használtak), ismerték a bográcsot is. A letelepedő életmód az eszközök fejlődését hozta, az ételek körének bővülését eredményezte, megjelentek a gabonafélék: a köles, az árpa és a búza.

A hazai vendéglátásról István király uralkodása idejéből már maradtak fenn bizonyítékok, 1006-ban jövedelmező kocsmák működtek.

A XII. századtól terjedt el a káposzta termesztése. Ekkor már ismert volt a dinnye, a füge, a szilva, a kökény, a szőlő, a szelídgesztenye is.

Később a „szállodaipar” is kialakul hazánkban. Az esztergomi levéltár 1279-ből származó egyik oklevelében olvashatunk először egy adásvételi szerződésről, amely Kopasz Péter fogadós nevét említi, aki italmérési jogot is kapott a királytól. A kocsmák, fogadók szükségessé váltak, mivel a XIII. században Esztergom már fontos gazdasági központ volt, és nagy kereskedelmi forgalom zajlott a városban és környékén. A vendéglátás fejlődésében jelentős szerepet kaptak ebben az időszakban az egyháznak. A középkori monostorok szállást és ételt, italt biztosítottak az utazók számára.

Mátyás király udvarában a Beatrix hívására betelepülő itáliai főzőmesterek használtak hazánkban először sáfrányt, vöröshagymát, gesztenyét, pulykát, zsemleféléket, szárzészteket, sajtokat. Galeotto Marzio történetíró leírásából tudjuk, hogy a király udvarában sokféle halat is felszolgáltak. A legkedveltebb volt a csuka, a menyhal, az angolna, a pisztráng. A húsok között szerepelt a marha, a juh, a házi és a vadsertés, a kecske, a szarvas, az őz, a nyúl, a liba, a kacska, a fogoly, a fácán. Kedvelt csemege volt ekkoriban a hízott pávahús is. A konyhán nemcsak szakácsok, hanem gyakran kovácsok is dolgoztak, mert a nagy ételkompozícióknak különleges emelvényeket kellett készíteni.

Török hatásra kezdődött el a dió, a mandula, a vékony héjú szőlő, a barack, a cseresznye, a meggy és a füge termesztése. Az első „kávéskorcsmák” a török hódoltság idején jelentek meg, amelyek elsősorban a török igényeket elégítették ki azzal, hogy az ő kényelmük szerint volt berendezve (ami eltért a magyar szokásoktól).

A török kézen lévő területek magyar lakossága körében jellemzővé vált a sertéshús fogyasztása és a sertézsír használata (a törökök a vallásuk előírásai miatt ezeket az alapanyagokat nem fogyasztották). A legelterjedtebb fűszerek és ízesítőszerke a petrezselyem, a köménymag, az ánizs és a torma voltak. A török hatással egy időben az ország területén a magyar konyha szokásaiba az erősen franciás jellegű osztrák gasztronómia is keveredett, ezen belül a bécsi udvari konyha hatása érvényesült elsősorban. Így a francia konyha fogásainak elemei az osztrák gasztronómia közvetítésével épültek be a magyar ételkultúrába.

Az újkori Európában kialakult és egyre népszerűbb lett a postakocsi-hálózat, amely biztosította a fogadók, szálláshelyek rendszeres vendégforgalmát. A menetrendszerű postakocsijárat, aminek kiinduló és végállomása egy fogadóhoz kapcsolódott, 1725-ben indult meg. Az első pesti szállodák a belvárosban épültek meg (az 1800-as években a Duna-part még nagyon elhanyagolt, rendezetlen és szemetes volt).

A XVIII–XIX. századi magyar nemesség körében egyre gyakoribbá váló utazások hatására francia és angol ételek kerültek át a magyar gasztronómiába. Az egész korszakot a konyhakultúrák keveredése jellemezte, és éppen ezért fejlődött ki az a nemzeti büszkeség, ami segítette az egyedi vonások felerősödését. A XIX. század húszas éveiben Pesten nyolcszáz, Budán kétszáznegyven vendéglátóhely működött. Sok borházban sört is mértek, annak ellenére, hogy harmincegy önálló „serház” is működött. A röviditalok elterjedése is körülbelül erre az időszakra tehető. Népszerű lett a kávé, a tea, a kakaó reggelire történő fogyasztása is, és fokozatosan meghonosodott az uzsonna. A konyhát forradalmasította a zsíron enyhén pirított hagyma és fűszerpaprika felhasználása.

A XIX. század első felében az ipar és a közlekedés fejlődésével a vendéglátás is felvirágzott. A gőzhajó és a gőzmozdony olcsóbbá, gyorsabbá és tömegessé tette a közlekedést. Megjelentek a mai értelemben vett szállodák, és fokozatosan kiszorították a korszerűtlen fogadókat. Létrejött az önálló szálloda- és vendéglátóipar, és minden ország, terület kialakította a maga sajátos vendéglátását.

A XIX. század eleje az ipari forradalom kora, 1807-ben elkezdődik a gőzhajózás, 1814-ben feltalálják a gőzmozdonyt. 1830-ban elindul a dunai gőzhajózás. A vidéki vendéglátás is fejlődésnek indul (Pécsett, Miskolcon vendéglők, szállodák, sőt cukrászdák is voltak, faluhelyen csárdák várták az utazókat).

Pesten, a város legforgalmasabb pontjain szállodák és éttermek nyíltak. Budapestet a század végén a „kávéházak városának” nevezték, mert a fővárosi kávéházak száma ötszáz körül volt. A sörözők, vendéglők, éttermek kezdetben az utazók kiszolgálására, szórakoztatására specializálódtak. Később a törzsvendégek megtartása lett a fő cél (ezt persze jelentősen befolyásolta a tulajdonos személyisége).

A XIX. század második fele nagy fellendülést hozott a vendéglátásban, ez mennyiségi és minőségi javulást jelentett. Létrejöttek a rendszeres országos vásárok, lezajlott a millenniumi kiállítás, ezek az események tömegeket vonzottak. Ugyanebben az időszakban kapcsolódtunk be a nemzetközi vasúti forgalomba. A millenniumi ünnepekre felépültek a főváros reprezentatív nagy szállodái: a Hungária, a Pannónia (ebben a szállodában volt először villanyvilágítás és gőzfűtés), a Royal és a Bristol. Megnyílt a New York Kávéház. A reformkorban még inkább elterjedtek a kávéházak, uzsonnatermek, cukrászdák. 1884-ben Bauer Samu „uzsonnatermet” nyitott. Az 1885. évi Országos Kiállításon Dobos C. József bemutatta a dobostortát, amelynek elkészítéséhez a világon először vajkrémet használt. A zenés-táncos mulatók elődei a kocsimák, zenés kávéhá-

zak, „zengerájok” voltak. Ezeken a helyeken mutatványosok, utcai zenészek is felléptek. A kávéházak az értelmiségi réteg kedvelt találkahelyei lettek.

Az I. világháború véget vetett az idegenforgalomnak, és ez a vendéglátásra is kedvezőtlenül hatott. A háború után a fejlődés csak igen lassan indult meg, majd az 1929. évi világgazdasági válság újra megbénította az idegenforgalmat.

1937-ben már mintegy 300 ezer bel- és külföldi érkezett Budapestre. A II. világháború előtt több mint 14 ezer vendéglátóüzlet és 1900 szálloda működött hazánkban.

Súlyos károkat okozott a két világháború, de legfőképpen a második: a nagy belvárosi hotelek elpusztultak, tönkrementek. A háború után a vendéglők népkonyhaként működtek, napi egy tál meleg ételt adva a lakosságnak.

A II. világháborút követő években a vendéglátás feladata módosult, ebben az időben az államosítás alapjaiban változtatta meg hazánk vendéglátását. 1948-ban állami kézbe vették a száz főnél többet foglalkoztató vendéglátóüzleteket, majd 1949-ben a legalább tíz főt alkalmazókat is. Az újjáépítés időszakában elsősorban a munkahelyi étkezésen volt a hangsúly. A munkahelyi étkeztetés elterjedésével egyre jobban tért hódított az úgynevezett népbüfé mint olcsó ellátási forma. Ebben az időben nyitották a viszonylag kis tőkeigényű eszpresszókat is mint a szórakozás olcsó színtereit. A gyorsuló élettempó új követelményeihez, az új életritmushoz, a megjelenő új igényekhez kívántak alkalmazkodni, ezért sorra nyíltak a nagy befogadóképességű üzletek, önkiszolgáló éttermek, tej- és ételbárok. Az 1960 és 1979 közötti időszakra tehető a melegkonyhás bisztrók, falatozók hálózatának fejlesztése is. 1979-ben már 2400 munkahelyi étterem és 1720 munkahelyi büfé működött, így 1,5 millió dolgozó étkezését tudták megoldani is és rengeteg új munkahelyet teremtettek ezzel.

Az 1980-as években megindult a privatizáció, és a külföldi tőke beáramlása is felgyorsult. Fokozatosan megszűntek a nagy hálózattal rendelkező állami vendéglátó vállalatok, az üzletek legnagyobb része magántulajdonba került, átalakult az üzletek típus szerinti összetétele is.

A beszerzési döntéseknél alkalmazott elvek, módszerek

Az áruk beszerzésével kapcsolatban nagyon sok szempontot kell figyelembe venni. A döntést sok elv segítheti, ha tisztában vagyunk azok fő tartalmával. Nézzünk meg most két ismert elvet, melyek a fő jellemzőik!

A „6M” elv

A beszerzési döntések meghozatalakor alkalmazott fontos elv a 6 megfelelés elve, amelyre jellemző gondolkodási mód, hogy nem a költségek vagy a teljesítmények minimalizálását tűzi ki célul, hanem több tényező kijelölésével a folyamatoptimalizálásra ösztönöz. Célja a piaci termelési igényekhez igazodva a „6 M” biztosítása:

- a megfelelő anyag (áru)
- a megfelelő időpontban
- a megfelelő helyre
- a megfelelő mennyiségben és minőségben
- a megfelelő költséggel eljuttatható legyen
- a megfelelő információk segítségével.

A „just in time” módszer

A beszerzési döntést segítő „just in time” („éppen időben”) módszer szerint ahhoz, hogy a termelést, értékesítést éppen a megfelelő időben lehessen elkezdni és bonyolítani, a legfontosabb feltétel a vásárolt alapanyagok beszerzése mindig a legmegfelelőbb időben. Itt az alapvető célok között az is szerepel, hogy a készleteket minimalizálják, mert ezzel jelentős költségek takaríthatók meg. Mivel ez a módszer egy tervszerű folyamat, nem kell felesleges készleteket felhalmozni, a raktározási helyiségek nagysága is csökkenhet, így a személyzet létszáma is csökkenthető.

Ahhoz, hogy ez a módszer jól működjön, arra van szükség, hogy költséghatékonyan tervezett üzleti készletgazdálkodást folytassanak megbízható szállítókkal, hosszú távú szerződésekkel, alapos gazdálkodási számításokkal alátámasztva.

A szállítópартnerek kiválasztásának szempontjai

A beszerzési munka kérdései között az egyik legfontosabb, hogy kitől szerezzük be az árut. Ahhoz, hogy gördülékeny, pontos munkát végezhessünk, sok tényezőt kell figyelembe vennünk.

A partnerek kiválasztásának szempontjai lehetnek:

- a termék forgalomba hozatalához szükséges engedélyek megléte,
- a választék szélessége, mélysége, minősége,
- az árukezeléssel kapcsolatos higiénia,
- a beszerzési ár mértéke,
- az előző időszakokban szerzett tapasztalatok a partnerrel kapcsolatban (milyen volt az együttműködés az adott szállítóval, megbízhatónak tekinthető-e, voltak-e problémák stb.),
- a szállítóval való munkakapcsolat időtartama (mióta ismerjük az adott céget),
- új szállító esetén a másoktól hallott vélemények figyelembevétele,
- az adott szállítóról kialakított kép, vélemény a piacon (milyen az imázsa),
- a szállítási feltételek és kondíciók.

A legfontosabb beszerzési források a vendéglátásban

Lényeges kérdés, milyen forrásokból biztosítható a vendéglátásban a szükséges nyersanyag, az áru. A leggyakoribb beszerzési források a vendéglátásban a következők lehetnek:

- **Előállítótól:** közvetlenül a gyártó üzemeket jelenti, például sörgyár, húsüzemek, tejipari üzemek stb. Általában itt lehet elérni a legkedvezőbb árat. A legjellemzőbb forrást jelenti a vendéglátóüzletek számára az ital, a kenyér, a tej és tejtermék beszerzése esetében.
- **Élelmiszeriparból:** a termelő vállalkozásokat értjük alatta, például húsipari vállalkozások, konzervipar, tejipari vállalkozások, szeszipar stb.
- **Nagykereskedőtől:** jellemzője, hogy a termelőtől szerzi be nagy tételben a különböző termékeket. Az az előnye a vállalkozó vagy az üzlet számára, hogy nem kell a sok termelőt külön-külön megkeresni, a termékek egy helyen beszerezhetők. Hátránya, hogy általában magasabb áron lehet beszerezni a termékeket, mint a termelőnél.
- **Kiskereskedőtől:** viszonylag ritkán alkalmazott beszerzési forrás a vendéglátásban, mert az egyik legdrágább.
- **Őstermelőtől, mezőgazdasági vállalkozótól:** előírás, hogy rendelkezzen megfelelő HACCP-tanúsítvánnyal. A vendéglátóüzletek sok esetben választanak megbízható őstermelőket egyes termékek beszerzésénél. Szívesebben részesítik előnyben az egyéni gazdálkodókat, főleg a zöldség- és gyümölcsfélék, a tojás, a bor, a tej és tejtermékek, a méz és egyes húsféleségek esetében.
- **Egyéb források:** a nagyobb hálózattal rendelkező vendéglátó vállalkozásoknál gyakori a központi termelőüzem (például központi hidegkonyha, cukrászüzem) működése, de ideiglenes, átmeneti jellegű beszerzési forrásul szolgálhatnak adott üzlethálózathoz tartozó más üzletek is.

Élelmiszeripari termékek gyártása, forgalmazása, engedélyezése Magyarországon

Magyarországon élelmiszeripari terméket csak engedélyezett üzemben, termékenként kiadott gyártási engedély alapján lehet gyártani. Az engedélyt az illetékes megyei kormányhivatal élelmiszerlánc-biztonsági és állategészségügyi igazgatóság adott szervezete adja ki. A külföldről származó termékek nem kerülhetnek Magyarországra kereskedelmi forgalomba anélkül, hogy a hazai hatóságok meg ne vizsgálták volna. Az importélelmiszeren szerepelnie kell magyar nyelvű feliratnak és az OÉTI (Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet) vizsgálati számnak.

Élelmiszer-forgalmazással kapcsolatos jogszabályok

Növényi eredetű termékek behozatala és forgalmazása hazánkban:

Növényi eredetű termékek forgalmazásához szállítólevél és számla kell. Ezeket együttesen kereskedelmi okiratoknak nevezzük.

Nem szükséges a terméket külön bevizsgáltatni a forgalmazásához, de a kereskedő a saját költségére kérheti a bevizsgáltatást az akkreditáló testületek (ilyen a KERMI is) segítségével. Elérhetőségük a www.nat.hu címen található. Ezek a testületek piaci alapon működnek, tehát érdemes bevizsgáltatás esetén több testülettől is árajánlatot kérni.

A terméknek minden esetben magyar nyelvű jelölést kell tartalmaznia, amit a 19/2004. (II. 26.) FVM-ESZCSM-GKM együttes rendelet 4. paragrafusában határoztak meg.

A másik hazai vonatkozású törvény, amely a növényi eredetű élelmiszereket forgalmazókat érinti, a 2008. évi XLVI. törvény. További két EK-rendelet tartozik ide: a 2002. január 28-i 178/2002/EK és a 2004. április 29-i 852/2004/EK.

Állati eredetű termékek behozatala és forgalmazása hazánkban:

Állati eredetű termékek forgalmazása esetén a kereskedelmi okiratok (számla, szállítólevél stb.) mellé csatolni kell az állategészségügyi kísérő bizonyítványt. Pontosán dokumentálni kell a nyomonkövethetőséget az állattartástól a forgalmazásig.

A fent említetteken kívül még a következő jogszabályok vonatkoznak a kereskedőre: 19/2005. (III. 22.) FVM-rendelet, 52/2004. (IV. 24.) FVM-rendelet, 54/2004. (IV. 24.) FVM-rendelet, TANÁCS 2004. április 29-i 853/2004/EK-rendelet.

Ha harmadik országból (és nem az EU-tagállamokból) kívánunk állati eredetű terméket behozni, akkor az 53/2004. (IV. 24.) FVM-rendeletet is figyelembe kell venni.

A beszerzési kondíciók kérdései

A beszerzési döntéseknél lényeges megfontolni, hogy az árukat milyen feltételekkel szerezzünk be. Ezeket a jellemzőket más néven beszerzési kondícióknak is hívhatjuk. A beszerzési kondíciók ismerete előfeltétele annak, hogy jó üzletet kössünk.

A beszerzési kondíciók kérdései lehetnek a következők:

- Milyen az áru minőségi mutatóinak és a hozzá kapcsolódó árajánlatnak a viszonya?
- Milyen hosszú a minőségmegőrzési idő és a fogyaszthatóság időtartama?
- Milyenek a szállítási feltételek? (A vevő alapvető érdeke, hogy minél gyakrabban és minél kisebb tételben jusson hozzá az áruhoz, hogy ne kösse le túlzottan a pénzt és a raktárkapacitását, a szállító érdekei pedig pont ellentétesek ezzel.)
- Milyenek a fizetési feltételek? (Az eladó és a vevő bármilyen fizetési módban és feltételben megállapodhat. A vevő számára az lenne a legkedvezőbb, ha minél később kellene fizetnie, ebben az esetben a szállító finanszírozná meg a készlet értékét.)

Az áru ellenértékének kifizetése készpénzzel vagy pénzkímélő fizetési módszerekkel történhet. Ha a vevő a készpénz nélküli fizetési módszert választja, akkor egy kereskedelmi banknál számlával kell rendelkeznie, és a készpénz nélküli forgalom esetén a fizetés a bankszámlák közötti átírással történik. Ennek formái például az átutalás, a beszedési megbízás (inkasszó), a csekk, a váltó, a bankkártya.

Árubeszerzéskor megkötendő szerződések típusai

A beszerzésnél a szállító kiválasztása után fontos eldönteni, milyen szerződést kössünk vele. Amennyiben a beszerzés szerződésen alapul, akkor a leggyakoribb szerződésfajták a következők:

- **Szállítási szerződés:** a szállító kötelességet vállal valamely termék szállítására, átadására az előírt feltételekkel (ár, fizetési feltételek, engedmények), a szállító köteles az árut a rögzített időpontban szállítani, a vevő pedig köteles az árut átvenni és kifizetni. (A vendéglátásban leginkább közvetlenül a termelőtől vagy nagykereskedelemtől történő, rendszeres, gyakori megrendelések alapján teljesített beszállítások esetén alkalmazzák, legtöbbször földesáru, tojás, tej és tejtermék, mirelit és szárazáruk esetén.)
- **Szállítási keretszerződés:** konkrét szállítási vagy átvételi kötelezettséget nem tartalmaz, lehetőséget ad azonban eseti megrendelésekre, és ezeknek a módját rögzíti.
- **Bizományosi szerződés:** a vevő a szállító bizományosa, az átvett áru nem lesz a tulajdona, hanem bizományosi díj fejében értékesíti azt. Ha egy meghatározott idő alatt nem tudják az árut eladni, akkor a megbízónak azt vissza kell vennie (a vendéglátásban ritkábban, de azért előfordul, például jégkrémek esetén).
- **Kapacitáslekötési szerződés:** a vevő a szállító kapacitását leköti egy későbbi időpontra. Ha a lekötött mennyiséget a vevő nem veszi igénybe, a szállító költségeit és az elmaradt nyereséget meg kell fizetni (például gyorsétkeztetési vállalkozások, amelyek nagy termelési volumennel rendelkeznek, így biztosítják az egyenletes, folyamatos munkát).
- **Termeltetési szerződés:** a termelő a vevő által megrendelt terméket annak igénye alapján előállítja vagy feldolgozza, amelyért a szállítást követően fizetnek. Nagyobb üzletláncok (szállodák, catering vállalkozások) alkalmazzák ezt a szerződésfajtát. Leggyakoribb termékek: convenience (kényelmi) termékek vagy sztenđer (állandó) alapanyagok elkészíttetése: pékáruk, mirelit burgonya, mártások, szószok stb. Gyakran az üzleti arculathoz köthető egyéb, reklámértékkel bíró termékek esetén is alkalmazható, például emblémás szalvéták, speciális csomagolóanyagok, higiéniai termékek (szappanok stb.).

A szállítási szerződés tartalma

A szerződéseknek a későbbi viták elkerülése érdekében pontosan rögzíteniük kell az eladók és a vevők jogait és kötelességeit, ügyelni kell a precíz, egyértelmű megfogalmazásokra. A szerződések általában hosszú távra, későbbi szállításokra is vonatkoznak, így előkészítésük tudatos tervezést és hosszabb egyeztetést igényel.

A jelenlegi szabályozás szerint a vendéglátóüzlet csak olyan szállítóval köthet szállítási szerződést, ahol megfelelő biztonsági rendszert alkalmaznak (például ISO, HACCP). A felek a szállítási szerződés tartalmát általában szabadon állapíthatják meg. A jogi szabályozás csak iránymutatást tartalmaz a szerződő felek számára ahhoz, hogy a megállapodásban a szállítandó dolog minőségét, a minőség és mennyiség megvizsgálásának módját, valamint a minőségi és mennyiségi kifogásolás rendjét milyen módon határozhatják meg (például szabvánnyal, műszaki feltétel rögzítésével, mindkét fél által ismert szokvánnyal stb.). Lényeges, hogy a szerződésben a meghatározás módját a felek szabadon alkalmazhatják, és az adott formára csak utalniuk kell a megállapodásban.

A szállítási szerződés alakszerűségére vonatkozóan nincs formakényszer, így a felek a megállapodást írásban, szóban és ráutaló magatartással egyaránt létrehozhatják. Minthogy a szállítási szerződésnél nincs kötelező kötbérszankció,¹ ezért amennyiben a felek kötbérral akarják biztosítani a teljesítést, abban kifejezetten és írásban kell megállapodniuk.

A szállítási szerződés általánosan elfogadott tartalmi elemei a következők:

- a szállítandó áru pontos megnevezése,
- a szállítási idő,
- a fizetési feltételek,
- a reklamációk intézési módja,
- a kapcsolattartó személyek neve.

¹ A kötelezett (itt szállító) meghatározott pénzösszeg fizetésére kötelezheti magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít.

Szállítási szerződés – minta

SZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a (székhely:,
cégjegyzékszám v. törzsszám:, adószám:,
a céget képviselő személy:) mint megrendelő (a továbbiakban:
Megrendelő),

másrészről a (székhely:, cégjegyzékszám v. törzsszám:,
adószám:, a céget képviselő személy:) mint szállító
(a továbbiakban: Szállító)

között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

- A szerződés létrejöttének előzménye:
A Felek rögzítik, hogy
- A szerződés tárgya:
A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő
- beszerzési igénye
megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a
Szállító pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített termékek szállítását.
- A szerződés teljesítési határideje:
- A teljesítés helye: a Megrendelő által megjelölt magyarországi cím:
- A fizetendő ellenérték: a Szállító a jelen szerződés alapján szállítandó termékek
szállítását az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti.
A szerződéses ár (termékek, eszközök esetén) tartalmazza a behozattal, a for-
galomba hozattal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak,
illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót.
- Fizetési feltételek: az ellenértéket a Megrendelő a teljesítéstől számított legké-
sőbb 30 (harminc) napos átutalással a Kbt. 305. § (3) bekezdése szerint köteles
megfizetni Szállítónak a Szállító által kibocsátott számla alapján. Megrendelő és
Szállító az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltakat
kötelesek alkalmazni. A Szállító előleget nem kérhet, Megrendelő pedig előleget
nem adhat. A Megrendelő késedelmes fizetése esetén a Szállítónak jogában áll a
Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani.
- Szerződésszegés:* a Szállítónak felróható, nem teljesítés vagy nem szerződéssze-
rű teljesítés esetén a Megrendelő által érvényesíthető késedelmi, hibás teljesítési,
meghiúsulási kötbér alapja a késedelmes, hibás vagy a nem teljesítéssel érintett
szerződéses mennyiség (nettó) összértéke és mértéke késedelmes és hibás teljesítés
esetén minden eltelt nap után – amennyiben a késedelem a 10 napot meghaladja

– a késedelembe esés napjától számítva a késedelem 1–10 napja alatt napi 0,25%, a késedelem további, 11. naptól napi 0,3%, maximum 10%, a teljesítés megfiúsulása esetén 15%.

- A szerződés tartalmának értelmezése:

- A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai az irányadók.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szállító között létrejött, fent nevezett alábbi melléklet:*

* 1. számú melléklet: Megrendelt termék- és árlista

A szerződést a Felek áttanulmányozás után mint szándékkal és üzleti akaratokkal mindenben megegyezőt eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Kelt: (helység), (év) (hó) (nap).

.....
XY
Megrendelő

.....
WZ
Szállító

Pénzügyi ellenjegyző:

Az áruátvétel speciális módja, a „vakátvétel”

Az áruátvétel speciális módja a „vak áruátvétel”.

Ehhez az átvételi módhoz tapasztalat, szakszerűség és körültekintés szükséges:

- az áruátvétellel megbízott dolgozó egy általa elkészített jegyzékre felírja az áru jellegétől függően méréssel vagy számolással tételesen átvett árut;
- a dokumentumon nem szerepel se a megrendelt, se a leszállított mennyiség, csak az, ami érkezett és átvételre került;
- az elkészített átvételi jegyzéket összehasonlítják a szállítási okmányon (a szállítólevélen) szereplő adatokkal;
- az áruátvételt csak akkor szabad leigazolni, ha a szállítólevélen feltüntetett adatok tételesen megegyeznek az árut átvevő személy által készített jegyzéken lévőkkel;

Nem befolyásolja az átvevőket a szállítási okmányon lévő adat, a vakátvétel az egyik legmegbízhatóbb módszernek tekinthető.

Ezt az áruátvételi formát alkalmazhatják az úgynevezett szeptúra keretében is. (Főleg kisebb településeken alkalmazott szállítási módszer.) Ekkor a szállító a teherautón nem előre megrendelt árut visz. Az egyes üzletekben olyan árut vesznek át belőle, amelyre éppen szükségük van. A szeptúra az adott településeken általában azonos napokon történik. Ilyenkor nem készülhet előre szállítólevél, ezért nélkülözhetetlen, hogy az üzletben külön dokumentálják az átvett áruk listáját az úgynevezett áruátvételi bizonylaton. Ez a bizonylat két példányban készül, amelyből az egyik a szállító példánya. A szállító ez alapján számlázza le az üzlet részére a kiszállított árut.

Bővebben a minőségi áruátvételtől

A szállítóról szerzett eddigi tapasztalatoktól függően javasolni lehet a teljes körű vagy a reprezentatív mintavétellel történő, esetleg csak szűrőpróbaszerű minőségi ellenőrzést. A gyorsfagyasztott élelmiszerek átvétele előtt fel kell hívni az átvevő figyelmét arra, hogy a mért hőmérsékletnek a termék minden pontján -18 °C -nak vagy annál alacsonyabbnak kell lennie. Szállításkor rövid ingadozással maximum 3 °C -kal lehet nagyobb.

- Húskészítmények, baromfi, tőkehús átvétele esetén meg kell mérni és a számlára vagy szállítólevélre rá kell írni a gépkocsi és az árufelület hőmérsékletét, az áru maghőmérsékletét.
- Mirelit áru, friss tej átvétele esetén meg kell mérni és a számlára vagy szállítólevélre rá kell írni a gépkocsi hőmérsékletét, az árufelület hőmérsékletét.
- A minőségi átvétel történhet érzékszervi vizsgálattal, a minőségmegőrzési vagy a fogyaszthatósági idő ellenőrzésével, műszeres vizsgálattal, illetve az áru kémiai összetételének vizsgálatával.
- Érzékszervi vizsgálat során a minőségi átvétel első feladata az áruk szemrevételezése, amely folyamán érzékszervi vizsgálatot végezhetünk (például megszemléljük, megszagoljuk, megtapintjuk, esetleg megkóstoljuk az árut). Ilyenkor sok minőségi hibát fel lehet fedezni (például ellenőrizhetjük, frissnek tűnik-e az áru, nincs-e összetörve, érzünk-e furcsa szagokat, megfelelő-e az áru állaga stb.). Ilyenkor az ellenőrzésnek egyéb dolgokra is ki kell terjednie, ami a HACCP-előírásokra és a higiéniára vonatkozik:
 - milyen a szállítószemélyzet személyi higiéniája,
 - milyen tiszta a szállító jármű,
 - a csomagolás, a raklap stb. mentes-e a kártevőktől, a rovar- és rágcsálónyomoktól,
 - a gépkocsiban alkalmazzák-e az áru jellegének megfelelő elhelyezést (például raklapon, szállítóladában vagy konténerben),
 - mennyire épek a gyűjtőcsomagolások, mennyire tiszták,
 - az áruk csomagolásán a minőségmegőrzési, illetve fogyaszthatósági idő megfelelően került-e feltüntetésre, a magyar nyelvű tájékoztatók megvannak-e.
- Az áruátvétel folyamán ellenőrizni kell, hogy az árun fel van-e tüntetve a minőségmegőrzési, illetve a fogyaszthatósági idő, és az megfelelő-e. (2012. január 1-jétől kötelezően érvénybe lépett az élelmiszereken feltüntetett fogyaszthatósági és minőségmegőrzési idő új, az Európai Unióban is elfogadott jelölése, így az élelmiszer-előállítás foglalkozó gyártóknak a nap/hónap/év sorrendet kell használniuk a termékeken.)

- Műszeres vizsgálat során a hűtött vagy fagyasztott áru esetében az átvételnél nagyon fontos adat a hőmérséklet. A húsok átvételénél használhatunk például maghőmérőt. Friss tejnél a gépkocsi hőmérsékletét és az árufelület hőmérsékletét is meg kell mérni.

Az áru kémiai összetételének vizsgálata során rendkívüli esetben szükség lehet ennek ellenőrzésére is, például alkoholtartalom, zsírtartalom meghatározására, az áru kémiai összetételének százalékos vizsgálatára, esetleges mikroorganikus szennyeződés gyanúja esetén vizsgálatára (fokoló, refraktométer, mikroszkóp stb. segítségével). Ez a fajta ellenőrzés laboratóriumi vizsgálatot is jelenthet.

Szállítólevél – minták**ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY**

A szállító neve, címe, bankszámlaszáma:			A vevő neve, címe, bankszámlaszáma:			
SZÁLLÍTÓLEVÉL			Sorszám: AA			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Átvevő neve, címe:			
Járatszám:						
Sorszám	A termék (szolgáltatás) besorolási száma, megnevezése	Áfa-kulcs	Mennyegység	Mennyiség	Egységára	Érték Áfa-val/Áfa nélkül
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
Kelet:		Átvételi feljegyzések:		Átvételi igazolás (bélyegző):		
Kiadó aláírása:						

Szállítólevél

AI6565547

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):		A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):				
Szállítva _____ telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:		Az átvevő megnevezése, (név, irányítószám, cím):				
Járatszám:						
Sorszám	Cikkszám; besorolási szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	Menny. egység	Mennyiség	Egységár	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
kelet	Kiállító aláírása	Átvételi feljegyzések:			kelet	Átvevő aláírása
		P.H.				

Számla – minták

Számla			Sorszám: BNM7S-C 477366				
A számlakibocsátó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:			A vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:				
Fizetés módja:		Teljesítés időpontja:		A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	Mennyiségi egysége	Mennyiség	Egységára (áfa nélkül)	Értéke (áfa nélkül)	Áfakulcs	Áthárított áfa összege	Értéke (áfával együtt)
A számlaérték áfa nélkül:							
Az áfakulcs%-os összege:							
A számla végösszege:							

SZÁMLA

AA0S-A000001

A számlakibocsátó neve, címe:				A vevő neve, címe:			
Közösségi adószám:				Közösségi adószám:			
Adóazonosító szám:				Adóazonosító szám:			
A fizetés módja:		A teljesítés időpontja:		A számla kelte:		A fizetés határideje:	
Termék (szolgáltatás) megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (áfa nélkül)	Értéke (áfa nélkül)	Áfa kulcsa	Áthárított áfa összege	Ellenértéke (áfával együtt)
A számlában szereplő áfa részletezése			%	%	%	P.H. aláírás	
						Összesen	
Számlaérték áfa nélkül							
Az áfa összege							
1	A számla végösszege						

A számla kötelező adattartalmára vonatkozó előírások

A számla kötelező adattartalmára vonatkozó előírásokat a 2013/áfatörvény 169. §-a tartalmazza tételesen.

Minden számlán az alábbi adatokat kötelező feltüntetni:

- a számlakibocsátás keltét,
- a számla sorszámát, amely egyértelműen azonosítja a számlát,
- a számlakiállító nevét, címét, adószámát,
- a vevő nevét, címét, adószámát,
- az értékesített termék/szolgáltatás megnevezését, mennyiségét, nettó egységárát (adó nélküli értékét),
- a számla nettó értékét (adó nélküli értékét),
- az áfa százalékos mértékét és értékét.

A számlán lehetnek még esetfüggő kötelező tartalmi elemek, például a számla teljesítésének napja, amennyiben az eltér a számlakibocsátás keltétől, az alkalmazott árengedmény, amennyiben azt az egységár nem tartalmazza.

A számlán szerepelhetnek opcionálisan (nem kötelezően) feltüntethető adatok:

- az értékesített termék vagy szolgáltatás besorolási jelölése (például VTSZ-, SZJ- vagy TESZOR-szám stb.),
- fizetési mód,
- fizetési határidő.

2018. január 1-jétől minden olyan számlán, amelynek áfatartalma eléri/meghaladja a 100 E Ft-ot a vevő adószámát is fel kell tüntetni.

Visszárú-szállítólevél – minta

1258963

Vállalkozás neve, címe:					
A szállító neve és címe:		A szállítólevél száma:		A kiszállítás dátuma:	
Cikkszám	A visszaküldött áru megnevezése, minősége	Egységár	Mennyiség	Áfával növelt beszerzési ár	
				ár	érték
A visszaküldés oka:				Kelt: Aláírás: P. H.	

Jegyzőkönyv hibás teljesítésről – minta

Mennyiségi, minőségi hiány jegyzőkönyv

Készült (dátum):

Helye:

A szállító megnevezése, címe:

Jelen vannak:

..... áruátvevő

..... áruátadó

Tárgy: hibás teljesítés.

A hibás teljesítés pontos leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

A szállítócéget képviselő áruátadó észrevétele:

.....
.....
.....
.....

K. m. f.

.....

XY áruátvevő

P. H.

.....

WZ áruátadó

P. H.

Hűtés, fagyasztás: meddig?

Használjon hűtőhőmérőt a megfelelő hőmérséklet biztosításához!

A táblázat arról tájékoztat, hogy mennyi ideig marad fogyasztható az élelmiszer a hűtőben, és mennyi ideig marad jó minőségű a fagyasztóban.

Élelmiszer	Típus vagy részletek	Hűtés (0±5 °C)	Fagyasztás (-18 °C)
Sertés, marha, bány, borjú			
Friss	darált, húspogácsa, pörkölt, egyéb (nyelv, máj, szív, vese, belsőségek)	1-2 nap	3-4 hónap
	borda, szeletek	3-5 nap	4-12 hónap
	töltött	1 nap	nem fagyasztható könnyen
Maradék	pörkölt is	3-4 nap	2-3 hónap
Szalonna, bacon		7 nap	1 hónap
Csirke, pulyka, egyéb szárnyas			
Friss	csirkemell, töltött	1 nap	nem fagyasztható
	darált, vagdalt, aprólék	1-2 nap	3-4 hónap
	darabok	1-2 nap	9 hónap
	egész	1-2 nap	1 év
Maradék	pörköltfélések	3-4 nap	4-6 hónap
	rántott húsk	1-2 nap	1-3 hónap
	apróhús főzve vagy sültve	3-4 nap	4 hónap
	apróhús szószban, lében	3-4 nap	6 hónap
Tojás			
Friss	héjában	3-5 hét	nem fagyasztható
	tojássárgája, tojásfehérje	2-4 nap	1 év
Maradék	rántotta, tojásos egytálétel	3-4 nap	nem fagyasztható

Élelmiszer	Típus vagy részletek	Hűtés (0±5 °C)	Fagyasztás (-18 °C)
	kemény tojás	1 hét	nem fagyasztható
Virslík, felvágottak			
Kemény	szalámi, kolbász	2-3 hét	1-2 hónap
Nyers	marha, csirke, sertés, pulyka	1-2 nap	1-2 hónap
Felvágott	szeletelt	3-5 nap	1-2 hónap
Hal és a tenger gyümölcsei			
Friss	hal	1-2 nap	3-8 hónap
	kagyló, rák	1-2 nap	3-12 hónap
Maradék	hal és a tenger gyümölcsei	1-2 nap	3 hónap
Egyéb			
Fagyasztott kész-ételek	mélyhűtött	ne tárolja olvasztva	3-4 hónap
Majonéz	bolti, felnyitás után hűtve tárolandó	2 hónap	nem fagyasztható
Egyéb maradék	szósz és húsleves	3-4 nap	2-3 hónap
	pizza	3-4 nap	1-2 hónap
	levesek és raguk	3-4 nap	2-3 hónap
	töltelék	3-4 nap	1 hónap
Saláta	tojásos, csirkés, sonkás, tonhalas (bolti vagy otthoni)	2-3 nap	nem fagyasztható

Állati eredetű termékek hűtött tárolásának hőmérsékleti követelményei

Termékmegnevezés	Tárolási hőmérséklet
Baromfi- és nyúlfélék	≤ +4 °C
Belsőség	≤ +3 °C
Tőkehús	≤ +7 °C
Nagyvad	≤ +7 °C
Apróvadak	≤ +4 °C
Előkészített hús	≤ +4 °C
Darált hús	≤ +2 °C
Halak	≤ +2 °C

A kifogyás sorrendjén alapuló készletértékelési eljárások

- **FIFO (First In First Out)**
Feltételezik, hogy az aktuális felhasználás mindig a legrégebbi készletből történik. A számviteli törvény szerint nem alkalmazható, bár a gyakorlatban ismert.
- **HIFO (Highest Price First Out)**
Feltételezik, hogy a felhasználás a legmagasabb beszerzési áron bevételezett készletből történik.
- **LOFO (Lowest Price First Out)**
Feltételezik, hogy az aktuális felhasználás mindig a legalacsonyabb beszerzési áron bevételezett készletből történik.
- **LIFO (Last In First Out)**
Feltételezik, hogy az aktuális felhasználás mindig az utolsó beszerzésből származik.

Bővebben a nyersanyagok előkészítésének műveleteiről

A nyersanyagok előkészítésének szempontjai:

- Szakmai szempontok: az anyaghányadnak megfelelő, előírt egységnyi mennyiségek előkészítése és a technológiai előírásoknak, HACCP-nek történő megfelelés.
- Gazdasági szempontok: a tisztítási, előkészítési veszteség minimalizálása.
- Munkavédelmi, biztonsági szempontok: a balesetek megelőzése érdekében a munkabiztonsági szabályok maximális betartása.

A zavartalan és gördülékeny ételkészítés érdekében nagyon fontos az eszközök előkészítése is.

A nyersanyagok előkészítési fázisai a (szárazon vagy vízzel történő) tisztítási eljárások, illetve a darabolás (részletesebben az ételkészítési ismereteknél).

Szárazon végezhető tisztítási eljárások a következők lehetnek:

- válogatás (rizs, szárazbab, lencse),
- hámozás (alma, burgonya, uborka, tök),
- kivájás (alma, karalábé, törökparadicsom),
- fejtés (zöldborsó),
- csumázás (zöldpaprika),
- koptatás (burgonya, sárgarépa, zeller, petrezselyemgyökér),
- nyúzás (vágóállatok és vadak),
- csontozás (combból, lapockából, egyéb húsrészekből csak a csontok bizonyos részét vesszük ki),
- lehártyázás (bélszín),
- filézés (pulykamell, halak),
- szállátlanítás (keszeg, ponty) stb.

Élelmi anyagaink többségét használat előtt meg kell mosni meleg vagy hideg vízzel.

A vízzel történő tisztítási eljárások az alábbiak lehetnek:

- áztatás (a föld kimosása),
- öblítés (burgonya, zöldborsó),
- vízváltással (gomba, paraj, sóska, saláta).

Darabolással az étel jellegét adhatjuk meg, lecsökkenthetjük a hőbehatás idejét, az adagolást könnyebbé, egyszerűbbé tesszük. A darabolás módját alapvetően mindig a nyersanyag és az előállítandó étel határozza meg. **Darabolási módok lehetnek például a következők:**

- szeletelés (húsok, kenyér, zöldségek),
- finomra/apróra vágás (petrezselyem, hagyma),
- karikára vágás (burgonya, tojás),
- szaggatás (csipetke, galuska),
- reszelés (sajt, burgonya, torma).

Az ételek készen tartásáról

Az elkészült hideg- és melegkonyhai, cukrászati termékeket az értékesítésükig, a jellegüknek megfelelően, az előírások szerint készen kell tartani. Ezalatt azt értjük, hogy a készételek élvezeti értékét, tápanyagtartalmát, mikrobiológiai tisztaságát megőrizzük: a befejező konyhatechnológiai műveleteket elvégezve olyan körülmények között tartjuk a termékeket, hogy azok meghatározott ideig minőségüket, élvezeti értéküket és jellemzőiket megtartsák.

Vannak olyan termékek, amelyeket a jellegük miatt nem lehet készen tartani, ilyenek a frissensültek, amelyeket rendelésre, közvetlenül a tálalás előtt készítünk el.

Az ételek készen tartásához szükséges eszközök az ételt melegen tartó berendezések: ételmelegítő (a mikrohullámú sütők, a chafingek [ejtsd: csévingek], azaz meleg vizes étel-melegentartók és a tálalóedények), hűtők, mélyhűtők.



Ételmelegítő: mikrohullámú sütő



Chafing

Az ételek készen tartása az étel jellegétől függően 60–80 °C-on melegen tartást, illetve 6–8 °C-on hűtve tartást jelent.

A készen tartás szervezése során a következőket kell figyelembe venni:

- Milyen hőmérsékletre van szükség?
- Mennyi ideig lehetséges az adott étel készen tartása?
- Rendelkezésre állnak-e a szükséges eszközök?
- Ha sor kerül rá, van-e lehetőség szállításra?

Az ételminta vételére és tárolására vonatkozó előírások

Az ételminták tárolására a törvényi szabályozás egészen a közelmúltig kizárólag az erre a célra gyártott, 100 és 200 gramm kapacitású ételminta-tároló üvegek használatát tette lehetővé. Még az üveg fajtája is pontosan definiálva volt: úgynevezett porüveget volt kötelező alkalmazni. A 2011 júliusában hatályba lépett miniszteri rendelet – a vendéglátóipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszer-biztonsági feltételeiről – továbbra is előírja a megadott kritériumok alá tartozó ételféleségek élelmiszer-biztonsági célú tárolását, de megfogalmazásában lehetővé teszi a nem üvegből készült, ám az elvárt tulajdonságokat, feltételeket teljesítő, eltérő csomagolóanyag használatát e célra.

Hogyan került képbe a tasak?

A műanyag tasakokban való ételminta-tárolás általános alkalmazását az tette lehetővé, hogy napjainkra sikerült olyan alapanyagot találni a tasakok tömeggyártására, amely a természetbe visszakérülve – azaz felhasználás és a hulladékgyűjtőbe helyezés után – tíz hónap alatt magától lebomlik, vagyis nem szennyezi, mérgezi a környezetet. Az alapanyag kelően olcsó, vagyis a gyártó tisztességes haszna mellett a felhasználónak is jelentős költség- és élőmunka-megtakarítást tesz lehetővé. Az ételmintatasak használatával az ételminta-tárolás költségei pontosan tervezhetők és kiszámíthatók, az üvegek használata során előbb-utóbb óhatatlanul bekövetkező üvegtörések miatti pótlásra nem kell pénzt kiadni. A steril ételminta-tároló tasak mérete 35×21 centiméter, sterilitását pedig a gyártástól számítva három évig megőrzi.

A legkisebb rendelési egység 1000 db/csomag.

A tasak ára tartalmazza a környezetvédelmi termékdíjat is.

(Forrás: <http://etelminta.hu/a-torvenyi-szabalyozas-valtozasa.html>)

Az ételminta vételére és tárolására vonatkozó szabályok

Az ételminta vételére és tárolására a következő szabályok vonatkoznak:

- Az ételmintát a tálalás vagy étkeztetés végén kell behelyezni a tárolóedénybe vagy a csomagolásba. Ételmintához olyan tiszta, mikrobiológiai és kémiai szempontból megfelelő tárolóedény vagy csomagolás használható, amely nem okozhatja az ételminta szennyeződését, és a tárolás során biztosítja az ételminta szennyeződéstől való védelmét.
- A tárolóedényt vagy a csomagolást úgy kell lezárni és jelölni, hogy annak tartalma a zárás és a csomagolás látható megsértése nélkül ne legyen manipulálható.
- Az ételminta jelölése tartalmazza az étel megnevezését, a mintavevő személy nevét és a mintavétel időpontját óra, perc pontossággal.

- Az ételminták megőrzéséhez nem kell külön hűtőberendezés. Az ételmintával utólagos manipulációt végezni tilos!



Ételmintaüvegek

Napjainkban a műanyagból készült ételmintás zacskó alkalmazása valósággal forradalmasítja az ezzel kapcsolatos költségeket, munkafolyamatokat és a tervezhetőséget, helyet szabadít fel a raktárban és a mosogatóban, és kizárja a higiéniai kockázatokat.



Ételminta-tároló tasakok

A vendéglátás ismert személyiségei

A vendéglátás történetét áttekintve sok híres és méltán népszerű szakemberrel találkozhatunk, akik nemcsak itthon, hanem külföldön is ismertek és elismertek lettek munkásságuk miatt. Ők azok a szakemberek, akiknek vagy egy különleges készítményt, vagy egy ritka elkészítési technológiát köszönhetünk, esetleg híres és a mai napig népszerű üzleteik voltak. Magyarország igazán büszke lehet gasztronómiai szakembereire!

Felsorolásunk a személyek születési éve szerint rendezett, és korántsem teljes.

Ismert vendéglátós személyek, és amit érdemes tudni róluk:

Dreher Antal (1810–1863): a kőbányai, akkori nevén kőérföldi pincerendszer természeti előnyeit kihasználva tudatosan létrehozott sörgyárat 1862-ben vásárolta meg. Egy évvel később bekövetkezett halála után azonos nevű fia vette át a cég vezetését, és rátermettségével megalapozta az akkori magyar sörkartellt.

Zwack József (1821–1915): a szakma generálisa; 1840-ben, alig húszévesen alapította meg az első likörgyárat. A Zwack József és Tsai cég a Monarchia idején a császári udvar hivatalos szállítójává lépett elő. Az Unicum nemcsak egy páratlan ital, de egy páratlan gazdasági siker titkát is magában hordozza. A család kimagasló egyéniségei Zwack Lajos, Zwack János és Zwack Péter.

Kugler Henrik (1830–1904): a XIX. század közepétől Budapest neves cukrásza. Először a József téren, majd 1870-től a mai Vörösmarty téren állt külföldön is híres cukrászdája, amelyet társával, Gerbeaud Emillel vezetett. A kuglernek is becézett minyont ő honosította meg hazánkban.

Gundel János (1844–1915): bajorországi család sarja, aki 1857-ben, tizenhárom évesen rokoni kapcsolatai révén került Magyarországra. 1876-ban lett a Szállodások és Vendéglősök Ipartársulatának elnöke. 1910-ben vette át az egykori Wampetics éttermet, és Gundel étterem néven fogalommá tette a nevével együtt.

Dobos C. József (1847–1924): cukrászmester, konyhamester és publicista, aki a róla elnevezett dobostorta megalkotásával beírta nevét az egyetemes gasztronómiatörténetbe. Legjelentősebb alkotása az 1881-ben megjelent *Magyar–francia szakácskönyv*.

Gerbeaud Emil (1854–1919): svájci származású cukrászcsalád fia. 1884-től vezette a Kugler cukrászdát a Gizella téren, majd 1908-ban megalapította saját üzletét. Nevéhez fűződik a cukrászipar nagyüzemi gépesítése.

Törley József (1858–1907): a kor divatjának megfelelően külföldön (Franciaországban és Ausztriában) sajátította el a pezsgő előállításának technológiáját. Már ifjú korában gyárat létesített, előbb Reims-ben, majd 1882-ben Budafokon.

Marencich Ottó (1875–1964): Bécsben és Lausanne-ban tanult, majd évekig Európa nagy szállodáiban gyakorolta a szakmát, mélyítette tudását. Szakmai ismereteinek

bővítésére ázsiai és amerikai körutat tett. Itthon a Hungária Nagyszálló igazgatója, később a Nemzetközi Szálloda Egyesület vezérigazgatója, több nemzetközi egyesület tagja, dísztagja, elnöke lett. Kormányfőtanácsos, a szakoktatás, a szakember-utánpótlás fejlesztője, kiváló szervező volt. Megjelentette a *Szállodai és Vendéglői Szemle* című folyóiratot, és számos cikket publikált hazai és külföldi szaklapokban. Szakkönyvei: *Szótár a vendéglősipar részére*, *A szállodai és éttermi üzem kézikönyve*, *Vezérfonal a szálloda és vendéglő üzem megszervezéséhez és vezetéséhez*, *Francia–magyar ételszótár*, *Négynyelvű vendéglőipari kézikönyv*.

Gundel Károly (1883–1956): vendéglős és gasztronómiai szakíró. 1910-től 1948-ig üzemeltette a Wampetics Ferenc által 1894-ben nyitott éttermet, amit családjáról neveztek el Gundel étteremnek.

Schnitta Sámuel (1898–1968): az egyik leghíresebb éttermi szaktekintély. Az európai nagyvárosokban szerzett magas fokú ismereteit a Duna-palota, valamint a Margitszigeti Nagyszálló éttermi munkáiban kiválóan kamatoztatta. Leghíresebb könyve az 1965-67-ben megjelent *Felhasználói ismeretek*. A Magyar Gasztronómiai Szövetség 1998-ban Schnitta-életműdíjat alapított, amelyet az éttermi szakma fejlesztésében és a tanulók képzésében kiemelkedő vendéglátó szakemberek kaphatnak meg. A díjat évenként adják át.

Venezs József (1912–1978): kiváló szakácmester és publicista volt, akit a szakma a hazájában és nemzetközi viszonylatban is nagyra értékelt. Mesterszakács, szakíró és tanítómester, a szakmai Oscar-díj kitüntetettje. *Az ételkészítés technikája* címen híressé lett műve beleivódott a köztudatba, de több más műve is népszerűvé tette (például *A szakácmesterség kézikönyve*, *Ételkészítés a vendéglátóiparban* stb.). Az államosítások idején lett az akkor alakult Magyar Szakács- és Cukrászszövetség elnöke, amelynek posztján haláláig, 1978-ig aktívan tevékenykedett. Napjainkban szintén jelentős a Magyar Gasztronómiai Szövetség által évente adományozott Venesz-díj.

A magyar konyha és gasztronómia kialakulása

Egy nép étkezési kultúrája, szokásai, konyhájának fejlődése az adott nép történelmével szorosan összefügg. A honfoglalás előtti korban őseink az uráli őshazában halászat-tal, vadászattal, gyűjtögetéssel szereztek meg táplálékukat. Az étkezésre, a felhasznált nyersanyagokra és a készítési módokra az ebből a korból származó szavakból következtethetünk, így például hal, őz, vad, nyúl, keszeg, sügér, fogoly, fajd stb. Őseink eledelüket nyárson sütötték vagy főzték, de már alkalmazták az aszalást, a szárítást, a füstölést is. A Kr. e. I. évezred közepén a Volga mentén vándorló őseink pásztornépek voltak, de kezdetleges földműveléssel is foglalkoztak. A Kr. u. V. században már a Kaukázustól északra, a Don folyó mentén éltek.

A következő évszázadok során török népekkel éltek együtt, a VIII–IX. században pedig a kazár birodalomhoz tartoztak. Itt megtanultak bizonyos kézműves mesterségeket, és elsajátították a szőlőművelést is. A honfoglalás előtti korból származó szavak – természetesen annak a kornak megfelelő – magas szervezetségű társadalmi, hadi és gazdasági berendezkedésre engednek következtetni. A táplálkozással kapcsolatos fontosabb szavak: bika, ökör, tinó, disznó, kecske, teve, ól, vaj, kan, alma, körte, szőlő, dió, bor, gyúr, teknő, kancsó stb. A téli szálláshely körül gabonaféléket termesztettek, például árpát, kölest, búzát, de a beérést általában nem várták meg, hanem a kalászatot megpörkölték, majd megszáritották.

A vándorlás, az állandó helyváltoztatás speciális konyhát igényelt elődeinktől. A főzéshez bográcsot használtak. A cserépedények megjelenése után főzték és sütötték a húsokat, a zsírjukat is felhasználták. A zsírban eltett hús sokáig eltartható és könnyen fogyasztható volt. Ma is élő ázsiai szokás szerint őseink mozsarakban porrá zúzták a csontokról lefejtett, lesütött és megsózott húst. A húsport útjaikra bőrszakokban vitték. Készítették a tejpor elődjét, a kurut, a megsavanyodott tejet pedig beszárították. A szárított tészták készítésével szintén a nomád életmódhoz alkalmazkodtak. A húsos zacskó, amit a nyeregbe akasztottak, és az a tény, hogy a feltört hátú ló sebeit nyers hússzelettel gyógyították, az alapja annak a téves és kissé rosszindulatú állításnak, hogy „a magyarok nyereg alatt puhították a húst”.

A kazár uralomtól elszakadva a IX. század közepén az Etelközbe vándoroltak őseink, majd az ellenséges támadások elől költöztek a Kárpát-medencébe. A honfoglalás és az azt követő századok étkezési szokásairól, főzési módjairól nem sok emlék maradt ránk. Az ősmagyarokkal rokon kaukázusi népek ételei, főzési szokásai, nyelvemlékei azonban alkalmasak bizonyos összehasonlításokra. Ezek a népek még a múlt században is ősi szokások alapján nomád életmódot éltek. A csuvasok, azerbajdzsánok darából, marhahúsból készült levesféléit, a gulyásunkhoz hasonlót főztek. Az osztjákok a miénkhez hasonló bab- és kukoricalevest készítettek. A magyar pásztorokról gyűjtött adatok sok hasonlóságot, egyezőséget mutatnak az említett kis népekkel: a burgonya

és a paprika nélkül készített gulyáshús (borsos hús), a szárított hús- és tésztafélék (lebbencs, tarhonya), a töltött káposzta őse, a kásák, a tejes ételek, a lótejből erjesztett ital, a kumisz. Valószínű, hogy a honfoglalás előtti magyarok a sertésből már hurkakafélét készítettek. Századunkban még a magyar pásztorok és a tanyavilágban élők is alkalmazták az ősi tartósítási eljárásokat: a sózást, a szárítást, a füstölést, a lesütött húsok zsírban történő elrakását. Ugyanúgy tartósították a húsokat, mint a kaukázusi rokon népek.

A magyarság vezérei, a nagyfejedelem és a törzsfők szálláshelyeiket változtatták, nomád életmódot folytattak, nagyszámú állatállományukat csak így tudták takarmánnyal ellátni. A magyar köznép ekkor már nem volt nomád: a folyóvizek melletti falvakban élt, félszabad állapotban gazdálkodott. A ház felszereléséhez hozzátartozott a tapasztott agyagkemence. A honfoglalás korának jellegzetes edénye a felfüggeszthető vagy lábra állítható cserépbogrács. A féltettebb állatokat, elsősorban a szarvasmarhákat istállóban teleltették, bár a jószágok többsége a szabadban, a teleknek nevezett határreszeken telelt. A falu környékét váltakozva szántották fel, és árpával, búzával, kölesel vetették be. Kerítéssel csak a legféltebb növényeket – általában a szőlőt – vették körül. Innen származik a kert megnevezés, amelyet már az 1055-ből származó Tihanyi alapítólevélből is ismerünk.

A kásafélékből, a gabonákból tejben, vízben főtt kásákat, később kerek köveken süttött lepényeket készítettek. Ezek a lepények átmenetet jelentettek a kenyér és a tésztafélék között. Erre utalnak bizonyos honfoglalás körüli eszközök – például a kölyü (ebben törték össze kezdetben a szemes terményt) – és az ebből a korból származó szavaink: derce, dara, őrlés. Az újhazában ismerték meg a magyarok a zabot, a rozst, a hajdinát. Az egyik legrégebbi tésztánk a galuska. A lisztszerűre megőrölt gabona- és kásafélétet vízzel gyúrták össze, és vízben, esetleg levesben kifőzték. A gyúr szavunk is a honfoglalás előtti korból való. A növényi ételek közül fogyasztották a káposztát, a tormát, a borsót, a hagymát és a különféle salátákat. Az ételek ízesítésére só, mézet, ecetet használtak. Az italok közül ismerték a sert, a bort, a nyírfa erjesztett levét, a szénsavas nyírvizet, a kölesből egy boza nevű italt erjesztettek.

A magyar nép életében egy-egy ünnep mindig is alkalom volt az evésre, ivásra. Áldomást isznak, ha gyermek születik, lagzikban, disznótorban, szüretkor, de még a halotti toron is. Az iparosság életében a segédavatás vagy az új mester felavatása vendégeskedéssel járt, de még az adásvétel is csak akkor volt érvényes, ha az áldomást megitták.

Kialakultak a kolostorok a köréjük települő falvakkal, rendszeressé válik a földművelés, a gyümölcstermesztés, a szőlőművelés. Sok konyhakerti zöldségnövény termesztését a kolostorok szláv szolgáitól tanulták meg a magyarok. Fokozatosan birtokba vették a dunántúli elvadult szőlőket. A falvak egész sora foglalkozott méhészettel. Szent István idején már nagy csordákban tenyésztették a félvad disznókondákat.

A gazdasági életben történt változásokkal párhuzamosan változtak az étkezési formák, szokások is. A német és görög sütési-főzési módok kezdtek elterjedni. A német hatás Szent István király bajor felesége, Gizella révén, míg a görög hatás a balkáni

népekkel jutott el hozzánk. A szakácmesterség a különböző kolostorokban is önálló foglalkozássá vált. A korabeli leírásokból tudjuk, hogy a pannonhalmi szerzetesek ételeiket húsból, halból, gyümölcsből készítették. Italuk kútvíz, bor és árpasör volt. A konyha mellett, a szabadban használtak bográcsot és nyársat.

Mátyás király uralkodásának ideje emlékekben gazdag. A királyi és főúri asztalokra kerülő ételek sora bőséges és választékos. Galeotto Marzio leírása szerint Mátyás udvarában sokféle halat szolgáltak fel. A legkedveltebb halak a csuka, a menyhal, az angolna, a pisztráng voltak. A húsok között szerepelt a marha, a juh, a házi és vadsertés, a kecske, a szarvas, az őz, a nyúl, a liba, a kacska, a fogoly, a fácán. Kedvelt csemege a hízott pávahús is. Nagy gondot fordítottak a kovással készült kenyérré. Erősen érvényesült az olasz hatás az étkezésben. Elterjedt a vöröshagyma, a fokhagyma, az ecetes halak, az olaszos sajtok, a gesztenye és a tészták használata. Kedvelt fűszerek voltak az olaszdió, a sáfrány, a fahéj, a bors, a gyömbér, az ánizs, a kapor. A húseteleket erősen fűszeres mártásokban tálalták fel. A levesek és mártások sűrítésére kenyérbelet használtak, a rántást még nem ismerték. A húsok sütésénél már alkalmazták a nyárson és rostos sütést. A pároláshoz, főzéshez bográcsot, üstöket és lábasfazekat használtak.

Mátyás király uralkodása után jelentős visszaesés következett be. A XVI–XVII. századból maradt ránk néhány szakácskönyv, ezekből sok mindenre következtethetünk. A leírásokból hiányoznak a mennyiségek. Sok olyan nyersanyag és technológiai eljárás van, amelyet eddig nem sikerült megfejteni. Az azonban biztos, hogy a nyersanyagok széles skáláját használták, és azokat sokféleképpen készítették. A szakirodalom legrégibbi magyar vonatkozású emléke négy „Jó magyar és cseh recept”, amely egy XV. századi müncheni könyvtárban fellelhető kódexben olvasható. Az itt felsorolt készítési módokat Mátyás király udvarában és az erdélyi fejedelmi udvarokban is alkalmazták. Ez azt is mutatja, hogy eltértek az ekkor nyugaton megszokott és alkalmazott főzési módoktól. A vadállomány Magyarországon ebben az időben gazdag volt. Az elejtett vadakért a földesurak jelentős díjat fizettek, és a törvények, rendeletek, a földesúri jog súlyos büntetéssel sújtotta a vadászokat.

A XVI. századból ránk maradt egy szakácskönyv, az erdélyi fejedelem szakácmestérének műve. Az itt szereplő nyersanyagok – a paprika, paradicsom és burgonya kivételével – meghaladják a ma használatos nyersanyagokat. Az eltérő nyersanyagok mellett mások voltak a készítési módok is. Akkor még olajjal, vajjal főztek, alig található utalás a sertézsír használatára. A káposztát inkább a halak főzésénél említi a könyv, mint a húsoknál. A tej, tejföl, ecet használata napjainkhoz hasonlóan gyakori. A vöröshagymának mint fűszernek, ízesítőanyagként nincs olyan jelentős szerepe, mint ma. Elterjedt a borral való főzés. A rántás használata ritka, az ételeket még mindig kenyérbéllel sűrítik, a rántást csak a leveseknél alkalmazzák. A főtt tészta és a gombócok is mint lében betét és köret szerepelnek. Jellemző az erős fűszerezés, meghatározó az édeskés íz, amely a kenyérbélen kívül a méz, a mazsola, a füge, az alma, a körte használatából is következik. Ezeket alkalmazzák a húsoknál, halaknál és salátáknál is. Az ételkészítési

eljárások között már alkalmazták az abálást, a pácolást, a párolást, a pirítást, a papírba, tésztába burkolást, illetve az így történő sütést, tűzdelést, bundázást, áttörést, átsütést, reszelést. Az ételek között előfordulnak kocsonyák, pástétomok, ropogósok, hurka, kolbász, fánk, palacsinta, rétes, felfújt, torta, borhab stb. Ezek az ételek már a maihoz többé-kevésbé hasonló formában készülnek. Az említett szakácskönyv a függelékében már a diétával is foglalkozik. Török hatásra terjedt el a kukorica, a kávé, a paprika és a dohány használata. Bővült a rizses ételek választéka. A török megszállás alatt Kőrös város adóját gesztenyében és fügében fizette meg. Termesztettek diót, mandulát, vékony héjú szőlőt, mag nélküli barackot. Sokféle fűszert, vadat, gombát használtak fel. Sertézsírt csak elvéve használtak. A kávéivás is a török hódoltság alatt terjedtek el nálunk. Evilia Cselebi, a híres török utazó 1660–1666 között bejárta Erdély és Magyarország nagy részét. Útleírásában a következő ételeket és italokat tartotta említésre méltónak: fekete leves, karak leves (nem tudjuk, milyenek ezek az ételek), rántott süllő, pörkölt ponty, vagdalt hússal töltött tészta, lengyel tyúkpecsenye, lengyel tyúkpörkölt, töltött tök, piláf, káposzta, vajas rétes, mézes rétes, kenyérlepény, cipókenyér, kitűnő gyümölcsök, főzelékek, meggyvíz, borok. Itt találkozunk először a leves fogalmával. A pörkölt nem feltétlenül paprikával készült ételt jelent.

A XVII–XVIII. század szakácskönyvei már alaposabb, részletesebb munkák, ezekben anyaghányadokat is lehet találni. Megjelenik a cukor, a vanília, a csokoládé és a tejszín. Találkozhatunk a keményítővel, élesztővel és egyéb pácolásra alkalmas fűszerekkel is. Elterjedt a sertézsírban történő sütés, főzés. A levek elvesztik jelentőségüket, előtérbe kerülnek a mai értelemben vett levesek, bár ezek egy része még mindig kenyérbéllel készül és édeskés ízhatású. Megjelenik az erőleves, a borleves, a serleves és a mai ízlésnek szokatlan levesek: mandula-, dió-, birs-, sajt-, tengeriszőlő-, mandulás, rák- stb. levesek. Találkozunk a tükörtojás, bevert tojás, rák, vaj, aszpik stb. fogalmával. Ritkán, de előfordul a főtt tészta, és gyakrabban szerepelnek az édességek, például tejben főtt galuska, kalács, mézeskalács, kifli, piskóta, madártej, grillázs, kétszersült. Megtálalhatjuk a sózott jéggel vagy hóval fagyasztott fagylaltfélék receptjét is. Valamelyest csökken a fűszerezettség, és kezd elterjedni a rántás használata. A szegényebb néprétegek a drága külföldi fűszereket nem tudták megfizetni, így főleg petrezselyemmel, köménymaggal, ánizzsal, tormával ízesítettek. Egyre terjed a paprika, a paradicsom alkalmazása is.

A *paprika* Közép-Amerikából került Európába, először Spanyolországban bukkant fel. A spanyol királynő, Izabella és a főúri hölgyek érdekes egzotikus növényt láttak benne. Dísznövényként jutott el Magyarországra. Újabb kutatások szerint a törökök elől menekülő bolgár bevándorlók terjesztették el nálunk a paprikát. Lassan rájöttek, hogy a paprika nemcsak dísznövény, hanem igen jól használható ételízesítőnek is. Elég nehezen terjedt el, eleinte lenézett paraszti fűszer volt. Hazánkban főleg Szeged és Kalocsa környékén foglalkoztak sokat a fűszerpaprika nemesítésével. A fűszerpaprika először Szenczi Molnár Albert szótárának 1604. évi kiadásában fordul elő török bors néven.

A *paradicsom* egy 1651-es pozsonyi kertész-katalógusban jelenik meg. Néhány évtized alatt a törökök közvetítésével elterjedt az ország egész területén. Eleinte ezt is dísznövényként termesztik, és fogyasztását ártalmasnak találják. Széleskörűen csak később alkalmazzák.

A *burgonya* Peruból került Európába. Az inkák jól értettek a földműveléshez, termesztették és fogyasztották is a burgonyát. Európába spanyol hajósok hozták át, ám itt gyanakodva fogadták. Először szintén dísznövényként alkalmazták, majd a dísznövényekkel együtt meg a föld alatt termő gumókat. Csak később alkalmazták emberi fogyasztásra.

Az ország északi, nyugati területein a török hatással szinte egy időben érvényesült az osztrák hatás. Az akkori osztrák, elsősorban bécsi konyha erősen francia jellegű volt. Így az osztrák hatás a francia konyha erőteljes érvényesülését, befolyását is jelentette. A hússzeletek bundázását (panírozását) is osztrák kezdeményezésnek tartják.

A XIX. századból már számos utazó leírásából ismerjük a magyar konyhát. A pesti közönség éppúgy szereti a rántott csirkét, mint a bécsi. Több utazó ajánlja a gulyást és a paprikás csirkét. A vendéglőkben majdnem minden ételt paprikáznak: van paprikás hal, paprikás hús, paprikás szalonna. A franciás konyha érzeteti hatását az étlapokon, gyakoriak az olyan szavak, mint a galantin, az omlette, a mayonnaise, a cotelette, az escalop, a saufé stb. A rajnai lazac, a westfáliai sonka, a pomeráni libamell is szerepel az étlapokon a viszonylag kisebb hányadot képviselő magyaros ételek mellett.

A francia konyha hatása a múlt századi paraszti konyhán kevéssé volt érzékelhető. Szükség volt a magyaros ételek választékának bővítésére, a nemzetközi gasztronómiai ízléshez igazítására is. Ebben a munkában nagy szerepe volt id. Marchal Józsefnek és tanítványainak. Ezekben az évtizedekben rendkívül precíz, pontos, igényes szakácsmunka volt jellemző. Az ételkészítés során pontosan betartották a technológiai előírásokat, megfelelő alapanyagokat használtak, előírászerűen fűszereztek. Ekkor már rendelkezésre álltak a külföldi alapanyagok, fűszerek mellett a hazai termékek is (például liszt, zöldségek, cukor, gyümölcsök). A XIX. században már sok jó nevű szálloda és vendéglő működött Magyarországon. Ezek a vendéglátóhelyek nemcsak étkező- és szálláshelyek voltak, hanem gyakran a társadalmi, társasági, irodalmi és művészeti élet eseményeinek színhelyei is.

A vendéglátó termelés kiegészítő folyamatai

A vendéglátó termelés kiegészítő folyamatai: a mosogatás, a szemét- és hulladékkezelés és a takarítás.

A *mosogatás* a termelésnél és az értékesítésnél is megjelenő tevékenység, amelynek helyiségei is kapcsolódnak ezekhez a területekhez. Ezekben a helyiségekben történik a termeléshez, értékesítéshez használt eszközök tisztítása. Ezek alapján kell szakosítani a mosogatókat, így a következő helyiségeket különböztethetjük meg:

- Feketeedény-mosogató: itt történik a személyzet által használt minden olyan eszköz mosogatása, amelyet az élelmiszerek kezelésére, előállítására használnak. Ezek mosogatása a főzőkonyha mellett kialakított helyiségben, csepptálcával ellátott, általában két- vagy hárommedencés mosogatóban vagy ipari mosogatógépben történik.
- Fehéredény-mosogató: itt azoknak az eszközöknek a mosogatása történik, amelyek a vendégekkel érintkeznek. Nagyobb üzletekben ezt a folyamatot gépesíthetik. A poharak mosogatása általában a söntésben, kisebb üzletekben a pultban történik, kézi vagy gépi mosogatással. A fehérmosogató-helyiséget úgy kell kialakítani, hogy egyaránt csatlakozzon az értékesítőtérhez és a termelőtérhez is, illetve azok találkozásánál a legoptimálisabb.
- Szállítóedény-mosogató: általában a befejező, illetve tálaló/melegítő konyhánál kell létesíteni, továbbá olyan egységeknél, amelyek elszállításra végeznek termelőtevékenységet (például iskolai menzák, kórházak).

A *szemét- és hulladékkezelés* során alapvető feladat, hogy megóvjuk a forgalmazott élelmiszereket és a környezetet a szennyeződéstől, ezért a hulladék és szemét gyűjtését az egységeken belül és kívül is nagyon körültekintően kell megoldani. Javasolt a szelektív szemétygyűjtés alkalmazása.

Épületen belüli hulladék, melléktermék gyűjtése céljára fedéllel ellátott edény szükséges, lábpedálos vagy billenő fedeles edény használata javasolt. Az elszállítandó hulladék, melléktermék időszakos tárolását épületen kívül vagy külön erre a célra használt tárolóhelyiségben szükséges megoldani. Ilyen célra résmentesen csukható, javasoltan zárható tartály vagy zárható helyiség használható.

Moslék céljára kizárólag romlatlan, élelmiszer-biztonsági és állategészségügyi kockázatot nem jelentő élelmiszer vagy élelmiszer-hulladék használható, így

- kiszolgálásból és felszolgálásból megmaradt vendéglátóipari termék,
- csomagolásában sérült vagy egyéb módon hibás élelmiszerek,
- élelmiszerek tisztítása során keletkező hulladék (a tojánhéj is).

Moslékot az ilyen felhasználásra engedéllyel rendelkező személyeknek, vállalkozásoknak át lehet adni (például elismert kutyakennelek, kutya- és macskamenhelyek, cirkszok, állatkertek, vadasparkok részére). Haszonállatok (a prémes állatok kivételével) takarmányozása moslékkal tilos.

A vendéglátásban is keletkeznek olyan hulladékok, amelyek a jogszabályban meghatározott veszélyességi jellemzőkkel rendelkeznek. Amennyiben nem megfelelően tároljuk az ilyen hulladékot, akkor az az emberre, az élővilágra, az egészségre is veszélyt jelenthet.

A vendéglátó létesítmények üzemi helyiségeit, a berendezési tárgyakat tisztán és szennyeződésmentesen kell tartani. Az élelmiszerekkel érintkező felületeket szükség szerint munka közben, az egyes munkafázisok befejezése után és a napi munka végén, az élelmiszerekkel nem érintkező felületeket megfelelő rendszerességgel tisztítani és fertőtleníteni kell. A takarítás módját írásban, úgynevezett takarítási utasításban kell rögzíteni.

A *takarítás* nagyon fontos mellék-munkafolyamat a vendéglátásban, amely az egész tevékenységet végigkíséri. Lássuk, milyen takarítási formákat alkalmaznak!

Munka közbeni takarítást kell végezni:

- az egyes munkafázisok befejezése után,
- a különböző tisztasági fokú műveletek között (például azonos helyiségben végzett fogyasztói és üzemi edények mosogatása között, különböző húsok előkészítése között),
- rendkívüli szennyeződés (például kicsorgás, szétszóródás) esetén.

Napi takarítást kell végezni:

- a munka közben használt, szennyeződött felületek, berendezési tárgyak, eszközök esetében,
- a szociális helyiségekben,
- a vendégforgalmi helyiségekben.

A heti takarításnak ki kell terjednie:

- valamennyi helyiségre, berendezési és felszerelési tárgyra,
- a könnyen elmozdítható tárgyak alatti és mögötti területekre,
- a mosható falfelületekre, ajtókra, párkányokra,
- a tárolószekrények belső felületére, polcaira, az asztalok fiókjaira,
- a hűtőszekrények (nem fagyasztók) tisztítására.

Az éves takarításnak ki kell terjednie:

- valamennyi mozdítható berendezés kirakodásával végzett minden felületre, szükség szerint tisztasági meszelésre, festésre,

- nagyobb karbantartási munkákra,
- fagyasztóládák, mélyhűtő berendezések leolvasztására, takarítására.

Tudjon meg többet a környezetbarát hulladékkezelésről!

Keressen rá a témára az interneten, kezdje az olvasást az alábbi oldalakon:

A szelektív hulladékgyűjtésről: <http://www.kvvm.hu/szelektiv/>

A használt sütőolajról: <http://biofilter.hu/hasznalt-sutozsiradek-begyujtes/>

Használt sütőolajból biodízel

A többszörösen használt sütőzsiradék és étolaj rákkeltő hatása közismert, és azt is tudjuk, hogy a csatornarendszerbe, emésztőgödörbe, talajba jutva súlyos károkat okoz. Ezért is minősül veszélyes hulladéknak. Kézenfekvő a használt étolaj megfelelő újrahasznosítása. Ennek egyik legelterjedtebb formája a használt sütőolaj biodízellé alakítása.

Az EU fokozott mértékben igyekszik a használt sütőolajat oly módon hasznosítani, hogy a biodízelhez alapanyagként használják fel.

Az UCO (*used cooking oil*) rövidítésű sütőolaj biodízellé alakításának nagy előnye, hogy vele az üvegházhatású gázok jelentős csökkentését lehet elérni. A közösségben ezeket az előnyöket felismerve a használt sütőolaj begyűjtésére komoly erőfeszítések történtek. A begyűjtött olaj 90%-át hasznosítják biodízellé alakítás formájában. Franciaországban a biodízel mennyiségének akár 5%-a is sütőolajból származhat. Nagy-Britanniában az AgriEnergy cég 2012-ben indult be, és az ország legnagyobb használt-sütőolaj-feldolgozója lett. Tervezett évi kapacitása 16 millió liter biodízel. (Az éttermekből összegyűjtött, elhasznált étolaj biodízelnévé való hasznosítása már jól bevált gyakorlat. Elég arra gondolnunk, hogy például Londonban a nagy éttermekből évente 15 000 liter használt étolajat gyűjtenek be biodízel-előállításra, amelyből a tényleges piaci igény 25 000 tonna lenne.) Németország a kezdeti passzivitás után nagy lendületet vett, a Petrotec cég a hazai piacot túllépve Spanyolországban is megtelepedett.

A begyűjtés mindenütt főleg vendéglátó-ipari létesítményekre és háztartásokra alapoz. Az alapanyag (sütőolaj) biodízellé felhasználhatóságát erősen befolyásolja a termék szabad zsírsavtartalma (FFA), minthogy az a dermedéspontra nagymértékben hat. Ennek megfelelően a kisebb FFA-tartalmú sütőolaj felvásárlási ára kedvezőbb. (Örvendetes jelenség, hogy hazánkban is a háztartási sütőolaj begyűjtése és felhasználása – újrahasznosításra – kedvezően alakult. Már 2000 előtt történtek kísérletek (Veszprémben) a használt olajból kétféle termék, a biodízel és zsírsavak előállítására.)

A vendéglátóipari termékek értékesítési formái

Az áruk forgalomba hozatalának módja szerint az értékesítés lehet hagyományos vagy új típusú.

A *hagyományos* értékesítési formák régóta jelen vannak a szakmában, és ma is nagyon népszerűek. Így beszélhetünk a közvetlen értékesítésről és a közvetett értékesítésről vagy másképpen felszolgálásról.

A *közvetlen értékesítés* vagy kiszolgálás alkalmazható kisebb üzletekben és olyan helyeken ahol rövid idő alatt sok vendéget kell ellátni, illetve a vendégek elvitelre vásárolnak, mert nem akarnak helyben fogyasztani. Változatai az alábbiak lehetnek:

- Közvetlen pultkiszolgálás: például büfékben, italboltokban a pultnál dolgozó eladók, italmérők, kávéfőzők szolgálják ki a vendéget. A vendégek vásárlásaikat, rendeléseiket és az ellenérték megfizetését közvetlenül a pultnál intézik.
- A kiszolgálás a pénztáron keresztül történik, például cukrászdában, büfében, italboltban: a vendég először kifizeti az általa kiválasztott terméket, amit utána a nyugta ellenében kap meg a pultnál.
- Italkeverés, ételkészítés a bárpultnál: például drinkbárokban, ételbárokban, kávézókban a kiszolgálás, sőt gyakran a fogyasztás is a bárpultnál történik.
- Gyorskiszolgáló (úgynevezett fast food) rendszerű üzletekben a vendég által kiválasztott ételt, illetve italt egyszer használatos edényzetben és egyszer használatos evőeszközökkel, elvitelre alkalmas állapotban, csomagolva adják át a vendégeknek. A fogyasztás történhet helyben, asztal mellett ülve vagy fogyasztópult mellett állva, de a becsomagolt terméket el is viheti a vendég.

A *közvetett értékesítés* vagy felszolgálás módjai a svájci vagy amerikai, a francia, az angol és az orosz felszolgálási módok.

- A svájci vagy amerikai felszolgálási mód (tányérszerviz) lényege, hogy az ételeket adagolva, díszítve, a konyhán közvetlenül a tányérra tálalják, esetleg tányérfedővel/cloche-sal lefedik, és így szolgálják fel az asztaloknál helyet foglaló vendégeknek. Magasabb színvonalú üzletekben is lehet alkalmazni, ha speciális, nagyobb átmérőjű, úgynevezett svájci tányérra történik a tálalás, és minden esetben tálfedőt/cloche-t is alkalmaznak. (Ezek a tányérok, az úgynevezett svájci tányérok minimum két-három centiméterrel nagyobb átmérőjűek és szélesebb karimájúak a normál éttermi tányéroknál.)
- A francia felszolgálási mód (francia szerviz) lényege, hogy a konyhán a megfelelő hőmérsékletű tálakra adagolt ételeket megfelelő eszközök kíséretében viszi a pincér a vendég asztalához. Ebben az esetben a megfelelő tálalóeszköz segítségével mindig a vendég szervírozza magának az ételt vagy az asztalra behelyezett tálról,

vagy a pincér karján lévő tálról. Ilyenkor a pincér által balról benyújtott tálról szed a vendég.

- Az angol felszolgálási mód (angol szerviz) lényege, hogy a szakácsok által a megfelelő hőmérsékletű tálakra tálalt ételeket a vendégeknek történő bemutatás után mindig a pincér szervírozza a vendégnek. Az angol felszolgálási mód a klasszikus felszolgálás magas színvonalú munkáját kívánja meg, nagy szakértelmet vár el a pincértől. A megfelelő tálalóedény és szervizeszközök használatára szigorú előírások vonatkoznak, amelyeknek használatát nagy gyakorlattal lehet elsajátítani. A pincér az ételt a vendég bal oldalánál állva bemutatja, és a balról benyújtott tálról szed a vendégnek az előre felhelyezett tányérba, vagy a tálalást a kíségtőasztalnál – esetleg szervizkocsin – végzi, és utána helyezi a vendég elé, jobb oldalról az ételt.
- Az orosz felszolgálási módot (orosz szerviz) meghatározott vendégkörű rendezvényeken alkalmazzák. Lényege, hogy a vendég érkezése előtt előre felhelyeznek a gazdagon dekorált asztalra például hideg előételeket, salátákat, sós süteményeket és bizonyos italokat (például aperitif italokat, ásványvizeket stb.). A főételeket közvetlenül a fogyasztás előtt, a konyhán megfelelő tálakra adagolják, amit a pincérek a szükséges eszközökkel együtt az asztal közepére helyeznek, és a vendégek szednek maguknak.

Az új típusú értékesítéshez tartozik az önkiszolgálás, amelynek hazánkban és a világon is különböző formái terjedtek el. Ezek más-más szervezési elvből indulnak ki, és különböző előnyökkel rendelkeznek. Szabadáramlásos (szórt tálalópultos) és kötöttpályás rendszerek alakultak ki. Az önkiszolgálás kötöttpályás fajtái: a blokkrendszerű, a terelőkorlátos vagy vonalas kiadó rendszerű, a tikettrendszerű és a kiválasztóteres rendszerű önkiszolgálás.

- A blokkrendszerű önkiszolgálás lényege, hogy a vendég a pultokon, vitrinekben esetleg képeken, ártáblán látható kínálat alapján a pénztárnál kifizeti az általa kiválasztott terméket, és azt a blokk ellenében a kiadópultnál kapja meg. Ennek a rendszernek speciális változata, amikor egy-egy árucsoportra azonos árakat alkalmaznak, és a vendég a pénztárnál úgynevezett bont vásárol, amire a pultnál kapja meg az általa kiválasztott termékeket (bónrendszer).
- A terelőkorlátos vagy vonalas kiadó rendszer esetében a vendégek útja terelőkorlát által meghatározott, amely a hideg és a meleg ételek pultsora mellett halad, ahonnan a kiválasztott ételeket, italokat a tálcájára helyezi. A pult végén található a pénztár, ahol a vendég fizet, és utána fogyaszthat az adott üzlet fogyasztóterében, de el is viheti a kifizetett terméket, ha elvitelre csomagoltatta.
- A tikettrendszerű önkiszolgálás során a vendégek az üzletbe belépve tikettet kapnak, amelyre a különböző pultoknál ráírják a megrendelt ételek, italok nevét és

mennyiségét. A fizetés távozáskor történik a pénztárnál. Az értékesítés itt is történhet helyben fogyasztásra vagy elvitelre.

- A kiválasztóterez rendszerű önkiszolgálásnál a termékek kiválasztása és elfogyasztása külön térben történik. Először a vendég a kiválasztótérben kiválasztja a termékeket, majd a fogyasztótérbe csak úgy tud átjutni, ha a pénztárnál előbb kifizeti a termékek ellenértékét.

Az új típusú értékesítés egyéb változatai az automatákkal történő értékesítés, a büfé-szervíz és a svédasztalos értékesítés.

- Az **automatákkal történő értékesítés**: jellemző módon általában olyan helyen alkalmazták, ahol nincs lehetőség üzlet nyitására, és nagy tömegeket kell viszonylag gyorsan kiszolgálni. Ma már a munkahelyi vendéglátásban is egyre elterjedtebb (kávé-, italautomaták stb.). Az automaták olyan speciális gépek, amelyek élőmunkát váltanak ki, folyamatos nyitvatartással, viszonylag állandó színvonallal üzemeltethetők. Gondoskodni kell a rendszeres feltöltésükről, egyébként nem igényelnek folyamatos felügyeletet.
- A **büfé-szervíz**: mindennapjainkban vannak olyan események, alkalmak, amikor a hagyományos vendéglátás már nem felel meg az emberek igényeinek. Vannak olyan családi, társadalmi-politikai rendezvények, amikor a hagyományos, asztalnál történő felszolgálás túl lassú, túlságosan munkaigényes lenne. Igény van arra is, hogy a vendégek kötetlenebb formában, a saját étkezési ritmusukhoz jobban alkalmazkodva tudjanak időt tölteni az étkezéssel. Erre az egyik legalkalmasabb forma a büfé-szervíz. A vendégek kiszolgálása hideg vagy meleg büféasztalokról (büfékocsiról) történik, a vendégek saját magukat szolgálják ki (önkiszolgálással), esetleg a tálalásban pincérek vagy szakácsok segíthetnek. Leggyakrabban rendezvényeken, állófogadásokon alkalmazzák, de gyakori megoldás saláták és desszertek értékesítésére, illetve szálláshelyeken reggeliztetésnél is. A svédasztalos értékesítési formától az étkezés időpontja, alkalma, az ételek jellege és szűkebb választéka különbözteti meg.
- A **svédasztalos értékesítés**: egyre elterjedtebb értékesítési forma. Például nagy kapacitású melegkonyhás egységek a forgalom fellendítése érdekében hétvégeken előre meghatározott összegért korlátlan fogyasztást kínálnak a központi tálalóasztalra felhelyezett, főétkezésre alkalmas ételekből. Ezekből az ételekből (levesek, előételek, főételek, saláták, desszertek stb.) a vendégek önállóan és szabadon választhatnak. A meghatározott összegért a vendégek korlátlanul fogyaszthatnak, de mind az ételek sorrendjében, mind az adagok nagyságában illik betartani a kulturált fogyasztás szabályait. Ez a módszer a nagyobb létszámú rendezvények lebonyolításánál is (például esküvők, bálók esetén) alkalmazható.

A vendéglátásban nyújtott szolgáltatások

A szolgáltatásokat több szempont szerint csoportosíthatjuk:

- az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások a színvonalas üzleti munka nélkülözhetetlen elemei, amelyek gyakran még a termeléshez, értékesítéshez is szorosan kapcsolódnak, például az ételkészítés, a befejező műveletek végzése a vendég asztalánál (flambírozás, trancsírozás, saláták bekeverése stb.), házhoz szállítás futárszolgálattal, a vendég által helyben el nem fogyasztott ételmaradék becsomagolása, rendezvények vállalása, illetve lebonyolítása;
- kényelmi szolgáltatások, amelyek a tevékenység velejárói, például parkolási lehetőség, nyilvános telefon használatának lehetősége, előzetes asztalfoglalás, ruhátár, nemek szerint elkülönített mosdóhelyiségek;
- játéklehetőségek biztosítása, például a bowling, a sakk, a biliárd, a darts stb. tulajdonképpen szórakoztatási célt szolgálnak, de hozzájárulnak a szabadidő kulturált eltöltéséhez is;
- a szórakozási lehetőségek biztosítása, például zene, műsor, tánclehetőség, tévé, illetve kivetítők, napilapok, folyóiratok olvasási lehetősége stb. teszik egyedivé, a másik üzlettől megkülönböztethetővé az adott vendéglátóegységet.

Az ártájékoztató követelményei

Az étlapon, árlapon és más árközlő eszközökön történő ártájékoztatásnak vannak kötelező tartalmi elemei, ezeknek minden ártájékoztató eszköznek meg kell felelniük. A legfontosabb követelményekkel ismerkedjünk meg!

- A fogyasztókat írásban, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan, tisztán olvashatóan kell tájékoztatni a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról. A feltüntetett árnak minden esetben egy összegben kell tartalmaznia az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket.
- Az eladási árat és az egységárat a Magyarország törvényes fizetőeszközében, azaz forintban kell kiírni. Amennyiben az árakat a forint mellett euróban is feltüntetik, az átváltási árfolyamról egyértelműen, jól láthatóan kell tájékoztatni a fogyasztókat. A vendéglátás (kész- vagy helyben készített ételek, italok jellemzően helyben fogyasztás céljából történő forgalmazása) keretében értékesített termék vonatkozásában az eladási árat vagy az egységárat kell feltüntetni.
- Az olyan vendéglátóüzlet esetében, ahol a vendéget felszolgáló közreműködésével szolgálgják ki, az üzlet étel- és italválasztékához kapcsolódó eladási árakat, illetve egységárakat bemutató árjegyzéket az üzlet bejáratán kívül, annak közelében is el kell helyezni.

Ha a vállalkozás valamely termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásáért külön díjat számít fel (például felszolgálási díjat), a külön díjat a termék árának feltüntetésére vonatkozó szabályok szerint, az érintett termék árával együtt (ugyanazon árkiíráson, árjegyzéken vagy árlapon) kell feltüntetni. A szolgáltatás díjáról, vagy ha a szolgáltatás díja előre nem meghatározható, akkor annak kiszámítási módjáról könnyen hozzáférhető árjegyzéken kell tájékoztatni a fogyasztókat.

Az étlap tartalma, formai kivitelezésének követelményei

Az étlap az üzlet választékát szakmai csoportosítás szerint tételesen felsoroló választékközlő és ártájékoztató eszköz.

Az étlapnak informálnia kell a vendéget az ételek csoportjairól, illetve az árakról, jól olvashatóan, a termék neve mellett Magyarország törvényes fizetőeszközében meghatározva kell tartalmaznia az egyes ételek, készítmények, termékek mennyiségére vagy mértékegységére megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát. Nem azonosítható árat tartalmazó vagy a fogyasztói árat nem tartalmazó étlap használata tilos. Az étlapon fel kell tüntetni az üzlet nevét, címét, telefonszámát, egyéb elérhetőségét, a tulajdonos, az üzletvezető és a konyhafőnök nevét.

Csak az adott környezethez igazodó, külsőleg, tartalmilag, stilisztikailag, nyomdatechnikailag az üzlet jellegét tükröző étlap megfelelő. Az esztétikus kivitelezés, az ízléses megjelenés az üzlet tükörképe. A borítónak szépnek és időtálló kivitelezésűnek kell lennie, tetszetős anyaga alkalmazkodjon a nagy igénybevételhez. Fontos a helyesírás betartása, az idegen nyelvű étlapoknál is. A mai metakommunikációs eszközök között az interneten is olvasható étlapok kivitelezése és szakmai hibátlansága különösen fontos.

Az étlap a szakszerűen összeállított ételcsoportok, ételek alapanyagainak felsorolásával, esetleg rövid technológiai ismertetéssel, gyakran fényképekkel segíti a könnyebb választást, befolyásolja a vendégeket. Az érdekes, szép külsejű étlap állandó reklám, de csak akkor, ha kifejezi az étterem jellegét és célját, hatást gyakorolhat a vendégre, ha az üzlet esetleges hagyományait már az étlap külsejében is kifejezi (megszokott logó, cégér, felirat, fotók az üzletről stb.).

Az étlapok és itallapok helyesírása

A teljesség igénye nélkül, csak a fontosabb magyar helyesírási szabályok ismertetésére utalva vegyük sorra, mik a legfontosabb ismeretek az étlapok és itallapok helyesírásának vonatkozásában.

Nagy és kis kezdőbetűk használata

Étlapokon, árlapokon a sor első betűjét mindig nagy kezdőbetűvel írjuk.

- Menük esetében a főfogások első betűjét nagy kezdőbetűvel, az alatta lévő sorokban feltüntetett köretet, salátát, mártást már kisbetűvel írjuk.
- Az olyan elkészítési módokat, amelyek nem tulajdon- vagy földrajzi nevek, hanem például foglalkozásra utalnak, mindig kis kezdőbetűvel írjuk (például molnárné, vadász, pékné módra).
- Nagy kezdőbetűvel írjuk – eredeti írásmód szerint – a tulajdonneveket (például Bercy, Colbert, Wellington), valamint a földrajzi neveket, kivéve, ha „-i” végződésű melléknévként szerepelnek.
- Az elkészítési módban szereplő intézmények nevét is nagy kezdőbetűvel írjuk (például Opera, Astoria).

Idegen szavak használata és írása

Általános elvárás, hogy ne kerüljön idegen kifejezés az étlapra, ha van megfelelő magyar szó helyette. Azokat az idegen szavakat, amelyek átmentek a köztudatba, meghonosodtak nálunk, fonetikusán kell írni (például aszpik, eszpresszó, kaszinó, flekken, imbisz, koktél, minyon, parfé, puding, püré, ragu, rizibizi, szendvics, zselé, zselatin stb.).

- Továbbra is elfogadott, hogy az eredeti helyesírásnak megfelelően írjuk le a szavakat, viszont súlyos hiba, ha részben így, részben úgy szövegezzük.
- Az idegen családi, földrajzi tulajdonneveket az eredeti írásmód szerint írjuk, kivéve azokat az idegen földrajzi neveket, amelyeknek közhasználatba átment magyar elnevezése van (például Bécs, Lipcse, Krakkó, Párizs, Pozsony stb.).
- Az idegen nevek helyesírására mindig nagy gondot fordítsunk, mindig az eredeti címkére, felíratra vagy szótárra támaszkodjunk.

Két szóból álló szóösszetételek

- A szótagok számától függetlenül a jelöletlen tárgyias, határozós és birtokos kapcsolatok szavait egybeírjuk, hisz azok szorosan összetartoznak. Ez azt jelenti, hogy egybe kell írni minden kételemű szóösszetételt, amelynél a „miből?” kérdésre lehet az első szóval válaszolni: burgonyaleves, lencsefőzelék, uborkasaláta, rákmártás, borjútokány, sertéskaraj, marhalábszár stb.

- Egybeírandó a két szó, ha a főnévnek jelöletlen főnévi tulajdonságjelzője van, azaz a „milyen?” kérdésre megfelelő kapcsolatnak nem jelzős, hanem főnévi előtagja van: csemegeuborka, angolszalonna, hasáburgonya stb.
- Nem írjuk egybe a melléknévi jelzőt a főnévvel, ha a melléknév a „milyen?” vagy „hogyan?” kérdésre válaszol: túrós lepény, kakaós csiga, párolt káposzta, sós burgonya, főtt marha stb.
- A népneveket általában külön írjuk, kivéve, ha velük fogalommá vált kifejezést alkotunk: francia bor, de franciasaláta, angol tea, de angolszalonna.

Három és több szóból álló szóösszetételek

- Egybeírjuk, ha hat szótagnál nem hosszabb szóból vagy öt szótagnál nem hosszabb, négy szóból álló szóösszetételről van szó, például: zöldborsófőzelék, szárnyasraguleves. A ragok nem számítanak a szótagszámba!
- Kötőjellel bontjuk értelem szerint a hat szótagnál hosszabb háromszavas, valamint az öt szótagnál hosszabb négyszavas összetételeket, például: paradicsomkrémleves, borjú-velőropogós stb.
- Ha egy összetett szóhoz egy harmadik kapcsolódik, akkor mindegyiket különírjuk, például: frissen sült sertésszelet, roston sült sertésborda stb.

Többjelzős ételnevek

Amennyiben a két jelző egyenlő értékű, vesszővel választjuk el, például tejfölös, zöld-séges rostélyos stb. Ha a második jelző szorosabban tartozik a főnévhez, nem teszünk a jelzők közé vesszőt, például: kolbászos rakott burgonya, pezsgős párolt káposzta, párolt aszalt szilva stb.

Kötőjel kötelező alkalmazása

Kötőjelet alkalmazunk akkor is, ha az összetett szó előtagja tulajdonnév, például Jókai-bableves, Gundel-palacsinta stb. Abban az esetben, ha a tulajdonnevet az elnevezésnél a „módra” kifejezéssel együtt alkalmazzuk, vagy ha a személy az étel nevét követi, nem kell kötőjel, például bableves Jókai módra stb. Két melléknév kapcsolatánál is alkalmazhatunk kötőjelet, például kapos-túrós lepény, tejfölös-túrós kocka stb.

Rövidítések, elválasztások

A helyesírási szabályoknak megfelelő rövidítések az étlapírásnál is használhatók, sőt betartandók, például: db, kg, dl, cl, Ft. A mértékek és pénzek nevének rövidítése után nem kell pontot tenni!

Az étlapon az ételek neveinek rövidítését kerüljük!

Ha mégis hajthatatlan vágyat érzünk arra, hogy az ételek nevét rövidítve használjuk, akkor a rövidítendő szó első szótagjához a második szótag első betűjét is írjuk ki, például burg. káp., pir. burg. stb.

Ha egy mód van rá, kerülni kell a sorvégi elválasztásokat, az értelem szerinti egész szavakat szükség esetén vigyük át a következő sorba, például:

Sertésszelet ha-
sábburgonyával

helyett

Sertésszelet
hasábburgonyával

Itallapok

A külföldi márkaneveket eredeti helyesírással, és nem fonetikusán írjuk, például Cointreau. A magyar borok írásánál az első szót a sor elején mindig nagybetűvel írjuk, a második szót (szövegben az első szót is) mindig kisbetűvel írjuk.

A tematikus, a degusztációs és a gourmet vacsorákról

Nagyon sok szállodában részt vehetünk tematikus vacsorán vagy lakomán. Ilyenkor az adott étkezés, sokszor az egész hétvége menüjét egy téma, alapanyag vagy esemény köré szervezik. A nyár vége és az ősz folyamán rengeteg ilyen lehetőséggel találkozhatunk: az új kenyér ünnepe, szüreti vacsora, az új bor ünnepe, Márton-napi libalakoma, adventi lakoma vagy akár disznótoros hétvége. A lakomák során végigkóstolhatjuk azon ételeket, amelyeket az adott ünnepkor tradicionálisan fogyasztanak. Természetesen nem csak a piros betűs napokon próbálhatjuk ki a tematikus vacsorákat, hiszen sok helyen egy-egy alapanyag vagy egy nemzetiség hagyománya kerül az étkezés középpontjába, például halvacsora, gesztenyenapok, olasz hétvége. Természetesen olyannal is találkozhatunk, ahol nem csak az étel áll a középpontban – az úgynevezett borvacsorákon a séfek egy-egy borász vagy tájegység boraihoz kreálják az ételeket, így lesz tökéletes a harmónia.

Ha szállodánkban lehetőségünk adódik kipróbálni az étterem degusztációs menüjét, akkor ezt semmiképpen se hagyjuk ki. A degusztációs vacsora egy rendkívül figyelmesen összeállított menüsor, amely az étterem séfjének különlegességeit, idényjellegű fogásait vonultatja fel. Az adagok általában kisebbek, mint amit megszokhattunk, de a fogások száma sem áll meg háromnál – a lényeg, hogy minél több fogást megkóstolhassunk.

Az egyik legkifinomultabb gasztronómiai élményt az úgynevezett gourmet (ejtsd: gurmé) vacsorák nyújtják, amelyek tudatosan és kiemelt figyelemmel megkomponált menük. A gourmet vacsorák séfjeinek célja az, hogy minden érzékszervünket bevonják az étkezés során. Nemcsak ízlelőbimbóinkat és szaglásunkat célozzák meg: az ételek már-már művészi tálalása a szemet is gyönyörködteti, a fogásokon belül a különböző állagú összetevők nyújtják a változatosságot (puha, omlós, ropogós, kemény összevetők váltják egymást), míg a halk zene kellemes aláfestése az étkezésnek. Aki egyszer kipróbált egy ilyen vacsorát, sohasem fogja elfelejteni.

A legrégebbi konyhacédulák, étlapok

Az első párizsi vendéglős Boulanger volt, aki 1765-ben felismerte a választékközlők fontosságát. Boulanger eredetileg erőlevesek, bouillonok eladásával foglalkozott. Később nyitotta meg az üzletét a Rue Bailleul-ban, amely egy kezdetleges étterem volt. A leveseit „restaurants”-oknak, „felüdítőknek, erősítőknek” nevezte. A cégtáblájára azt írta ki: „Boulanger débit des restaurants divins”, azaz Boulanger mennyei erősítőket szolgál fel. Ezt latinul is feltüntette. Innen ered az éttermek francia elnevezése is: „restaurant”.

A legrégebbi, eredeti példányban ránk maradt étlap 1791-ből származik, a párizsi Grande Taverne de la République-ből.

Bécsben 1884-ben volt az első étlap százéves jubileuma. Josef Merinának 1784-ben támadt az az ötlete, hogy vendégeinek egy Kuchelzettét (Küchen-Zettel: „konyhacédula”, lista a kapható ételekről) nyújtson át az aznapi ételekről és azok árairól a bécsi Piros Alma vendéglőben.

Az 1840-es évekből maradtak ránk a ma ismert legrégebbi hazai étlapok. A budapesti Pilvax étterem falát két eredeti étlap díszíti, az egyik 1846-ból, a másik 1848-ból. Ezek az étlapok zömükben német nyelvűek voltak, de a feliratok magyar neve már mutatja, hogy megkezdődött a magyarosítási folyamat.

<p>Érkeztetés helye: A bejelentést tevő kereskedelmi tevékenység végzésére irányuló bejelentését a mai napon megtette. A bejelentésről készült másolat az eredetivel megegyezik, hiteles.</p> <p>2..... év hó nap <i>Jegyző megbízásából:</i></p> <p>P.H. _____</p> <p style="text-align: center;">Ügyintéző</p>	<p>Illetékbélyeg helye:</p>
--	------------------------------------

MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY IRÁNTI KÉRELEM

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009.(IX.29.) Korm. rendelet alapján

I. A kereskedő és az üzlet adatai

1. A kereskedő neve, címe, illetve székhelye:

Neve:

Székhelye: irányítószám..... település utca hsz.

2. A kereskedő cégjegyzékszám, az egyéni vállalkozó nyilvántartási száma, illetve a kistermelő regisztrációs száma:

.....

3. A kereskedő statisztikai száma:

4. Az üzlet

4.1. a napi/heti nyitva tartási ideje:

4.2. az üzlet tulajdonosa:

4.3. (üzlet) címe: irányítószám település
..... út/utca szám..... em/ajtó..... Hrsz.

Egyéb:.....

4.4. használatának jogcíme (aláhúzandó): **a)** saját tulajdon; **b)** közös tulajdon; **c)** bérlemény; **d)** haszonélvezet; **e)** egyéb:

4.5. elnevezése:

4.6. alapterülete (m²):

4.7. vendéglátó üzlet esetén befogadóképessége: fő

- 4.8. napi fogyasztási cikket értékesítő 300 m²-nél nagyobb üzlet esetén:
 az árusítótér nettó alapterülete:.....
 az üzlethez létesített gépjármű-várakozóhelyek száma:
 azok telekhatártól mért távolsága és elhelyezése (saját telken vagy más telken,
 parkolóban, parkolóházban vagy közterületek közlekedésre szánt területe egy részén,
 illetve a közforgalom céljára átadott magánút egy részén):

5. Üzletek szerinti bontásban a forgalmazni kívánt:

5.1. üzletköteles termékek, megnevezése, sorszáma a 3. melléklet alapján:

- 1. ---
- 2. a kémiai biztonságról szóló törvény szerinti veszélyes anyagok és keverékek, kivéve a jövedéki adóról szóló törvény szerinti tüzelő-, fűtőanyag célú gázolaj, LPG és az üzemanyag
- 3. az egyes festékek, lakkok és járművek javító fényezésére szolgáló termékek szerves oldószer tartalmának szabályozásáról szóló kormányrendelet hatálya alá tartozó termékek;
- 4. állatgyógyászati készítmények és hatóanyagaik;
- 5. fegyver, lőszer, robbanó- és robbantószer, gázspray, pirotechnikai termék, a polgári célú pirotechnikai tevékenységekről szóló kormányrendelet szerinti 1., 2. és 3. pirotechnikai osztályba tartozó termékek az ott meghatározott kivételekkel;
- 6. növényvédő szerek és hatóanyagaik;
- 7. nem veszélyes hulladék;
- 8. az Országos Tűzvédelmi Szabályzat szerint robbanásveszélyes osztályba tartozó anyag, kivéve a jövedéki adóról szóló törvény szerinti tüzelő-, fűtőanyag célú gázolaj, LPG és az üzemanyag.

5.2. egyéb termékek megnevezése, sorszáma a 6. melléklet alapján:

1. Élelmiszer
- 1.1. Meleg-, hideg étel,
 - 1.2. Kávéital, alkoholmentes- és szeszes ital,
 - 1.3. Csomagolt kávé, dobozos, illetve palackozott alkoholmentes- és szeszes ital,
 - 1.4. Cukrászati készítmény, édesipari termék,
 - 1.5. Hús-és hentesáru,
 - 1.6. Hal,
 - 1.7. Zöldség- és gyümölcs,
 - 1.8. Kenyér- és pékáru, sütőipari termék,
 - 1.9. Édességáru (csokoládé, desszert, nápolyi, cukorkaáru, előre csomagolt fagylalt és jégkrém stb.),
 - 1.10. Tej, tejtermék (vaj, sajt, túró, savanyított tejtermék stb.),
 - 1.11. Egyéb élelmiszer (tojás, étolaj, margarin és zsír, olajos és egyéb magvak, cukor, só, száraztészta, kávé, tea, fűszer, ecet, méz, bébiétel stb.),
 - 1.12. Közérzetjavító és étrend-kiegészítő termék (gyógynövény, biotermék, testépítő szer stb.);
 - 2. Dohányterméket kiegészítő termék;
 - 3. Textil (szövet, ruházati méteráru, háztartási textiltermék, lakástextília, ágynemű, asztalterítő, törölköző, kötőfonal, hímzéshez, valamint takaró és szőnyeg készítéséhez szükséges alapanyag, rövidáru, tű, varrócérna, gomb stb.);
 - 4. Ruházat (gyermek, női, férfi ruházati cikk, bőruházat és szőrmeáru, ruházati kiegészítő);
 - 5. Babatermék (csecsemő- és kisgyermek-ruházati cikk, babakocsi, babaülés, babaágy, babaápolási cikk stb.);
 - 6. Lábbeli- és bőráru;
 - 7. Bútor, lakberendezés, háztartási felszerelés, világítástechnikai cikk;
 - 8. Hangszer;
 - 9. Villamos háztartási készülék és villamossági cikk;
 - 10. Audió- és videóberendezés;

3

- 11. Audiovizuális termék (zenei- és videófelvétel, CD, DVD stb.);
- 12. Telekommunikációs cikk;
- 13. Festék, lakk;
- 14. Vasáru, barkács, és építési anyag;
- 15. Szaniteráru;
- 16. Könyv;
- 17. Újság, napilap, folyóirat, periodikus kiadvány;
- 18. Papír- és írószer, művészellátó cikk (vászon, állvány stb.);
- 19. Számítógépes hardver- és szoftver termék;
- 20. Illatszer, drogéria;
- 21. Háztartási tisztítószer, vegyi áru;
- 22. Gépjármű-kenőanyag, -hűtőanyag, adalékanyag és a jövedéki adóról szóló törvény szerinti üzemanyag;
- 23. Háztartási tüzelőanyag;
- 24. Palackos gáz;
- 25. Óra- és ékszer;
- 26. Sportszer, sporteszköz (horgászfelszerelés, kempingcikk, csónak, kerékpár és alkatrész, tartozék, lovas felszerelés, kiegészítők stb.);
- 27. Játékáru;
- 28. Közérzettel kapcsolatos nem élelmiszer termék (vérnyomásmérő, hallókészülék, ortopéd cipő, mankó stb.);
- 29. Tapéta, padlóburkoló, szőnyeg, függöny;
- 30. Virág és kertészeti cikk;
- 31. Kedvtelésből tartott állat;
- 32. Állateledel, takarmány;
- 33. Állatgyógyászati termék;
- 34. Szexuális termék;
- 35. Fegyver és lőszer,
- 36. Pirotechnikai termék;
- 37. Mezőgazdasági, méhészeti és borászati cikk, növényvédő szer, termésnövelő anyag, a tevékenységhez szükséges eszköz, kisgép (pincegazdasági felszerelés, vetőmag, tápszer, kötözőfonal, zsineg stb.);
- 38. Fotócikk;
- 39. Optikai cikk;
- 40. Kegytárgy, kegyszer, egyházi cikk;
- 41. Temetkezési kellék;
- 42. Díszműáru, műalkotás, népművészeti és iparművészeti áru;
- 43. Emlék- és ajándéktárgy;
- 44. Numizmatikai termék;
- 45. Kreatív-hobbyi és dekorációs termék;
- 46. Használtcikk (használt könyv, ruházati cikk, sportszer, bútor, egyéb használtcikk, régiség);
- 47. Személygépjármű;
- 48. Egyéb gépjármű (tehergépjármű, lakókocsi, 3,5 tonnánál nehezebb jármű);
- 49. Személygépjármű és egyéb gépjármű-alkatrész és -tartozék;
- 50. Motorkerékpár, motorkerékpár-alkatrész és -tartozék;
- 51. Mezőgazdasági nyersanyag, termék (gabona, nyersbőr, toll stb.);
- 52. Mezőgazdasági ipari gép, berendezés;
- 53. Irodagép, -berendezés, irodabútor;
- 54. Speciális gép, berendezés (ipari robot, emelőgép, mérőberendezés, professzionális elektromos gép, berendezés, hajó, repülőgép stb.);
- 55. Ipari vegyi áru;
- 56. Egyéb termelési célú alapanyag termék (műanyag-alapanyag, nyersgumi, ipari textilszál, textilipari rostanyag, kartonpapír, drágakő);
- 57. Nem veszélyes, újrahasznosítható hulladék termék;
- 58. Zálogház által, a tevékenysége keretén belül felvett és ki nem váltott zálogtárgy;
- 59. Egyéb (jelölje meg): _____

4

5.3. a jövedéki adóról szóló törvény szerinti jövedéki termékek (aláhúzandó):
energiatermék, sör, csendes és habzóbor, egyéb csendes és habzó erjesztett ital,
köztes alkoholtermék, alkoholtermék

jövedéki terméket nem kívánok forgalmazni

6. **Üzletek szerinti bontásban a folytatni kívánt kereskedelmi tevékenység jellege:**

	Igen	Nem
6.1. kereskedelmi ügynöki tevékenység (Kertv. 2. § 10. pont)	€	€
6.2. kiskereskedelem (Kertv. 2. § 13. pont), megjelölve a vendéglátást (Kertv. 2. § 30. pont), amennyiben, ilyen tevékenységet folytat	€	€
6.3. nagykereskedelem (Kertv. 2. § 18. pont);	€	€

7. **A 25. § (4) bekezdés szerinti esetben a vásárlók könyve nyomtatvány azonosító adatai:**

_____ számtól _____ számig

és használatba vételének időpontja:

_____ év _____ hó _____ nap

8. **Üzletek szerinti bontásban a kereskedő nyilatkozata arról, hogy kéri-e az engedélyezési eljárásban szemle megtartását:**

€ Igen € Nem

9. **A kereskedő nyilatkozata kereskedelmi formák és helyek szerinti bontásban arról, hogy**

	Igen	Nem
9.1. kíván-e szeszesital-kimérést folytatni, illetve	€	€
9.2. kíván-e az üzletben a 22. § (1) bekezdésben meghatározott tevékenységet (zeneszolgáltatás, műsoros előadás, tánc, szerencsejátéknak nem minősülő szórakoztató játék (biliárd, csocsó, darts, stb.), Szt. szerinti szerencsejátéknak minősülő játék) folytatni;	Igen	Nem
	€	€

II. Csatolt okiratok

- nem a kérelmező tulajdonában lévő üzlet esetében az üzlet használatának jogcímére (bérlet stb.) vonatkozó igazoló okirat (a tulajdoni lap kivételével);
- haszonélvezet esetében – ha nem a tulajdonos vagy a haszonélvező a kérelmező – a haszonélvező hozzájárulását igazoló okirat;
- közös tulajdonban álló üzlet esetében, ha nem a tulajdonostársak közössége a kérelmező, a tulajdonostársak hozzájárulását igazoló okirat.

Felhívom a kereskedő figyelmét, hogy a rendelet 3. mellékletében szereplő működési engedélyhez kötött termékeket csak a jogerős működési engedély birtokában forgalmazhatja!

Nyilatkozom, hogy melegkonyhás vendéglátó üzlet kivételével szeszes italt nem mérek ki nevelési-oktatási, egészségügyi, gyermek- és ifjúságvédelmi intézmény bármely bejáratától számított 200 méteres közúti (közterületi) távolságon belül.

Kelt: _____, 20..... év hó nap

.....
(cégszerű) aláírás

Telefonszám:

E-mail cím:

Értesítési cím:

Mit tartalmazzon a működési engedély-kérelem?

210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet
a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről

A működési engedély iránti kérelem adattartalma

I. A kereskedő és az üzlet adatai

1. a kereskedő neve, címe, illetve székhelye;
 2. a kereskedő cégjegyzékszám, az egyéni vállalkozói nyilvántartási száma, illetve a kistermelő regisztrációs száma;
 3. az üzlet
 - 3.1. a napi, heti nyitva tartási ideje,
 - 3.2. tulajdonosa,
 - 3.3. címe, helyrajzi száma,
 - 3.4. használatának jogcíme,
 - 3.5. elnevezése,
 - 3.6. alapterülete (m²);
 4. üzletek szerinti bontásban a forgalmazni kívánt
 - 4.1. üzletköteles termékek, megnevezése, sorszáma a 3. melléklet alapján,
 - 4.2. egyéb termékek megnevezése, sorszáma a 6. melléklet alapján, illetve ebből
 - 4.3. a jövedéki adóról szóló törvény szerinti jövedéki termékek megnevezése;
 5. üzletek szerinti bontásban a folytatni kívánt kereskedelmi tevékenység jellege:
 - 5.1. kiskereskedelmi tevékenység (Kertv. 2. § 13. pont),
 - 5.2. nagykereskedelmi tevékenység (Kertv. 2. § 18. pont).
- II. Keltezés, a kérelmező (bejelentő) aláírása (bélyegzője).

Fine dining étterem

Fine dining („jó/kellemes étkezés”) étterem jellemzői:

- az ízek, a színek és a formák ötvözése egy elegáns étkezés keretében,
- különleges alapanyagokból, aprólékosan megtervezett menüsorral és italkülönlegességekkel megkomponált étkezés, amely az ínyencek számára is igazi gasztronómiai élményt nyújt,
- a fogások precízen egymásra épülve, az ízeket egymás által előhívva garantálják a tökéletes gasztronómiai élményt,
- túlmutat magán az étkezésen és a szép tálaláson, hiszen egyfajta művészetről van szó, amelyben csak a legjobb séfek tudnak tökéleteset alkotni,
- a fogások nem csak küllemükben szemet gyönyörködtetőek, már-már képzőművészeti alkotások, hanem ízeikben, zamatukban harmonizálva egy tudatosan kialakított menüsor részei,
- egy fine dining menüsor általában 6-8 fogásból áll, és bár kicsik az adagok, az ízek kombinációi annyira intenzívek, hogy az étkezés végén nem marad éhes a vendég,
- a különleges elegancia, a nem hétköznapi ízek, a „luxusgasztronómia” jellemzi,
- magas árszínvonal jellemzi, hiszen a tökéletes fogásokhoz minőségi alapanyagokra és képzett, hozzáértő séfre van szükség,
- a magas árkategóriához pedig hozzátartozik, hogy a fine dining éttermek általában szép, sokszor prémium kategóriás helyszínen vannak,
- egyes helyeken követelmény az elegáns öltözet, de most már bisztró stílusú étteremben is találkozhatunk fine dining menüsorral, alacsonyabb árakon.

Vendéglátóipari felszerelések, gépek, berendezések



Chafing/étel-melegentartó



Habverőgép



Burgonyakoptató



Indukciós főzőlap



Dagasztógép



Olajsütő



Csontozókés



Jegeskávépohár



Koktélkehely



Tányérosogató gép



Kávéfőző gép



Semleges pult

Munkaköri leírás – minta

Munkáltató neve:

Munkavállaló neve:

Munkakör megnevezése:

Munkakör FEOR-száma:

Munkakörhöz előírt szakképzettség:

Munkaköri feladatok, előírások:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Munkavállaló hatásköre:

.....
.....

Munkavállaló felelőssége:

.....
.....

Munkavállaló közvetlen felettese(i):

Munkavállaló közvetlen beosztottja(i):

Munkavállaló helyettesíti:

Munkavállalót helyettesíti:

Kelt:, 20... év hó napján.

.....
munkáltató részéről
(cégszerű aláírás)

.....
munkavállaló részéről
(saját kezű aláírás)

IRATMINTA – vázlatnyomtatvány munkaköri leíráshoz**1. Személyes adatok**

Név:

Születési év, hely:

Jelenlegi fizetés/bérbesorolás:

Szakmai végzettség:

További képesítések:

2. Munkakör megnevezése*(azonosan a munkaszerződésben foglaltakkal)***3. A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség, szakképesítés, egyéb követelmények****4. Munkarend****5. Munkavégzés helye****6. Munkáltatói jogkör gyakorlója****7. Közvetlen munkahelyi felettes****8. Hatáskör****9. Helyettesítés****10. Feladatkör****11. Felelősség****12. A munkakör ellátásához szükséges személyes tulajdonságok***(pl. jó kapcsolatteremtő, konfliktuskezelő, tárgyaló-, szervezőképesség)***13. Munkakapcsolatok***(pl. munkáltatón belül és munkáltatón kívül)***14. Záró rendelkezések***(pl. „A munkakör betöltője köteles felettese utasítása alapján további olyan feladatokat is teljesíteni, melyek jellegüknél fogva a munkaköréhez kapcsolódnak.**A munkaköri leírásban foglaltak nem teljesítése és/vagy megszegése jogkövetkezményeket von maga után.”)*

Dátum:

.....
munkáltatói jogkör gyakorlója

Ezen munkakör leírást év napján átvettem.

.....
munkavállaló

Egészségügyi nyilatkozat – minta

(Járványügyi érdekből kiemelt munkakörökben dolgozók, tanulók számára)

I. A munkavállaló/tanuló/munkanélküli/munkát végző személy (a továbbiakban együtt: vizsgált személy)

neve:
 címe:
 születési helye, ideje:
 A tajszáma:
 munka-/tevékenységi köre:

II. A munkaköri, szakmai, illetve egészségi alkalmasságot elbíráló orvos

neve:
 címe:
 telefonszáma:

III. A vizsgált személy nyilatkozata

Alulírott kötelezem magam arra, hogy

1. az alkalmassági vizsgálatot végző orvosnál soron kívüli alkalmassági vizsgálaton jelentkezem, ha magamon vagy velem közös háztartásban élő személyen az alábbi tünetek bármelyikét észlelem:

sárgaság,	bőrkiütés,
hasmenés,	egyéb bőrelváltozás (a legkisebb
hányás,	bőrgennyesedés, sérülés stb. is),
láz,	váladékozó szembetegség, fül-
torokgyulladás,	és orrfolyás;

2. az alkalmassági vizsgálatot végző orvossal a munka felvétele előtt közlöm, ha időszakos távollétem alatt (például szabadság) az 1. pontban felsorolt tünetek bármelyikét észleltem magamon.

Tudomásul veszem, hogy a fenti kötelezettségvállalás járványügyi érdekből kiemelt munkakörben történő foglalkoztatásom, ilyen munkaterületen tevékenységem folytatásának feltétele, és hogy az általam közölt adatokat szolgálati titokként kezelik.

Kelt:

.....
 a vizsgált személy aláírása

Néhány fontosabb rendelkezés a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényből

30. A munkaszerződéstől eltérő foglalkoztatás

53. § (1) A munkáltató jogosult a munkavállalót átmenetileg a munkaszerződéstől eltérő munkakörben, munkahelyen vagy más munkáltatónál foglalkoztatni.

(2) Az (1) bekezdés szerinti foglalkoztatás tartama naptári évenként összesen a negyvennégy beosztás szerinti munkanapot vagy háromszázötvenkét órát nem haladhatja meg. A munkaszerződéstől eltérő foglalkoztatás várható tartamáról a munkavállalót tájékoztatni kell.

(3) A munkavállaló hozzájárulása nélkül nem kötelezhető más helységben végzendő munkára

a) a várandóssága megállapításától gyermeke hároméves koráig,

b) gyermeke tizenhat éves koráig, ha gyermekét egyedül neveli, valamint

c) hozzátartozójának tartós, személyes gondozása esetén, továbbá, ha

d) a rehabilitációs szakértői szerv legalább ötvenszázalékos mértékű egészségkárosodását megállapította.

(4) A (3) bekezdés c) pontjának alkalmazása tekintetében a 131. § (2) bekezdése megfelelően irányadó.

(5) A munkavállaló az (1) bekezdés szerinti foglalkoztatás esetén az ellátott munkakörre előírt, de legalább a munkaszerződése szerinti alaphétre jogosult.

31. Az utasítás teljesítésének megtagadása

54. § (1) A munkavállaló köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása más személy egészségét vagy a környezetet közvetlenül és súlyosan veszélyeztetné.

(2) A munkavállaló megtagadhatja az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása munkaviszonyra vonatkozó szabályba ütközik, vagy a munkavállaló életét, testi épségét vagy egészségét közvetlenül és súlyosan veszélyeztetné.

(3) A munkavállaló az utasítás megtagadása esetén is köteles rendelkezésre állni.

(4) A munkavállaló a munkáltató utasításától akkor térhet el, ha ezt a munkáltató károsodástól való megóvása feltétlenül megköveteli, és a munkáltató értesítésére nincs mód. Az utasítástól való eltérésről a munkáltatót haladéktalanul tájékoztatni kell.

33. Jogkövetkezmények a munkavállaló vétkes kötelezettségzegésért

56. § (1) A munkaviszonyból származó kötelezettség vétkes megszegése esetére kollektív szerződés vagy – ha a munkáltató vagy a munkavállaló nem áll kollektív szerződés

hatálya alatt – munkaszerződés a kötelezettségszegés súlyával arányos hátrányos jogkövetkezményeket állapíthat meg.

(2) Hátrányos jogkövetkezményként csak olyan, a munkaviszonnyal összefüggő, annak feltételeit határozott időre módosító hátrány állapítható meg, amely a munkavállaló személyhez fűződő jogát és emberi méltóságát nem sérti. A vagyoni hátrányt megállapító jogkövetkezmény összességében nem haladhatja meg a munkavállaló – a jogkövetkezmény megállapításakor irányadó – egyhavi alapbére összegét.

(3) A hátrányos jogkövetkezmény alkalmazása során a 78. § (2) bekezdését megfelelően alkalmazni kell.

(4) Hátrányos jogkövetkezmény nem állapítható meg olyan kötelezettségszegés miatt, amelyet a munkáltató a munkaviszony megszüntetésének indokaként is megjelöl.

(5) A hátrányos jogkövetkezménnyel járó intézkedést írásba kell foglalni és indokolni kell.

36. A munkaviszony megszűnése

63. § (1) A munkaviszony megszűnik

- a) a munkavállaló halálával,
- b) a munkáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a határozott idő lejártával,
- d) a (3) bekezdésben meghatározott esetben,
- e) törvényben meghatározott más esetben.

(2) A munkavállalót a munkáltató felmondása esetén meghatározott munkavégzés alóli felmentés idejére járó távolléti díjnak megfelelő összeg illeti meg, ha a munkaviszony az (1) bekezdés b) vagy d) pont alapján szűnik meg, kivéve, ha a felmentés tartamára a munkavállaló munkabérré nem lenne jogosult, vagy jogszabály másképp rendelkezik.

(3) Megszűnik a munkaviszony, ha a 36. § (1) bekezdése szerint jogügylet vagy jogszabály rendelkezése alapján a gazdasági egységet átvevő munkáltató nem e törvény hatálya alá tartozik.

(4) A (3) bekezdés szerinti esetben az átadó legkésőbb a munkaviszony megszűnését megelőzően tizenöt nappal köteles az érintett munkavállalót írásban tájékoztatni a megszűnés időpontjáról vagy tervezett időpontjáról és a megszűnés indokáról.

37. A munkaviszony megszüntetése

64. § (1) A munkaviszony megszüntethető

- a) közös megegyezéssel,
- b) felmondással,
- c) azonnali hatályú felmondással.

(2) A megszüntetés okának az indoklásból világosan ki kell tűnnie. A megszüntető jognyilatkozat indokának valóságát és okszerűségét a nyilatkozattevő bizonyítja.

38. A felmondás

65. § (1) A munkaviszonyt mind a munkavállaló, mind a munkáltató felmondással megszüntetheti.

(2) A felek megállapodása esetén – legfeljebb a munkaviszony kezdetétől számított egy évig – a munkaviszony felmondással nem szüntethető meg.

(3) A munkáltató felmondással nem szüntetheti meg a munkaviszonyt

a) a várandósság,

b) a szülési szabadság,

c) a gyermek gondozása céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadság (128. §, 130. §),

d) a tényleges önkéntes tartalékos katonai szolgálatteljesítés, valamint

e) a nő jogszabály szerinti, az emberi reprodukciós eljárással összefüggő kezelésének, de legfeljebb ennek megkezdésétől számított hat hónap tartama alatt.

(4) A (3) bekezdés szerinti védelem alkalmazása szempontjából a felmondás közlésének, csoportos létszámcsökkentés esetén a 75. § (1) bekezdés szerinti tájékoztatás közlésének időpontja az irányadó.

(5) A (3) bekezdés a) és e) pontban meghatározott körülményre a munkavállaló csak akkor hivatkozhat, ha erről a munkáltatót a felmondás közlését megelőzően tájékoztatta.

(6) A (3) bekezdés c) pontban meghatározott védelem az anyát illeti meg, ha a fizetés nélküli szabadságot mindkét szülő igénybe veszi.

66. § (1) A munkáltató felmondását köteles megindokolni.

(2) A felmondás indoka a munkavállaló munkaviszonnyal kapcsolatos magatartásával, képességével vagy a munkáltató működésével összefüggő ok lehet.

(3) Kizárólag a munkáltató személyében bekövetkező változás nem szolgálhat a munkáltató felmondásának indokául.

(4) A munkáltató a nyugdíjasnak nem minősülő munkavállaló határozatlan tartamú munkaviszonyát a munkavállalóra irányadó öregségi nyugdíjkorhatár betöltését megelőző öt éven belül a munkavállaló munkaviszonnyal kapcsolatos magatartásával indokolt felmondással a 78. § (1) bekezdésében meghatározott okból szüntetheti meg.

(5) A (4) bekezdésben meghatározott munkavállaló munkaviszonya a munkavállaló képességével vagy a munkáltató működésével összefüggő okból akkor szüntethető meg, ha a munkáltatónál a 45. § (3) bekezdése szerinti munkahelyen nincs a munkavállaló által betöltött munkakörhöz szükséges képességnek, végzettségnek, gyakorlatnak megfelelő betöltetlen másik munkakör, vagy a munkavállaló az e munkakörben való foglalkoztatásra irányuló ajánlatot elutasítja.

(6) Az anya vagy a gyermekét egyedül nevelő apa munkaviszonyának felmondással történő megszüntetése esetén a gyermek hároméves koráig a (4)–(5) bekezdésben fog-

laltakat kell alkalmazni, ha a munkavállaló szülési vagy a gyermek gondozása céljából fizetés nélküli szabadságot (128. §) nem vesz igénybe.

(7) A munkáltató a rehabilitációs ellátásban vagy rehabilitációs járadékban részesülő munkavállaló munkaviszonyát a munkavállaló egészségi okkal összefüggő képességével indokolt felmondással akkor szüntetheti meg, ha a munkavállaló eredeti munkakörében nem foglalkoztatható tovább, és a munkavállaló számára állapotának egészségi szempontból megfelelő munkakört nem tud felajánlani, vagy a munkavállaló a felajánlott munkakört alapos ok nélkül nem fogadja el.

(8) A munkáltató a határozott idejű munkaviszonyt felmondással megszüntetheti

a) a felszámolási vagy csődeljárás tartama alatt vagy

b) a munkavállaló képességére alapított okból vagy

c) ha a munkaviszony fenntartása elháríthatatlan külső ok következtében lehetetlenné válik.

(9) A munkáltató a határozatlan tartamú munkaviszony felmondással történő megszüntetését nem köteles indokolni, ha a munkavállaló nyugdíjasnak minősül.

67. § (1) A munkavállaló határozatlan idejű munkaviszonyának felmondását nem köteles indokolni.

(2) A határozott idejű munkaviszonyának felmondását a munkavállaló köteles megindokolni. A felmondás indoka csak olyan ok lehet, amely számára a munkaviszony fenntartását lehetetlenné tenné, vagy körülményeire tekintettel aránytalan sérelemmel járna.

39. A felmondási idő

68. § (1) A felmondási idő legkorábban a felmondás közlését követő napon kezdődik.

(2) A munkáltató felmondása esetén a felmondási idő legkorábban az alábbiakban meghatározott tartam lejártát követő napon kezdődik:

a) a betegség miatti keresőképtelenség, legfeljebb azonban a betegszabadság lejártát követő egy év,

b) a beteg gyermek ápolása címén fennálló keresőképtelenség,

c) a hozzátartozó otthoni gondozása céljából kapott fizetés nélküli szabadság.

(3) A (2) bekezdésben foglaltakat csoportos létszámcsökkentés esetén abban az esetben kell alkalmazni, ha a (2) bekezdésben meghatározott körülmények a 75. § (1) bekezdés szerinti tájékoztatás közlésének időpontjában fennálltak.

69. § (1) A felmondási idő harminc nap.

(2) A munkáltató felmondása esetén a felmondási idő a munkáltatónál munkaviszonyban töltött

a) három év után öt nappal,

b) öt év után tizenöt nappal,

c) nyolc év után húsz nappal,

- d) tíz év után huszonöt nappal,
- e) tizenöt év után harminc nappal,
- f) tizennyolc év után negyven nappal,
- g) húsz év után hatvan nappal meghosszabbodik.

(3) A felek az (1)–(2) bekezdésben foglaltaknál hosszabb, legfeljebb hathavi felmondási időben is megállapodhatnak.

(4) A felmondási idő számítása szempontjából a 77. § (2) bekezdésében meghatározott tartamot nem kell figyelembe venni.

(5) A felmondási idő a határozott idejű munkaviszony felmondással történő megszüntetése esetén legfeljebb a határozott idő lejártáig tart.

70. § (1) A munkáltató felmondása esetén köteles a munkavállalót – legalább a felmondási idő felére – a munkavégzés alól felmenteni. A töredéknapot egész napként kell figyelembe venni.

(2) A munkavégzés alól a munkavállalót a kívánságának megfelelően – legfeljebb két részletben – kell felmenteni.

(3) A munkavégzés alóli felmentés tartamára a munkavállalót távolléti díj illeti meg, kivéve, ha munkabérre egyébként nem lenne jogosult.

(4) A kifizetett munkabért visszakövetelni nem lehet, ha a munkavállalót a munkavégzés alól végleg felmentették, és a munkabér fizetését kizáró körülmény a munkavégzés alóli felmentés után következett be.

41. Végkielégítés

77. § (1) A munkavállalót végkielégítés illeti meg, ha munkaviszonya

- a) a munkáltató felmondása,
- b) a munkáltató jogutód nélküli megszűnése vagy
- c) a 63. § (1) bekezdés d) pontja alapján szűnik meg.

(2) A végkielégítésre való jogosultság feltétele, hogy a munkaviszony a felmondás közlésének vagy a munkáltató jogutód nélküli megszűnésének időpontjában a (3) bekezdésben meghatározott tartamban fennálljon. A végkielégítésre való jogosultság szempontjából nem kell figyelembe venni azt az egybefüggően legalább harminc napot meghaladó tartamot, amelyre a munkavállalót munkabér nem illette meg, kivéve

- a) a szülési szabadság és a gyermek ápolása, gondozása céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadság (128. §),
- b) a tényleges önkéntes tartalékos katonai szolgálatteljesítés céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadság (132. §) három hónapot meg nem haladó tartamát.

(3) A végkielégítés mértéke

- a) legalább három év esetén egyhavi,

- b) legalább öt év esetén kéthavi,
- c) legalább tíz év esetén háromhavi,
- d) legalább tizenöt év esetén négyhavi,
- e) legalább húsz év esetén öthavi,
- f) legalább huszonöt év esetén hathavi távolléti díj összege.

(4) A végkielégítésnek a (3) bekezdés

- a) a)–b) pontban meghatározott mértéke egyhavi,
- b) c)–d) pontban meghatározott mértéke kéthavi,
- c) e)–f) pontban meghatározott mértéke háromhavi távolléti díj összegével emelkedik, ha a munkaviszony az (1) bekezdésben meghatározott módon és a munkavállalóra irányadó öregségi nyugdíjkorhatár betöltését megelőző öt éven belül szűnik meg.

(5) Nem jár végkielégítés a munkavállalónak, ha

- a) a felmondás közlésének vagy a munkáltató jogutód nélküli megszűnésének időpontjában nyugdíjasnak minősül, vagy
- b) a felmondás indoka a munkavállaló munkaviszonnyal kapcsolatos magatartása vagy nem egészségi okkal összefüggő képessége.

42. Azonnali hatályú felmondás

78. § (1) A munkáltató vagy a munkavállaló a munkaviszonyt azonnali hatályú felmondással megszüntetheti, ha a másik fél

- a) a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan vagy súlyos gondatlansággal jelentős mértékben megszegi, vagy
- b) egyébként olyan magatartást tanúsít, amely a munkaviszony fenntartását lehetetlenné teszi.

(2) Az azonnali hatályú felmondás jogát az ennek alapjául szolgáló okról való tudomás-szerzéstől számított tizenöt napon, legfeljebb azonban az ok bekövetkeztétől számított egy éven belül, bűncselekmény elkövetése esetén a büntethetőség elévüléséig lehet gyakorolni. A tudomás-szerzés időpontjának, ha az azonnali hatályú felmondás jogát testület jogosult gyakorolni, azt kell tekinteni, amikor az azonnali hatályú felmondás okáról a testületet – mint a munkáltatói jogkört gyakorló szervet – tájékoztatják.

(3) A munkavállaló azonnali hatályú felmondása esetén a munkáltató köteles a 70. § (3) bekezdésében és a 77. §-ban foglaltakat megfelelően alkalmazni.

79. § (1) Azonnali hatályú felmondással – indoklás nélkül – megszüntetheti

- a) a fél a munkaviszonyt a próbaidő alatt,
- b) a munkáltató a határozott idejű munkaviszonyt.

(2) Az (1) bekezdés b) pont szerinti megszüntetés esetén a munkavállaló jogosult tizenkét havi, vagy ha a határozott időből hátralévő idő egy évnél rövidebb, a hátralévő időre járó távolléti díjára.

44. A munkaviszony jogellenes megszüntetésének jogkövetkezménye

82. § (1) A munkáltató köteles megtéríteni a munkaviszony jogellenes megszüntetésével összefüggésben okozott kárt.

(2) A munkaviszony körében elmaradt jövedelem címén igényelt kártérítés nem haladhatja meg a munkavállaló tizenkét havi távolléti díjának összegét.

(3) A munkavállaló az (1) bekezdésben foglaltakon túlmenően jogosult a végkielégítés összegére, ha munkaviszonya

a) jogellenesen nem felmondással szűnt meg, vagy

b) munkaviszonya megszűnésekor a 77. § (5) bekezdés b) pontja alapján nem részesült végkielégítésben.

(4) A munkavállaló az (1)–(2) bekezdésben foglaltak helyett követelheti a munkáltatói felmondás esetén irányadó felmondási időre járó távolléti díjnak megfelelő összeget.

83. § A munkavállaló kérelmére – a 82. § (1) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményen túlmenően – a bíróság a munkaviszonyt helyreállítja, ha

a) a munkaviszony megszüntetése az egyenlő bánásmód követelményébe,

b) a 65. § (3) bekezdésébe,

c) a 273. § (1) bekezdésébe ütközött,

d) a munkavállaló a munkaviszony megszüntetésekor munkavállalói képviselő volt,

e) a munkavállaló a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetését vagy erre irányuló sajtó jognyilatkozatát sikerrel támogatta meg.

84. § (1) A munkavállaló, ha munkaviszonyát jogellenesen szüntette meg, köteles a munkavállalói felmondás esetén irányadó felmondási időre járó távolléti díjnak megfelelő összeget megfizetni.

(2) A munkavállaló, ha a határozott tartamú munkaviszonyát szünteti meg jogellenesen, a határozott időből még hátralévő időre járó, de legfeljebb háromhavi távolléti díjnak megfelelő összeget köteles megfizetni.

(3) A munkáltató követelheti az (1) vagy (2) bekezdésben meghatározott mértéket meghaladó kárának megtérítését is. Ezek együttesen nem haladhatják meg a munkavállaló tizenkét havi távolléti díjának összegét.

(4) A jogellenes munkaviszony-megszüntetés szabályait kell megfelelően alkalmazni, ha a munkavállaló munkakörét nem az előírt rendben adja át.

51. A munkaidő vasárnapra vagy munkaszüneti napra történő beosztása

101. § (1) Vasárnapra rendes munkaidő

a) a rendeltetése folytán e napon is működő munkáltatónál vagy munkakörben,

b) az idényjellegű,

- c) a megszakítás nélküli, valamint
- d) a több műszakos tevékenység keretében,
- e) a készenléti jellegű munkakörben,
- f) a kizárólag szombaton és vasárnap részmunkaidőben,
- g) társadalmi közszükségletet kielégítő vagy külföldre történő szolgáltatás nyújtásához – a szolgáltatás jellegéből eredően – e napon szükséges munkavégzés esetén,
- h) külföldön történő munkavégzés során foglalkoztatott munkavállaló számára osztható be.

(2) Az (1) bekezdés *a*) pont tekintetében a 102. § (3) bekezdése megfelelően irányadó.

(3) Ha a készenléti jellegű munkakörben foglalkoztatott munkavállaló részére vasárnapra rendes munkaidőt osztottak be, számára a közvetlenül megelőző szombatra rendes munkaidő nem osztható be.

102. § (1) Munkaszüneti nap: január 1., március 15., húsvéthétfő, május 1., pünkösdhétfő, augusztus 20., október 23., november 1. és december 25–26.

(2) Munkaszüneti napra rendes munkaidő a 101. § (1) bekezdés *a)–c)*, *g)–h)* pontban meghatározott esetben osztható be.

(3) A munkáltató vagy a munkakör akkor minősül a munkaszüneti napon is rendeltetése folytán működőnek, ha

a) a tevékenység igénybevételére a munkaszüneti naphoz közvetlenül kapcsolódó, helyben kialakult vagy általánosan elfogadott társadalmi szokásból eredő igény alapján, vagy

b) baleset, elemi csapás, súlyos kár, továbbá az egészséget vagy a környezetet fenyegető veszély megelőzése vagy elhárítása, továbbá a vagyonvédelem érdekében kerül sor.

(4) A munkaszüneti napra vonatkozó beosztási szabályokat kell megfelelően alkalmazni, ha a munkaszüneti nap vasárnapra esik, továbbá a húsvét- és a pünkösdvasárnap tekintetében.

(5) Felhatalmazást kap a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter, hogy – legkésőbb a tárgyévet megelőző év október 31-ig – az általános munkarendben foglalkoztatott munkavállalók munkaidő-beosztásának a munkaszüneti napok miatti változtatását évenként rendeletben szabályozza. Ennek során vasárnap nem nyilvánítható munkanappá, és a változtatásnak azonos naptári hónapra kell esnie.

52. A munkaközi szünet

103. § (1) A munkavállaló részére, ha a beosztás szerinti napi munkaidő vagy a 107. §

a) pont szerinti rendkívüli munkaidő tartama

a) a hat órát meghaladja, húsz perc,

b) a kilenc órát meghaladja, további huszonöt perc munkaközi szünetet kell biztosítani.

- (2) A beosztás szerinti napi munkaidőbe a 107. § a) pont szerinti rendkívüli munkaidő tartamát be kell számítani.
- (3) A felek megállapodása vagy kollektív szerződés a munkavállalók számára legfeljebb hatvan perc munkaközi szünetet biztosíthat.
- (4) A munkaközi szünetet a munkavégzés megszakításával kell kiadni.
- (5) A munkaközi szünetet legalább három, legfeljebb hat óra munkavégzést követően kell kiadni.
- (6) A munkaközi szünetet a munkáltató jogosult több részletben is kiadni. Ebben az esetben az (5) bekezdésben foglaltaktól eltérhet, de az (5) bekezdés szerinti tartamban kiadott részletnek legalább húsz perc tartamúnak kell lennie.

53. A napi pihenőidő

104. § (1) A munkavállaló részére a napi munkájának befejezése és a következő napi munkakezdés között legalább tizenegy óra egybefüggő pihenőidőt (napi pihenőidő) kell biztosítani.

Legalább nyolc óra napi pihenőidőt kell biztosítani

- a) az osztott munkaidőben,
 - b) a megszakítás nélküli,
 - c) a több műszakos,
 - d) az idényjellegű tevékenység keretében,
 - e) a készenléti jellegű munkakörben foglalkoztatott munkavállaló esetében.
- (3) A napi pihenőidő, ha az a nyári időszámítás kezdetének időpontjára esik, legalább hét óra.
- (4) A munkavállalót a készenlétet követően, ha munkát nem végzett, nem illeti meg pihenőidő.

54. A heti pihenőnap

- 105. § (1)** A munkavállalót hetenként két pihenőnap illeti meg (heti pihenőnap).
- (2) Egyenlőtlen munkaidő-beosztás esetén a heti pihenőnapok egyenlőtlenül is beoszthatók.
- (3) A (2) bekezdésben foglaltak alkalmazásakor – a megszakítás nélküli, a több műszakos vagy az idényjellegű tevékenység keretében foglalkoztatott munkavállalót kivéve – a munkavállaló számára hat munkanapot követően egy heti pihenőnapot be kell osztani.
- (4) A munkavállaló számára – a 101. § (1) bekezdés f) pont kivételével – havonta legalább egy heti pihenőnapot vasárnapra kell beosztani.

55. A heti pihenőidő

106. § (1) A munkavállalót – a heti pihenőnapok helyett – hetenként legalább negyvennyolc órát kitevő, megszakítás nélküli heti pihenőidő illeti meg.

(2) A munkavállaló számára a heti pihenőidőt – a 101. § (1) bekezdés f) pont kivételével – havonta legalább egy alkalommal vasárnapra kell beosztani.

(3) Egyenlőtlen munkaidő-beosztás esetén – az (1) bekezdésben meghatározott heti pihenőidő helyett és a (2) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával – a munkavállalónak hetenként legalább negyven órát kitevő és egy naptári napot magába foglaló megszakítás nélküli heti pihenőidő is biztosítható. A munkavállalónak a munkaidőkeret vagy az elszámolási időszak átlagában legalább heti negyvennyolc óra heti pihenőidőt kell biztosítani.

56. A rendkívüli munkaidő

107. § Rendkívüli munkaidő

- a) a munkaidő-beosztástól eltérő,
- b) a munkaidőkereten felüli,
- c) az elszámolási időszak alkalmazása esetén az ennek alapjául szolgáló heti munkaidőt meghaladó munkaidő, továbbá
- d) az ügyelet tartama.

108. § (1) A rendkívüli munkaidőt a munkavállaló kérése esetén írásban kell elrendelni.

(2) Nem korlátozott a rendkívüli munkaidő elrendelése baleset, elemi csapás, súlyos kár, az egészséget vagy a környezetet fenyegető közvetlen és súlyos veszély megelőzése, elhárítása érdekében.

(3) Munkaszüneti napon rendkívüli munkaidő

- a) a rendes munkaidőben e napon is foglalkoztatható munkavállaló számára vagy
- b) a (2) bekezdésben meghatározott esetben rendelhető el.

109. § (1) Teljes napi munkaidő esetén naptári évenként kétszázötven óra rendkívüli munkaidő rendelhető el.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakat arányosan kell alkalmazni, ha

- a) a munkaviszony év közben kezdődött,
- b) határozott időre vagy
- c) részmunkaidőre jött létre.

59. A szabadság

115. § (1) A munkavállalónak a munkában töltött idő alapján minden naptári évben szabadság jár, amely alap- és pótszabadságból áll.

(2) Munkában töltött időnek minősül az (1) bekezdés alkalmazásában

- a) a munkaidő-beosztás alapján történő munkavégzési kötelezettség alóli mentesülés,
- b) a szabadság,
- c) a szülési szabadság,

- d) a gyermek gondozása céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadság (128. §) első hat hónapjának,
- e) a naptári évenként harminc napot meg nem haladó keresőképtelenség,
- f) a tényleges önkéntes tartalékos katonai szolgálatteljesítés három hónapot meg nem haladó,
- g) a munkavégzés alóli mentesülésnek az 55. § (1) bekezdés b)–k) pontban meghatározott tartama.

116. § Az alapszabadság mértéke húsz munkanap.

117. § (1) A munkavállalónak

- a) huszonötödik életévétől egy,
- b) huszonnyolcadik életévétől kettő,
- c) harmincegyedik életévétől három,
- d) harmincharmadik életévétől négy,
- e) harmincötödik életévétől öt,
- f) harminchetedik életévétől hat,
- g) harminckilencedik életévétől hét,
- h) negyvenegyedik életévétől nyolc,
- i) negyvenharmadik életévétől kilenc,
- j) negyvenötödik életévétől tíz munkanap pótszabadság jár.

(2) A hosszabb tartamú pótszabadság a munkavállalónak abban az évben jár először, amelyben az (1) bekezdésben meghatározott életkort betölti.

118. § (1) A munkavállalónak a tizenhat évesnél fiatalabb

- a) egy gyermeke után kettő,
- b) két gyermeke után négy,
- c) kettőnél több gyermeke után összesen hét munkanap pótszabadság jár.

(2) Az (1) bekezdés szerinti pótszabadság fogyatékos gyermekenként két munkanappal nő, ha a munkavállaló gyermeke fogyatékos.

(3) A pótszabadságra való jogosultság szempontjából a gyermeket először a születésének évében, utoljára pedig abban az évben kell figyelembe venni, amelyben a tizenhatodik életévét betölti.

(4) Az apának gyermeke születése esetén, legkésőbb a születést követő második hónap végéig öt, ikergyermekek születése esetén hét munkanap pótszabadság jár, amelyet kérésének megfelelő időpontban kell kiadni. A szabadság akkor is jár, ha a gyermek halva születik vagy meghal.

119. § (1) A fiatal munkavállalónak évenként öt munkanap pótszabadság jár, utoljára abban az évben, amelyben a tizennyolcadik életévét betölti.

(2) A föld alatt állandó jelleggel vagy az ionizáló sugárzásnak kitett munkahelyen naponta legalább három órát dolgozó munkavállalónak évenként öt munkanap pótszabadság jár.

120. § A munkavállalónak, ha a rehabilitációs szakértői szerv legalább ötvenszázalékos mértékű egészségkárosodását megállapította, évenként öt munkanap pótszabadság jár.

121. § (1) A munkavállaló részére, ha munkaviszonya év közben kezdődött vagy szűnt meg, a szabadság arányos része jár.

(2) A fél napot elérő töredéknapp egész munkanapnak számít.

A munkáltató kártérítési felelőssége

72. Felelősség az okozott kárért

166. § (1) A munkáltató köteles megtéríteni a munkavállalónak a munkaviszonnyal összefüggésben okozott kárt.

(2) Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy

a) a kárt az ellenőrzési körén kívül eső olyan körülmény okozta, amellyel nem kellett számolnia, és nem volt elvárható, hogy a károkozó körülmény bekövetkezését elkerülje vagy a kárt elhárítsa, vagy

b) a kárt kizárólag a károsult elháríthatatlan magatartása okozta.

(3) A munkavállaló 53. §-ban foglaltak szerinti más munkáltatónál történő foglalkoztatása esetén a munkáltatók egyetemlegesen felelnek.

167. § (1) A munkáltató a munkavállaló teljes kárát köteles megtéríteni. Nem kell megtéríteni azt a kárt, amellyel kapcsolatban bizonyítja, hogy bekövetkezése a károkozás idején nem volt előre látható.

(2) Nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet a munkavállaló vétkes magatartása okozott, vagy amely abból származott, hogy a munkavállaló kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget.

(3) A bíróság a munkáltatót rendkívüli méltánylást érdemlő körülmények alapján a kártérítés alól részben mentesítheti. Ennek során különösen a felek vagyoni helyzetét, a jogsértés súlyát, a kártérítés teljesítésének következményeit értékeli.

168. § (1) A munkáltatót a 166–167. §-ban foglaltak szerint terheli a felelősség a munkavállaló munkahelyre bevitt tárgyaiban, dolgaiban bekövetkezett károkért.

(2) A munkáltató előírhatja a munkahelyre bevitt dolgok megőrzőben való elhelyezését vagy a bevitel bejelentését. A munkába járáshoz vagy a munkavégzéshez nem szükséges dolgok csak a munkáltató engedélyével vihetők be. E szabályok megsértése esetén a munkáltató a bekövetkezett kárért csak szándékos károkozása esetén felel.

73. A kártérítés mértéke és módja

169. § (1) A munkaviszony körében az elmaradt jövedelem megállapításánál az elmaradt munkabért és annak a rendszeres juttatásnak a pénzbeli értékét kell figyelembe venni, amelyre a munkavállaló a munkaviszony alapján a munkabéren felül jogosult, feltéve, ha azt a károkozás bekövetkezését megelőzően rendszeresen igénybe vette.

(2) A munkaviszonyon kívül elmaradt jövedelemként a sérelem folytán elmaradt egyéb rendszeres, jogszerűen megszerzett jövedelmet kell megtéríteni.

(3) Meg kell téríteni azt a kárt is, amelyet a munkavállaló a sérelemből eredő jelentős fogyatékosága ellenére, rendkívüli munkateljesítménnyel hárít el.

(4) Nem kell megtéríteni azon juttatások értékét, amelyek rendeltetésük szerint csak munkavégzés esetén járnak, továbbá a költségtérítés címén kapott összeget.

170. § (1) A természetbeni juttatások értékét, valamint a dologi kár összegét a kártérítés megállapításakor érvényes fogyasztói ár alapján kell meghatározni.

(2) A dologi kár összegét az avulás figyelembevételével kell kiszámítani. Kárként a javítási költséget kell figyelembe venni, ha a dologban okozott kár értékcsökkenés nélkül kijavítható.

171. § (1) A munkáltató köteles megtéríteni a munkavállaló hozzátartozójának a károkozással összefüggésben felmerült kárát is.

(2) Az eltartott hozzátartozó, ha a károkozással összefüggésben a munkavállaló meghal, az (1) bekezdésben foglaltakon túlmenően olyan összegű tartást pótló kártérítést is igényelhet, amely szükségletének – a tényleges vagy az elvárhatóan elérhető munkabérért, jövedelmét is figyelembe véve – a sérelem előtti színvonalon való kielégítését biztosítja.

172. § A kártérítés összegének kiszámításánál le kell vonni

a) a társadalombiztosítás vagy az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár által nyújtott ellátást,

b) amit a munkavállaló megkeresett, vagy az adott helyzetben elvárhatóan megkereshetett volna,

c) amihez a munkavállaló (hozzátartozója) a megrongálódott dolog hasznosításával hozzájutott,

d) amihez a jogosult a károkozás folytán megtakarított kiadások eredményeként jutott hozzá.

173. § (1) Kártérítésként járadékot is meg lehet állapítani. Rendszerint járadékot kell megállapítani, ha a kártérítés a munkavállaló vagy vele szemben tartásra jogosult hozzátartozója tartását vagy tartásának kiegészítését szolgálja.

(2) A munkáltató olyan összegű általános kártérítés megfizetésére köteles, amely a ká-

rosult teljes anyagi kárpótlására alkalmas, ha a kár vagy egy részének mértéke pontosan nem számítható ki. Általános kártérítés járadékként is megállapítható.

174. § (1) A károsult, a munkáltató vagy felelősségbiztosítás alapján nyújtott kártérítés esetén a biztosító, ha a kártérítés megállapítása után a körülményekben lényeges változás következik be, a megállapított kártérítés módosítását kérheti.

(2) A fiatal munkavállaló részére megállapított kártérítés összegét a tizennyolcadik életévének betöltésekor vagy a szakképzettség elnyerése érdekében végzett tanulmányai befejezését követő egy év elteltékor felül kell vizsgálni és az azt követő időre a részére járó kártérítést a munkaképességében vagy a képzettségében bekövetkezett változásnak megfelelően kell megállapítani.

(3) A kártérítés módosításának alapjául szolgáló munkabérváltozás mértékének meghatározásánál a munkáltatónak a károsultat a sérelem bekövetkezésekor foglalkoztató szervezeti egységénél, a károsulttal azonos munkakört betöltő munkavállalók ténylegesen megvalósult átlagos, éves munkabérváltozás mértéke az irányadó. Azonos munkakört betöltő munkavállalók hiányában a módosítás alapjaként a szervezeti egységénél megvalósult átlagos éves munkabérváltozást kell figyelembe venni.

(4) A (3) bekezdés szerinti szervezeti egység megszűnése esetén a kártérítés módosításánál a munkáltatónál a károsulttal azonos munkakört betöltő munkavállalók, ilyen munkavállalók hiányában pedig a munkáltatónál ténylegesen megvalósult átlagos éves munkabérváltozás mértéke az irányadó.

175. § (1) Az elévülés szempontjából önállóan kell tekinteni *a)* az elmaradt jövedelem és a táppénz,

b) az elmaradt jövedelem és a sérelem folytán csökkent kereset,

c) az elmaradt jövedelem és a rokkantsági nyugdíj, baleseti rokkantsági nyugdíj, rokkantsági ellátás vagy rehabilitációs ellátás különbözetének megtérítése iránti igényt.

(2) Az elévülési időt, ha a sérelemmel összefüggésben több és egymástól eltérő időpontban esedékes újabb elkülönülő kárigény származik, egymástól függetlenül, az egyes igények esedékessé válásától kezdődően, külön-külön kell számítani.

A munka törvénykönyvének változásai 2018. január 1-től

A módosításokra egyrészt Európai Uniósi irányelvek, másrészt a szükséges pontosítások miatt került sor.

- **Foglalkoztatás egészségi állapot megváltozása, illetve kismamák esetén**

A munkáltató a munkavállaló egészségi állapotának változására tekintettel köteles a munkafeltételeket, a munkaidő-beosztást megfelelően módosítani (ennek során a munkajogi alapelveket – jóhiszeműség, méltányos mérlegelés elve stb. – megfelelően alkalmazni kell).

Ha a munkavállaló munkakörében a foglalkoztatás feltételei az egészségi állapot változására figyelemmel előírtak szerint nem módosíthatók, akkor a munkavállaló számára az *egészségi állapotának megfelelő munkakört kell felajánlani*, amennyiben várandóssága megállapításától gyermeke egyéves koráig – munkaköri alkalmasságára vonatkozó orvosi vélemény alapján – a munkakörében nem foglalkoztatható. A munkavégzés alól pedig fel kell menteni, ha az egészségi állapotának megfelelő foglalkoztatása nem lehetséges.

- **Megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása**

Megváltozott munkaképességű személy a rehabilitációs hatóság vagy jogelődjei által végzett hatályos minősítés alapján az:

- akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű,
- aki legalább 40 százalékos egészségkárosodással rendelkezik, az erről szóló szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás, hatósági bizonyítvány, minősítés időbeli hatálya alatt,
- akinek a munkaképesség-csökkenése 50–100 százalékos mértékű, az erről szóló szakvélemény időbeli hatálya alatt, vagy
- rokkantsági ellátásban részesül.

A munka törvénykönyvének új szabálya szerint *a megváltozott munkaképességűeknek évenként öt munkanap pótszabadság jár*.

- **Munkavállalói képviselők jogállása**

„Munkavállalói képviselő” a munkajogi védelemre jogosult szakszervezeti tisztségviselő is. A munkavállalói képviselőnek minősülő munkavállaló munkaviszonyának jogellenes megszüntetése esetén a munkavállaló kérheti az eredeti munkakörbe történő visszahelyezését.

- **Minimálbér, garantált bérminimum**

A munka törvénykönyvének módosítása pontosítja a megállapítható alaphé, illetve százszázalékos teljesítés esetén a teljesítménybér minimális mértékét a kötelező legkisebb munkabér mellett a garantált bérminimumra történő utalás beillesztésével (ez csupán *egyértelműsítő rendelkezés*).

Jelenléti ív – minták

Munkáltató:
Dolgozó neve:

A munkavégzés helye:
év hónap

Nap		Aláírás	Ledolg. óra
1.	Érkezett		
	Távozott		
2.	Érkezett		
	Távozott		
3.	Érkezett		
	Távozott		
4.	Érkezett		
	Távozott		
5.	Érkezett		
	Távozott		
6.	Érkezett		
	Távozott		
7.	Érkezett		
	Távozott		
8.	Érkezett		
	Távozott		
9.	Érkezett		
	Távozott		
10.	Érkezett		
	Távozott		
11.	Érkezett		
	Távozott		
12.	Érkezett		
	Távozott		
13.	Érkezett		
	Távozott		
14.	Érkezett		
	Távozott		
15.	Érkezett		
	Távozott		
16.	Érkezett		
	Távozott		

Nap		Aláírás	Ledolg. óra
17.	Érkezett		
	Távozott		
18.	Érkezett		
	Távozott		
19.	Érkezett		
	Távozott		
20.	Érkezett		
	Távozott		
21.	Érkezett		
	Távozott		
22.	Érkezett		
	Távozott		
23.	Érkezett		
	Távozott		
24.	Érkezett		
	Távozott		
25.	Érkezett		
	Távozott		
26.	Érkezett		
	Távozott		
27.	Érkezett		
	Távozott		
28.	Érkezett		
	Távozott		
29.	Érkezett		
	Távozott		
30.	Érkezett		
	Távozott		
31.	Érkezett		
	Távozott		

Jelenléti ív

Munkáltató neve, címe:

Dolgozó neve/munkaköre/beosztása:

A munkavégzés helye/az egység neve, címe:

Készült: 201 év hó naptól 201 év hó napig

	Kezdés				Befejezés				Ledolgozott idő	Munkavállaló aláírása	Igazolt munkáltató részéről
	Hó	Nap	Óra	Perc	Hó	Nap	Óra	Perc			
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
21.											
22.											
23.											
24.											
25.											
26.											
27.											
28.											
29.											
30.											
31.											

Munkaidő-nyilvántartás – minta

MUNKAIIDŐ-NYILVÁNTARTÁS

Foglalkoztató neve:

Munkavégzés helye:

20 év		Név			Név			Név		
		Munkaidő		M. idő	Munkaidő		M. idő	Munkaidő		M. idő
Dátum	Napok	Kezd.	Vége	Óra	Kezd.	Vége	Óra	Kezd.	Vége	Óra
január 1.	Szerda									
január 2.	Csütörtök									
január 3.	Péntek									
január 4.	Szombat									
január 5.	Vasárnap									
január 6.	Hétfő									
január 7.	Kedd									
január 8.	Szerda									
január 9.	Csütörtök									
január 10.	Péntek									
január 11.	Szombat									
január 12.	Vasárnap									
január 13.	Hétfő									
január 14.	Kedd									
január 15.	Szerda									
január 16.	Csütörtök									
január 17.	Péntek									
január 18.	Szombat									
január 19.	Vasárnap									
január 20.	Hétfő									
január 21.	Kedd									
január 22.	Szerda									
január 23.	Csütörtök									
január 24.	Péntek									
január 25.	Szombat									
január 26.	Vasárnap									
január 27.	Hétfő									
január 28.	Kedd									
január 29.	Szerda									
január 30.	Csütörtök									
január 31.	Péntek									

Dolgozó aláírása

Összes óra

0,00

0,00

0,00

A munkaidőkeret – 2018

A munkaidőkeret a munkáltató kezében egy eszköz arra, hogy a működéséhez, a termés sajátosságához igazítsa a munkavégzést, kiküszöbölje a hullámzó foglalkoztatást, akkor osztva be a dolgozót, amikor a munkájára szükség van.

A munkaidőkeret alkalmazásával nem arra kell figyelnie, hogy a munkavállaló minden nap 8 órát dolgozik-e, hanem a keret szerinti óraszámmal kell gazdálkodnia. Nemcsak ezért előnyös, mert rugalmas, hanem azért is, mert munkaidőkeret esetén a munkavállaló beosztható öt egymást követő napra akár napi 12 órában is anélkül, hogy túlmunka keletkezne. A munkaidőkeret hatékonysága a jó munkaszervezésen múlik.

A munkaidőkeretben a munkáltató a munkaidőt egyenlőtlenül osztja be, így a munkavállalónak a napi munkaidőt nem az egyes munkanapokon, hanem a munkáltató által meghatározott hosszabb időegységben belül kell átlagban ledolgoznia. Ilyenkor a dolgozó napi 12 órára, de akár 4 órára is beosztható munkavégzésre.

A munkaidőt a munkáltató osztja be az egészséges és biztonságos munkavégzés követelményeit valamint a munka jellegét figyelembe véve. A *munkabeosztást* legalább hét nappal korábban, és legalább egy hétre írásban kell közölnie a munkavállalóval.

A munkaidőkeret alkalmazásáról a munkáltató szabadon dönthet, a bevezetéshez, módosításhoz, eltörléséhez nincs szükség a munkavállaló hozzájárulására, kivéve, ha a munkáltató a munkaszerződésben rendezte a kérdést.

A munkaidőkeretben teljesítendő munkaidő megállapítása során fokozottan kell ügyelni *három fő szempontra*:

- a munkaidőkeret tartamára,
- a napi munkaidő mértékére és
- az általános munkarendre azzal, hogy az általános munkarend szerinti munkanapra eső munkaszüneti napot figyelmen kívül kell hagyni.

Forrás: dr. Hajdu-Dudás Mária, munkajogász

(http://adozona.hu/munkajog/Szabadkezet_kap_a_munkaltato_a_munkaidokere_QZDIN0#rss)

Az állam mint a gazdaság szereplője

Az állam szerepe a gazdasági életben a következő feladatokkal jellemezhető:

- Állami tulajdonban lévő vállalatokat működtet. Ez általában olyan területeken jellemző, amelyek működtetése a társadalom számára nagyon fontos szükségleteket elégít ki, de amelyek a magántőke számára nem igazán vonzóak, mert nem hoznak elég profitot (például a kutatóintézetek).
- Olyan intézményeket tart fenn – elsősorban a költségvetésből –, amelyek térítésmentes szolgáltatásokat nyújtanak a lakosságnak, vagy alacsonyabb díjazás ellenében vehető igénybe (például egészségügyi intézmények bizonyos szolgáltatásai, oktatási intézmények, közművelődési intézmények).
- A költségvetésből kifizetéseket teljesít mind a lakosság, mind a vállalkozások számára.
- Biztosítja a honvédelmet, a határvédelmet és ezeknek a feladatoknak az ellátásához szükséges eszközöket, termékeket.
- Tevékenységeinek lebonyolítása során a piacon vevőként, illetve eladóként jelenik meg. Megfelelő háttérintézményei segítségével biztosítja a piaci verseny szabályainak betartását, illetve jogszabályokat alkot.

Feladatainak ellátásához munkaerőre van szüksége, tehát munkahelyeket teremt és bért fizet.

Bővebben a Cégekpu rendszer működéséről

A gazdálkodó szervezetek számára 2018. január 1-jétől kötelező a Cégekpu használata. A gazdálkodó szervezet regisztrációját ezen az oldalon online módon lehet kezdeményezni. A cégekpu-szolgáltatás a gazdálkodó szervezetek számára ingyenesen biztosít egy praktikus, könnyen kezelhető, hivatalos tárhelyet, dokumentumküldést és érkezést könnyítő megoldást a hagyományos papíralapú ügymenettel szemben, ezzel jelentős idő, energia, anyagi és humán erőforrást megtakarítva. A Cégekpu egy elektronikus tárhely a gazdálkodó szervezetek számára, ahol minden érintett és arra jogosultsággal rendelkező személy egy helyen férhet hozzá az adott cég vagy szervezet hivatalos levelezéséhez. A Cégekpuban az adminisztrációt végző cégekpumegbízott a rendszer segítségével megadhatja, hogy kik azok, akik dokumentumokat küldhetnek és fogadhatnak.

A Cégekpuban online, vagyis teljesen automatikus regisztrációt csak a cégnyilvántartásban szereplő cég esetén lehet alkalmazni. Az online regisztráció további előfeltétele, hogy maga a cégekpviseelő saját nevében eljárva végezze el a regisztrációt, ehhez Ügyfélkapuval, vagy Részleges Kódú Telefonos Azonosítóval kell rendelkeznie.

A Cégekpu segítségével a közigazgatási ügyintézésben megszűnik a papír alapú ügykezelés, valamint a jövőben lehetővé válhat nemcsak a közigazgatási, hanem az egyes szolgáltatók felé történő elektronikus ügyintézés is.

A cégekpu-szolgáltatás mobileszközökre optimalizáltan készül, így a cégek hivatalos levelezéshez már mobileszközről is hozzá lehet majd férni, ezzel is növelve a használati szabadságot.

A Cégekpu-regisztráció folyamata:

1. A képviseletre jogosult személy vagy a meghatalmazottja
 - bejelentkezik az alkalmazásba,
 - kiválasztja a regisztrálandó gazdálkodó szervezet szervezeti formáját,
 - megadja a szükséges adatokat (a meghatalmazottnak egy regisztrációs űrlapot kell kitöltenie, és ehhez csatolnia kell a szükséges elektronikus hitelesített dokumentumokat).
2. A regisztrációs alkalmazás kapcsolatba lép az érintett közhiteles nyilvántartásokkal és ellenőrzéseket hajt végre.
3. Eredményes regisztráció esetén az alkalmazás eltárolja a regisztrációs adatokat, és elektronikus hitelesített visszaigazolást ad.
4. A regisztrációt a <https://cegkapu.gov.hu/> weboldalon lehet kezdeményezni, ügyfélkapus/telefonos azonosítást követően.

A startup vállalkozások jellemzői

A startup pontos jelentésének meghatározása nem könnyű feladat, mivel a számtalan definíció egyenként máshová helyezi a startupok és induló vállalkozások, illetve kkv-k közötti határokat.

A legpontosabban nagy növekedési potenciával bíró, innovatív vállalkozásként lehetne definiálni az angolszász kifejezést. Ahhoz, hogy közelebb kerüljünk a fogalom megértéséhez, első körben érdemes megnézni a startupok és az induló vállalkozások közötti legfőbb különbségeket. Bár a következő szempontok önmagukban is meghatározónak számítanak egy vállalkozás természetére nézve, egy induló vállalkozásnak valamennyi kritériumnak meg kell felelnie, hogy startupnak nevezhessük.

Az innovációs képesség

A startup cég egyik legfontosabb ismérve, hogy innovatív, törekszik az újra, az újtásra, legyen szó egy termékről, egy szolgáltatásról vagy akár egy módszerről. Az innováció nem csupán egy-egy termékét határozza meg, hanem magát a vállalati tevékenységet és felépítést is jellemzi általában. Egy általános értelemben vett induló vállalkozással szemben a startup olyan értéket kíván teremteni, amely addig nem volt elérhető, vagy kevésbé volt szokványos.

A növekedési képesség

Míg egy induló vállalkozást inkább a lassú, de dinamikus építkezés, a hosszú távú tervek és az óvatos előrelépés jellemez, addig egy startup ugyanazt a növekedést akár töredékidő alatt képes megugrani. Úgy építi fel üzleti modelljét, hogy képes legyen befutni egy meredekebb növekedési görbét is. A tulajdonosok nem a stabil, de kisebb léptékű bővüléssel terveznek, inkább a robbanásszerű növekedési potenciálra építenek (amely hosszú távon exponenciális növekedést eredményezhet), és egyszerre akár több piacot is célba vesznek.

A magas kockázati faktor

A kiugró növekedési célok megvalósításának egyik alapfeltétele, hogy a startup képes legyen vállalni magas kockázatokat is. A siker érdekében olyan döntéseket is meg kell hozniuk, amelyeket például egy induló vállalkozásnak nem kell: egyszerre több piacon jelenik meg akár a kész termék véglegesítése előtt, tulajdonostársakat, kockázati tőkebefektetőket von be, és nem fél az üzletének egy szeletét átengedni a társaknak. A magas kockázat egyik oka, hogy a cég növekedésintenzív iparágban tevékenykedik, jellemzően komoly és tőkeerős versenytársakkal küzd, és folyamatosan igazodnia kell a hagyományos iparágaktól eltérő sebességű változásokhoz.

Nemzetközi célok

Egy startup nem elégszik meg a hazai piaccal (leszámítva sokszor az amerikai cégeket), ugyanis innovációs képességének egyik lába a globális piacok megcélzása. A robbanás-szerű sikert egyszerre több piacon, illetve a nagyobb piacokon képes elérni. Míg az induló vállalkozások számára az új piacok felé nyitás fontos döntés, addig ez a startupok teljes szellemiségét meghatározza és átjárja.

Közösségi jelleg

A startup nem tekinthető egy elszigetelt szervezetnek, ugyanis állandó kapcsolatban áll az őt körülvevő világgal, sokkal közvetlenebb módon, mint egy induló vállalkozás. Nem partnerekkel rendelkezik, hanem inkább kiterjedt közösségek tagja.

A fenti öt szempont között nem szerepelt két olyan kifejezés, amelyet általában együtt szoktak emlegetni a startupokkal. Az egyik az IT, amely a startupok szinte állandó szókapcsolata, pedig csak arról van szó, hogy a legismertebb sikeres cégek ebben a szektorban tevékenykednek. Az ágazat folyamatosan fejlődik és változik, rengeteg az új lehetőség, és ezeket a piaci réseket képesek megtalálni és kihasználni az egyes startupok. De ezek a cégek nem emiatt nyerték el a címet, hanem a fenti öt tényező miatt.

A másik kifejezés pedig a vállalat kora. A startupokat több definíció is induló, fiatal vállalkozásokként emlegeti, viszont itt nincs konszenzus. Ha meghatározó szempont a koruk, az azt jelentené, hogy néhány év után elvesztik startup státuszukat, és méretüktől függően kkv-kként vagy nagyvállalként kezdjük el számon tartani őket. Ha ez így lenne, akkor ma nem hívhatnánk startupnak a Prezit, vagy akár a Twittert és a Google-t. Pedig növekedési pályájukat nem egy kezdő cég megirigyelné – vélekedett legfrissebb bejegyzésében a Széchenyi Tőkealap blogja.

Tehát nem minden induló vállalkozás minősül startupnak, ugyanakkor a gazdaság nagyon fontos szeletét alkotják. Ha egy kicsivel többet figyelünk ezekre az induló vállalkozásokra, és nemcsak a startup hype-ot próbáljuk meglovagolni, akkor olyan prosperáló induló cégeket látunk, amelyekből egy befektető alacsonyabb kockázat mellett tud profitot realizálni.

Bővebben a fogyasztóvédelemről

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség a kormányhivatalok szervezetében működő szakigazgatási szerv, amely fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon jár el. Szakmai irányítását a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal látja el.

A Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez tartoznak a fogyasztók élete, testi épsége és biztonsága, valamint megfelelő tájékoztatása érdekében az áruk és szolgáltatások biztonságosságával és megfelelőségével kapcsolatos ellenőrzési és felügyeleti feladatok, valamint a veszélyes termékek kereskedelmi forgalomból történő kiszűrése. Ez a szakigazgatási szerv vizsgálja ezek mellett a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásoló kereskedelmi gyakorlatokat és a vásárlók megtévesztésére alkalmas magatartásokat is.

A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vizsgálja a megjelenő reklámok tartalmát és ellenőrzi a reklámtilalmakat, különös tekintettel a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsító, a szexualitást, fegyvereket, lőszereket, illetve alkoholt és dohányárut középpontba állító tartalmakra. Ellenőrzi az internetes honlapokon közzétett tájékoztatásokat.

A Felügyelőség kiemelt feladata a szavatossághoz, jótálláshoz, és ezen jogokhoz kapcsolódó igények érvényesítése, emellett kezeli a vállalkozások részéről érkező írásbeli és szóbeli panaszkodásokat.

A szakigazgatási szerv fontosabb feladatai:

1. általános, az egyes üzletek működésére vonatkozó előírások ellenőrzése.
2. piacfelügyeleti tevékenység, tehát az áruk és szolgáltatások biztonságosságának és megfelelőségének rendszeres ellenőrzése.
3. a gazdasági reklámok tartalmi követelményeit meghatározó általános és speciális előírások betartásának ellenőrzése.
4. elektronikus kereskedelmi tevékenység ellenőrzése.
5. szavatosság, jótállás, valamint az ezen jogokhoz kapcsolódó igényérvényesítés.
6. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma, melynek célja a vásárlók megtévesztésének és az ebből fakadó üzleti döntések meghozatalának csökkentése.
7. egyéb szolgáltatások (pl.: földgáz, villamosenergia, távhő, ivóvíz, hírközlés) tekintetében a vonatkozó rendelkezések szolgáltató részéről történő megsértésének vizsgálata.

Európai Fogyasztói Központ (EFK)

Az Európai Unió valamennyi tagállamában – így Magyarországon is –, valamint Izlandon és Norvégiában működnek a nemzeti Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre, rövidítve: ECC), amelyek együtt alkotják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (ECC-NET).

A Magyarországon 2006 óta létező Európai Fogyasztói Központ 2017. január 1-től a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium szervezetében végzi tevékenységét.

Az EFK az alábbi legfontosabb feladatokat látja el:

- Közreműködik és ingyenes segítséget nyújt az egyedi fogyasztói szerződésből eredő, határon átnyúló, az Európai Unió valamely tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben benyújtott fogyasztói panaszok és jogviták (hatósági eljáráson kívüli) rendezésében, a kereskedővel vagy szolgáltatóval való egyezség, megállapodás létrehozása érdekében.
- Felvilágosítást nyújt a fogyasztók részére az alternatív vitarendezési eljárásokról és az egyedi fogyasztói jogviták rendezésének bírósági eljáráson kívüli egyéb lehetőségeiről.
- Szükség esetén továbbítja a fogyasztói panaszt a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendező testület részére.
- Szükség esetén elvégzi a panasz rendezéséhez szükséges fordítási feladatokat.
- Hasznos tippeket és jótanácsokat ad a különböző határon átnyúló ügyletekről, kereskedelmi gyakorlatok tartalmáról, jellegéről, továbbá azok előnyeiről és kockázatairól is.
- Tájékoztatást és felvilágosítást nyújt a fogyasztók részére az európai uniós jogszabályok tartalmáról, az uniós intézmények elérhetőségéről.
- Tájékoztatást ad a fogyasztók részére a fogyasztói jogok tartalmáról.
- A hazai és európai uniós jogalkotás keretében a jogszabálytervezetek véleményezésében való közreműködése során képviseli a fogyasztóvédelmi szempontokat.

Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező további hatóságok

A Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként jelölte ki a járási hivatalokat, de számos olyan hatóság van, amelyek szintén ellátnak ilyen jellegű feladatokat:

- a Gazdasági Versenyhivatal,
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal,
- a Magyar Nemzeti Bank,
- a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal és a fővárosi és megyei kormányhivatalok mezőgazdasági szakigazgatási szervei,
- az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Tisztifőorvosi Hivatala és a fővárosi és megyei kormányhivatalok népegészségügyi szakigazgatási

- szervei, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának járási (fővárosi kerületi) népegészségügyi intézete,
- az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal,
 - az ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság keretein belül működő Felvonó és Mozdólépcső Felügyelet,
 - az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet,
 - a Magyar Bányászati és Földtani Hivatal,
 - Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály és a Metrológiai és Műszaki Felügyeleti Főosztály
 - a Nemzeti Közlekedési Hatóság és a fővárosi és megyei kormányhivatalok közlekedési felügyelőiségei,
 - a Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatósága és a fővárosi és megyei kormányhivatalok munkavédelmi és munkaügyi szakigazgatási szervei,
 - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság,
 - a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság,
 - a Rendőrség szervei,
 - a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és területi szervei.

Vásárlók könyve – minta

Ismerkedjünk meg a Vásárlók könyvének egy lapjával!

Kérjük, hogy kitöltés előtt az alsó fedőlap teljes oldalt lefedő, visszahajtható részét a bejegyzés céljára szolgáló azonos sorszámmú 3. lap alá helyezni szíveskedjék.

Egyszerre három példányban kérjük kitölteni. A második példány a vásárlót illeti meg.

001006

.....
vállalat, szervezet, magánkereskedő neve (bélyegző helye)*

A vásárló neve:

Címe:

A bejelentés kelte: 20

A bejelentés leírása:

A boltvezető (magánkereskedő) bejelentéssel kapcsolatos észrevételei és intézkedései:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A bejelentés elintézésének módja:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

* Ezt a rovatot az egység vezetője a tömb használatbavétele előtt valamennyi példányon köteles – kézírással, olvashatóan vagy bélyegzővel – kitölteni.

A Vásárlók könyve használatának szabályai

Amennyiben a vásárlónak bármilyen panasza van az üzletben vásárolt áruval, a vendéglátóhelyen kapott szolgáltatással vagy a kölcsönzött termékkel kapcsolatban, a panaszát szóban vagy a Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel, írásban teheti meg. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

Ha különösen sérelmesnek tartjuk esetünket, és a kereskedő nem orvosolja a panaszt, érdemes inkább a Vásárlók könyvébe történő bejegyzést választani, mert a szóbeli kérést utóbb nehezebb bizonyítani.

A Vásárlók könyvét a jegyző hitelesíti, számozott oldalakból áll, és minden, a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatban álló kereskedelmi, vendéglátó, fogyasztási cikket javító és kölcsönző tevékenységet végző helyen lennie kell (például üzletben, piaci elárúsítóhelyen, étteremben, büfében, motelben, benzinkúton). Soha ne fogadjuk el, ha a kereskedő azt állítja, hogy az ő boltjában nincs.

A Vásárlók könyvét az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni, olyan módon, hogy a fogyasztó segítség nélkül is bejegyzést tehessen, használható íróeszközzel is a kereskedőnek kell gondoskodnia. A vásárló által tett bejegyzést érdemben meg kell vizsgálni, és az intézkedésről a vásárlót tájékoztatni kell. A jegyző, a fogyasztóvédelmi hatóságok és a regionális felügyelőségek két évre visszamenőleg vizsgálhatják a Vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket.

Az a kereskedő, aki a Vásárlók könyvét szabálytalanul kezeli, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség intézkedésével és akár ötvenezer forintig terjedő pénzbírsággal is számolhat (a szabálysértési tényállás megnevezése: kereskedésre vonatkozó szabályok megsértése).

A Vásárlók könyvét az önkormányzat jegyzője pecséttel és zsinórral hitelesíti. A bejelentés három példányban készül, szerepelni kell rajta a bolt pecsétjének, a bejelentő nevének, címének, a probléma leírásának, a kereskedő bejelentéssel kapcsolatos észrevételeinek, a bejelentés időpontjának, és annak, hogy milyen módon (írásban vagy szóban) orvosolták a problémát. A bejelentőlap sorszámozott. A bejelentésre a bolt vezetőjének érdemben válaszolnia kell – ezt írásban vagy szóban is megteheti.

Sajnálatos módon elintézési határidőt már nem ír elő jogszabály (a korábbi harminc nap kikötését megszüntették).

Az adózás története

„Az adózás története majdnem egyidős az emberiség történetével. Amióta létezik az, hogy emberek nagyobb csoportjai együtt, közösségekben élnek, és valamiféle társadalmi szervezetet alkotnak, azóta vannak közös szükségletek is. Ilyen közös szükséglet volt az ősközösségi társadalomban a varázsló, a törzsfőnök működésének, az idősek életfeltételeinek biztosítása, a mai társadalmi viszonyok között az oktatás, az egészségügy, a nyugdíjrendszer, az úthálózat, a közrend, a közbiztonság és a honvédelem, a katasztrófavédelem, a közigazgatás stb. biztosítása.

Az, hogy az egyes korokban miként értelmezték a társadalom közös szükségleteit, eltérő volt, miként a szükségleteket meghatározók köre is, de abban azonosak voltak a rendszerek, hogy a szükségletek fedezetét adókkal teremtették elő. Általában úgy magyarázták ezt, hogy a társadalom vezetői az erőt és a biztonságot képviselik (egyedül vagy szolgálkon keresztül), a biztonságot a csoportok védelemre szoruló tagjai szolgálataikkal, az általuk megtermelt anyagi javak egy részének átengedésével fizetik vagy váltják meg.

Az adókat (ritkábban) önkéntesen felajánlották, vagy erővel (erőszakkal) szedték be. Az adózók egyes esetekben a közösség, a csoport tagjai voltak, de nemritkán a csoporton kívülről szedték az adókat. Ennek leggyakoribb példái a rablóhadjáratok, a hódító háborúk voltak (erre még a XX. században is van példa), de ilyennek tekinthetők a vámok is, sőt a társadalom egyes rétegeinek oly módon történő adóztatása is, amikor a bevételekből fedezett szolgáltatásokból lényegében kizárták e rétegeket (rabszolgák, jobbágyok, páriák).

Az adók megjelenési formájukat tekintve lehetnek természetbeniek (termény, termék, szolgáltatás vagy munkavégzés), de a modern adórendszerekben a pénzben történő megfizetés az általános.

Ókor

Az intézményesített adóztatás az őskor végéhez, az államiság kialakulásához kötődik. A nagy ókori kultúrák fejlett gazdaságot hoztak létre, kiterjedt kereskedelmi kapcsolatokkal rendelkeztek. Az adózási rendszerek létrejöttének gyökereit is az ókor társadalmainak létrejöttében kell keresnünk: ott és ahol nagyobb néptömegek folyamatos ellátásáról kellett gondoskodni, ennek megszervezése a királyok, fáraók, császárok és az államgépezetüket fenntartó tudással rendelkező papok, katonák és más írástudók feladata lett, amelyet az ókori Keleten kiválóan megvalósítottak. A mai értelemben vett adó a cserekereskedelem indulásához és a vámok fizetéséhez köthető.

Az ősi mezopotámiai kultúra mintegy tízezer évvel ezelőtt alakult ki. Ezután e területen egymást váltották a különböző civilizációk. A sokféle adót a kezdetektől pontosan nyilvántartották és be is hajtották. A mezopotámiai, babiloni templomgazdaságok

megszervezték, hogy begyűjtsék a kirótt részesedésüket az állattartás, a halászat és más termény-előállító tevékenységek után. Anyagba véselt rovásaik, komplikált számításokon alapuló tábláik, állatjegyes pecsétnyomóik tanúskodnak erről. Először itt is természetben adóztak, majd az áruforgalom elterjedése után súlyra mért ezüstben vetették ki az adót. Hammurápi már törvényben szabályozta az adósok büntetését. Ekkor és itt alakult ki az adósrabszolgaság intézménye is.

Adónyilvántartásban az ókori egyiptomiak is élen jártak. A fáraók – mint istenek – a matematikában és a csillagászatban is jártas tudós papokat alkalmaztak. Feljegyzések bizonyítják, hogy Egyiptomban már a Kr. e. III. évezredben létezett egy „aratási adó”, a Níluson pedig vámot vetettek ki. Az írnokok palatábláikra tételesen feljegyezték a beszedett terményeket és a raktárgazdálkodás minden kiadott tételét. Ezért is lehetett kiemelkedő alkotása az egyiptomi szobrászatnak az írnok alakja, aki a Nílus áradásainak megfigyelése alapján feljegyzi a rizs és más termények művelésének mennyiségi és minőségi adatait. Ugyanakkor az egyiptomi falfestmények gyakori témája az, hogy a legyőzött népek ajándékot (adót) visznek a fáraónak.

Az Asszír és a Perzsa Birodalom erős katonai szervezetet tartott fenn, ezt alapvetően az általuk meghódított területeken legyőzött és meghódított népekre kivetett adókból tartották fenn. A 2500 évvel ezelőtti Perzsa Birodalom már jól fejlett közigazgatással rendelkezett, aminek egyik fő célja a tartományok adójának beszedése volt. A tartományok gazdaságuktól függő adót fizettek, ami a kincstárba került. Az egyik leghatalmasabb uralkodójuk Dareiosz volt, akinek gazdagságáról legendák szólnak.

Kréta szigetén az őslakosok még kecskét, bárányt, gyümölcsöt adóztak isteneiknek, de az állam bevételeit már pénzben – talentumban – szedték be. A kikötői és bányászati illetékek és a behozatali vámok adták az állam fő bevételét, de bérbeadásból is jelentős volt a bevétel.

Az ókori görögöknél általánosan kivetett, minden polgárra vonatkozó adózás nem volt, de kitűnően alkalmazták az uralkodók által leigázott városállamok lakóinak adóztatását. Az athéni állam bevételeit közvetett adók (például vámok), valamint az athéni polgárok munka- és szolgáltatási ügyleteit és a nem athéniakat (utóbbiakat lényegesen nagyobb mértékben) terhelő adók biztosították. Erre kifejlesztették a legkülönbözőbb mértékegységeket. Különösen kiemelkedik ezek közül a folyadékmérték-rendszerük, amellyel olajat, bort, gabonát és más értékes anyagokat mértek. A legkisebb a khüatosz volt, amely 0,045 litert jelentett, a legnagyobb állami mérőeszköz a metrétész volt, amely 38,88 liter űrtartalmú amforát jelentett. Szolón Kr. e. 594-ben az adósrabszolgaság eltörlésével igen jelentős törvényt hozott. Ezt követően az athéni polgárok csak vagyonukkal és nem személyükkel feleltek az adósságaikért.

A Római Birodalomban már egységes adózási rendszereket működtettek, adólistán tartották számon az adózó állampolgárokat. Szükségük is volt erre a birodalom egyre nagyobbá válása folytán. Vagyonadót (tributumot) csak rendkívüli helyzetekben (többnyire háborúk vagy nagyobb katasztrófák idején) vetettek ki. Az adóalapot a két választott censor által végzett vagyonbecslés alkalmával megállapított vagyon képezte, az adókulcs 1-2%-os volt. Az adókivetés és -ellenőrzés is a censorok feladata volt a Római Köztársaság területén. Míg ugyanez, vagyis a közvetlen adók begyűjtése a provinciákban a procuratorok feladatát képezte. A Római Köztársaság nagymértékű terjeszkedése tette lehetővé, hogy Kr. e. 167-től az Itália területén élő polgárok mentesüljenek a közvetlen adók megfizetése alól.

A közvetett és eseti adókkal kapcsolatos adóztatási feladatokat (kivetés és beszedés) a hatósággal kapcsolatban lévő magánszemélyek, az úgynevezett adóbérlők végezték. A rendszerből szükségszerűen következő igazságtalanságok általános elégedetlenséghez, sőt olykor lázongásokhoz is vezettek.

Augustus császár volt az, aki adóreformjával új alapokra helyezte a birodalmat. Hosszú uralkodása alatt háromszor is összeíratta az imperium lakosságát annak érdekében, hogy az adókat minden provinciában pontosan ki lehessen vetni. A census idején mindenkinek a szülőhelyén kellett regisztráltatnia magát, így került József és Mária is Betlehembe, valószínűleg a Kr. e. 8-ban tartott összeírás alkalmával.

Augustus újítása volt az örökösödési adó bevezetése (a mértéke 5%), és az, hogy felszámolta az adóbérlők rendszerét. A vámszedők nem véletlenül voltak az ókorban közutálatnak kitett személyek: mivel szabad kezet kaptak az adók kivetésére és behajtására, gyakran a központi hatalom előírásainál többet követeltek. Augustus reformjával állami hatóságok vették át az adók összegyűjtését, az adószedők már csak hivatalos alkalmazottként járhattak el. Népszerűtlenségük azonban megmaradt, és a korrupciót sem sikerült teljesen felszámolni, mint azt az egyik evangélistának, a kapernaumi vámszedő Máténak az esete is bizonyítja. Később Augustus császár az adókivetési jogot a saját provinciáiban az állami hatóságok (a quaestorok) kezébe helyezte vissza, és a senatori provinciákban is korlátozták az adóbérlők visszaéléseit.

Augustus idejében egyébként az általános forgalmi adó (amit az áruk eladása után számítottak fel) 1%(!) volt, kivéve a rabszolgák kereskedelmét, amire 4%-ot számítottak fel. A kiszámítható adóbevételek tették lehetővé a római lakosok számára a bőkezű szociális juttatások, az ingyenyenyér és a szórakoztatás biztosítását is. A birodalom hanyatlásának idején a jól működő adóbehajtás rendszere is megroppant. A késői császárok a kieső jövedelmek pótlására önkényes adókat vetettek ki, ezek sorozatos lázadásokhoz vezettek a provinciákban.

Középkor

A korai középkortól kezdve, amikor az európai államok megerősödtek (nagyobb részben a korábbi Római Birodalom szétesett területein), a királyok általában nem tudták pontosan számba venni birodalmuk alattvalóit, ezért a legjelentősebb bevételi forrást az állami, azaz a királyi birtokok jövedelmei jelentették. Ez gyakran közvetett formában valósult meg, például a birtokok hasznobérletével vagy a királyi jogok áruba bocsátásával (regáléjövedelmek). Ezt egészítették ki a nagyobb királyi hasznvételek, például a harmincadnak nevezett határvámok, a sójövedelem, a nemesi birtokok területén lévő bányák utáni illeték, a pénzverésből és később a postából szerzett jövedelmek.

A jobbágyok terheinek legnagyobb részét az úgynevezett földesúri szolgáltatások alkották, amelyek egy része szintén adójellegű juttatás volt, például a kilenced. A kilenced valójában az egyházi tizeddel azonos mértékű, 10%-os adó volt, amelyet kezdetben természetben, később azonban pénzben is meg lehetett fizetni.

Az egyház elegendő hatalommal és megfelelő intézményrendszerrel rendelkezett ahhoz, hogy hitéleti, vagyonszerzési, oktatási, fejlesztési és egyéb céljai érdekében tized formájában adót szedjen. Hivatkozással a Biblia szolgált: »Adjátok meg azért mindenkinek, a mivel tartoztok: a kinek az adóval, az adót; a kinek a vámmal, a vámot; a kinek a félelemmel, a félelmet; a kinek a tisztességgel, a tisztességet« (Pál levele a rómabeliekhez 13,7).

A kezdetben többnyire természetben lerótt adók jelentős részét később már pénzjáradék formájában kellett megfizetni. Kivételt képeztek a katonaság részére nyújtott olyan kötelező szolgáltatások, mint a szállásadás, étkeztetés (portio) és a hadba szállítás (forspont).

A középkori elvonások mértéke jóval magasabb volt (mintegy 20-25%), mint a Római Birodalom idején, és a nemesi adómentesség miatt a terhek is egyenlőtlenebbek voltak.

A protestáns hit terjedése és a felvilágosodás megváltoztatta az adózással kapcsolatos gondolkodást is. Felismerték, hogy a civilizált társadalmak nem létezhetnek a polgárok által tudatosan vállalt áldozatok nélkül, ugyanakkor azzal is tisztában voltak, hogy az adók a hatalom kezében könnyen az elnyomás legfontosabb eszközeivé válhatnak. Ebben az időszakban alakultak ki az adózással kapcsolatos első közgazdasági elméletek is.

A Magyar Királyságban a kereskedelem csomópontjai a fejedelem szálláshelyei körül létesült vásárhelyek voltak. Sok településünk máig őrzi ezt az elnevezést. Az államrend megszilárdításában óriási szerepe volt Géza fejedelemnek, majd fiának, Istvánnak, aki negyvennégy vármegyéből álló közigazgatási rendszert hozott létre. Amikor István német tanácsadókat hívatott országépítő munkájához, akkor azok a már bevált adózási formákat próbálták meghonosítani. A legismertebbek a füstadó, a telekadó, a közmun-

ka, a kilenced és a tized voltak. A megye jövedelmeinek kétharmada a királyt, egyharmada az ispánt illette. A várnép természetben tartotta el a várat és lakóit. Ez volt a robot és a terményben szolgáltatott kilenced. A kereszténység felvétele után bevezették az egyházat illető tized fizetését is. Ebben az időben szinte minden járadékot természetben fizettek. A termés, az állatok szaporulatának tizede az egyházat illette. A pénzforgalom csak a 13. században vált általánossá.

Az első írásos dokumentum alapján II. András királyunknál találkozunk jelentős adóztatási tevékenységgel, amelyet 1217-ben vetett ki rendkívüli adóként. Az alapját ennek az képezte, hogy a királyi birtokokat fel- és szétosztatta a földesurak között, akiktől aztán annak jövedelméből adókat és illetekeket vételezett be. Ez igencsak ellenére volt a köz- és a főnemességnek, akik aztán országos ellenállási mozgalmat szerveztek ellene. Így arra kényszerült, hogy az 1222-ban kiadott úgynevezett Aranybullájában az őt támogató királyi szerviseknek biztosítsa az adómentességet. Ez a mentesség lényegében megmaradt a XIX. század közepéig (sőt részben még azt követően is).

A tulajdonképpeni adómentesség a különböző időszakokban eltérő értelmezéssel bírt. Kezdetben az adómentesség személyhez volt kötve, és minden nemes, akár volt birtoka, akár nem, s akár nemesi birtokán, akár szabad királyi városban lakott, nem tartozott adót fizetni; 1405-től viszont a királyi városokban lakó nemesek már adókötelesek voltak.

Az Árpád-ház kihalása után következő Anjou-házi uralkodók megszilárdították az ország gazdaságát. Ezt szigorú adópolitikával érték el. 1325-től a pénzrendszer alapja az aranyforint lett. Az első állandó és ismétlődő adó kivetése Károly Róbert királyunk nevéhez fűződik, aki a többszöri pénzhamisításokból keletkező veszteségek pótlására vezette be a kapuadóként elhíresült, eredetileg »a kamara haszna«, azaz »lucrum camerae« elnevezésű adót, amelyet minden olyan portára (kapura) kivetettek, ahol egy szénával vagy gabonával teli szekér átmehetett. Évi 18 aranydénárt kellett megfizetni. Ez a kapuadó a későbbiekben is megmaradt, és Mátyás király alatt mértéke is jelentősen megnövekedett. Nem kellett adót fizetniük a nemeseknek – kivéve azokat, akik királyi városban laktak. A korabeli földművesek nem tudtak írni és olvasni, az adótartozásukat úgynevezett rovásbotra vésték, amelyeken aztán az adóbefizetés tényét a rovásboton az azt ferdén áthúzó rovással igazolták. Ez olyannyira elterjedtté vált, hogy a pásztoroknál még a 19. század végén is alkalmazták az állataik hasznosítása során. 1379-ből való az első fennmaradt adójegyzékünk. Sopronban készült. Ebből kiderül a város nagysága és az is, hogy a lakosok 20-25%-a kézművesként adózott.

A XV. századra túlsúlyba került a pénzbeszedés. A robot teljesen elvesztette jelentőségét. A terménybeszolgáltatás viszont továbbra is jelentős maradt (kilenced, tized).

Nagyobb adórendszerbeli változás és korszerűsítés Mátyás király nevéhez fűződik. Mátyás kincstári reformja szerint mindenki vagyonának mértéke szerint adózott.

A nincsteleneket kereseti vagy fejadóra kötelezték. A jobbágyoktól kapuadót, később füstpénzt szedtek, megemelték a hadiadót is. A füstpénz több bevételt hozott, mint a kapuadó, mert egy-egy telken több háztartás is lakott, ezt „füstönként” rótták ki. Ezenfelül rendkívüli adókat is szedtek. Meg is négyszereződött az állam bevétele. Mátyás magasabb és rendszeresen kivetett adóival biztosította például a fekete sereg létrehozását és fenntartását. Az e célra szedett adóbevételeket subsidiumnak (hadi célokra szolgáló segélypénznek) hívták. Kellott a jól felszerelt sereg azért is, hogy megfelelő védelmet tudjon nyújtani az egyre jobban nyomuló törökök ellen. Nagy eredménynek mondható, hogy ez az adórendszer gyakorlatilag 1715-ig fennmaradt. Mátyás halála után hatalmi harc folyt a trónért. Ulászló már a trónra lépéskor elzálogosította a koronajavakat, vagyis a későbbi adóbevételeket. Ezek részben a Szapolyai család, részben a Fuggerek kezére kerültek. Megszüntették a hadiadót, ami áttételesen ugyan, de a mohácsi tragédiához is hozzájárult, hiszen nem volt az országnak jól felszerelt hadserege, mint Mátyás idejében.

A hosszú hódoltság alatt igencsak sanyarú sorsuk volt az adózóknak. Jellemző volt a kettős adóztatás. Fizették a harádzsot a szultánnak, a kapuadót a királynak, a robotot duplán teljesítették, sőt dívott az emberadó is a hódoltsági területeken. A török Porta évenként összeírta az adózókat, és szigorúan behajtották a fejadót. Eszerint mindenki adóköteles volt, akinek a fejbősége egy bizonyos méretet elért. A duplán sanyargató adószedők elől a lakosság a mocsarakba, pusztákba menekült. Az adók mértékét ráadásul az aktuális kiadásoknak megfelelően változtatták. Az ottomán uralom alatt álló területeken nem kellett megfizetni az egyházi tizedet, és az adók mértéke – még a bégek sarcaival együtt is – kisebb volt, mint a katolikus országokban, ez viszont gyengítette a török hódítással szembeni ellenállást.

A török kiűzése nem sok változást hozott az adózás terén. I. Lipót a duplájára emelte a kirótt adót. Ez ellen a nemesek a kiváltságaik miatt is erősen tiltakoztak.

Újkor

Az újkor története különösen gazdag adózási eseményekben. A pénzben való megváltás rendszerének általánossá válása már e kor terméke, létrejön az általános adókötelezettség.

A nemzetállamok létrejötte, a képviseleti demokráciák megerősödése, az ipari forradalom, a létszükségleti szint felett megtermelt javak mennyisége, a kialakuló munkásosztály és érdekérvényesítési harcai mind erősítették azt az igényt, hogy az állam egyre nagyobb szerepet vállalt (kellott, hogy vállaljon) a társadalmi újraelosztásban, és ehhez szükségszerűen a központi hatalom adóbevételeit kellett növelni. Ebben a korban jelentek meg az alapvetőnek tekinthető gazdaságpolitikai (ennek részeként az adózással is foglalkozó) elméletek, illetve ezen elméletek markáns kidolgozói: Colbert, Smith, Ricardo, Marx.

Magyarország csaknem kétszáz évvel lemaradt ebben a fejlődésben, nem kis részben a török hódoltság, illetve a megkövesedett társadalmi szerkezet miatt. Továbbra is érvényben volt, hogy a nemesség országos és központilag kivetett adót nem fizetett, de rendkívüli szükségletek esetén (például háborúk, járványok) úgynevezett subsidiumokat szedtek be tőlük is (a hivatalos szóhasználat szerint az adókat »felajánlották«). A nemesség csak személyi adómentes volt, de több területen és időben kiterjedt ez a vagyoni ügyletekre is. Nem kis mértékben jelentett ez terepet adóelkerülési technikák kialakulására is: egyesek az adómentességüket bérbe adták.

Az újkori adózás alapját is a porták számára és nagyságára kivetett pénzüsszegek képezték. Az egyes helységekre, községekre, vármegyékre kivetett adók kulcsát az úgynevezett rovások, azaz dikák adták meg. Kiszámított volt, hogy egy vármegyére mennyi dika, azaz rovás jutott. Miután a porták nagysága és száma sokszor vitatott volt, és ellentéteket szított, ezért az országgyűlés két ízben is ezek átvizsgálását rendelte el: elsőként 1715–21 között, másodsorban 1825-ben. Ez utóbbi az 1838-as nádori vizsgálattal zárult le.

Az 1707-es ónodi országgyűlés elfogadta az általános adófizetésről szóló törvényt. Az adó alapjaként a jövedelmet határozták meg, a portát mint adózási egységet elvetették. Az adókötelezettséget kiterjesztették a nemességre, a főtisztokra és a papságra is.

A kuruc harcok bukása után a Habsburg-ház új adót vetett ki az állandó hadsereg fenntartására (1715). Erről az adóról az országgyűlés szavazott hadiadó (contributio) elnevezéssel, és a jobbágságra vetették ki. Ez elsősorban lótartrási és ételmezési tételekből állott (porció), de emellett a katonák elszállásolásáról is gondoskodniuk kellett. A nemesség továbbra is kihúzta magát a teherviselésből. Az adóztatásban jelentősebb változás a XVIII. században, Mária Terézia uralkodása idején következett be. Az 1767-es úrbéri rendelete szabályozta a robot és egyéb szolgáltatások mértékét. Szembekerült egymással a kodifikált jog és az addig alkalmazott szokásjog. Az uralkodó a földet akarta az adózás alapjává tenni, de ezt a nemesi kiváltságokkal élők nem hagyták. Így az adóreformot sem tudták végigvinni. II. József kedvezményekkel fejlesztette a városokat, illetve az ipart. 1785-ben eltörölte a jobbágy elnevezést és szabad költözködést biztosított számukra.

A sorozatos háborúk megnyirbálták a Habsburg államkincstár bevételeit. A rendek minden országgyűlésen hadakoztak a kirótt adók mértéke ellen. Az adóztatás kialakult rendszere 1848-ig fennmaradt.

A nemesi adómentesség hangoztatása mellett színfoltot jelentett Bezerédj István (1796–1856) főnemes felajánlása: 1844-ben okiratban 300 forintot ajánlott fel hadi és házi (honi) adóra Tolna vármegye részére, azzal, hogy adója a megyei adóbevételek mértékét és saját vagyona mértékét is figyelembe véve változzon a következő években.

A reformkorban már megjelentek olyan írások, amelyek rámutattak egy modernebb

adórendszer szükségességére. Fontos ezek között megemlíteni Kossuth Lajos *Pesti Hírlap*-ban megjelent vezércikkeit, amelyekben kiállt a nemzeti önrendelkezés és a közteherviselés mellett. Ezt képviselte az 1847-es országgyűlésen is az ellenzék vezéréként. Kiterjesztette a magyar nyelv hivatalossá tételéért folyó küzdelmet a választójog kiszélesítését célzó és az ősiség megszüntetését követelő eszmékkal, amelyek később a szabadságharc ideológiáját is adták.

Széchenyi István 1843-ban két cikksorozatot jelentetett meg a *Jelenkor* című újságban *Adó*, valamint *Két garas* címmel. Utóbbi sorozatot 1844-ben gyűjteményes formában könyvként is kiadták.

Az 1848. március 15-i forradalom tizenkét pontjából a hatodik fogalmazta meg az adózásra vonatkozó követelményt: Közös teherviselést!

Ezt nem sokkal később az 1848. évi országgyűlés törvényben is kimondta, elsősorban Kossuth Lajosnak köszönhetően, aki a Batthyány-kormány tagjaként Magyarország első pénzügyminisztere volt. A közös teherviselésről az 1848. évi VIII. törvénycikk szólt, amely kimondja az általános és egységes adókötelezettséget. Elsőként bocsátanak ki magyar papírpénzt, az úgynevezett Kossuth-bankókat, amelyek azóta is féltve őrzött kincsnek számítanak. Eltörlik az ősiséget, megszüntetik a nemesség adómentességét, eltörlik az úrbér, a dézsma, a robot és más, a földesuraknak járó adó- és egyéb pénzbeli fizetések rendszerét. Az 1849. évi VII. törvénycikk az adókról szólt, bevezetve a földadót, a házadót, a keresetadót, a pálinkaadót, az italmérési adót és a távolléti adót. (Ez utóbbi szerint a külföldön tartózkodó adóalanyoknak háromszoros adót kellett fizetniük!)

E jótékony hatású és az igazságos teherviselést eredményező törvényeket már nem tudták széleskörűen alkalmazni, mert a szabadságharc leverése miatt Magyarország közigazgatását a bécsi Királyi Kamara alá helyezték. A bécsi kormány Magyarországot is az osztrák adórendszer alá vonta, ennek következtében egyre több új adófajta jelent meg. Ferenc József 1849. október 20-án nyílt parancsba adta a korábban forradalmi követelésként megfogalmazott közös teherviselést. Felmérték a földek jövedelemtermelő képességét, ez alapozta meg – osztrák mintára – a kataszterek szerint számított földadó bevezetését.

Jelentős adóreform volt az 1850-es: a fogyasztási adó mellé (szesz-, bor-, cukor-, húsadó) bevezették a közvetlen vagy egyenes adókat: földadó, házadó, személykereseti és jövedelemadó. Bevezették a tőkekamatadót, a vállalati adót. Úgynevezett fényűzési adót róttak ki a cselédtartás, a kocsi- és lótartás, a tekeasztalok és a játéktermek után. Pénzbe került a hadmentesség, és az állam gondoskodott egyes egyházi jövedelmekről, így az alsó papság kárpótlásáról is. Az osztrák uralom idején bevezetett adórendszer kis kivételektől eltekintve gyakorlatilag a század végéig fennmaradt.

Modern kori adózás Magyarországon 1867–1945 között

A kiegyezés után az új államszervezet kiépítése és fenntartása súlyos pénzügyi gondokat hozott, de a gazdasági fellendülés megteremtette a teherviselés alapját is. Ez az a kor, amelyben létrejönnek a mezőgazdaság termékeinek feldolgozását biztosító nagy vállalkozások: a malomipar, a cukorgyártás, a sörgyárak, a pezsgőgyártás, a fémipar, a vagon- és gépgyárak. Gondoljunk csak a ma is ismert márkákra: Dreher, Törley, Ganz.

Az adók két csoportra oszthatók: egyenes adóként funkcionált a földadó, a házadó, a jövedelem- és személyes kereseti adó, közvetett adó terhelte a szesz, a bor, a sör, a hús és a cukor termelését, forgalmazását. Kereseti adót vetettek ki a cselédekre, a napszámosokra, az ipari munkásokra. A legalacsonyabb keresetűekre adóminimumot állapítottak meg.

A modern kori adózásunk alapját a földadózás egységes és mindenkire kiterjesztett alkalmazása jelentette. Ehhez viszont egyértelmű és tisztán alkalmazható mérőértékrendszer kellett. Az 1875. évi VII. törvény rendelkezik az egységes földnyilvántartásról, amely során kialakult az úgynevezett kataszteri nyilvántartás. Ebből létrehozható volt az úgynevezett földadókataszter, amelynek kulcsa az aranykorona értékben meghatározott egykataszteri hold földterület tiszta jövedelmének a százalékos aránya. Ez olyan jó rendszerré vált, hogy tulajdonképpen a mai napig leginkább ezt alkalmazzák a földterületek minőségi értékének meghatározására.

A föld, a ház, a jövedelmi és a személyes kereseti adók a korábbiakhoz képest 1880-tól átalakulnak, különösen a személyi kereseti adó, amelybe olvadva megjelennek a tőkekamat, a járadékadó és a bányaadó elemei is. Az 1880-as évek végétől olyan új adónemek is alkalmazásra kerülnek, amelyekkel kapcsolatban a korszak szakkifejezésével élve az úgynevezett fényűzési adók elnevezést is használhatjuk, ilyenek például a vadászfegyver, a lótartás, a játékasztalok, a cselédtartás utáni fizetési kötelezettségek.

A közigazgatási kiadások zömét megyei-városi póttadóként vetették ki. Az államháztartási hiány mégis egyre nőtt, így újabb hitelfelvételre került sor.

Az 1909-ben bekövetkezett földkataszter-kiigazítások befejezése és végrehajtása lehetővé tette a modern magyar adórendszer kiépítését, amely ugyan az osztrák pénzügyi intézetek befolyása alatt működött, de már a Magyar Királyi Adóhivatalok kiépítését hozta magával. Ennek megvalósításában kiemelkedő szerepe volt Wekerle Sándornak, a kor egyik legkiválóbb közgazdasági szakemberének, aki pénzügyminiszter lett az 1880-as évek végétől, majd nem sokkal később miniszterelnökké választották.

Wekerle Sándor 1880 és 1890 között a fogyasztási adók megemelésével és az adóminimum megállapításával, valamint kedvezőbb kamatozású kölcsönökkel alig tíz év alatt stabillá tette az államháztartást, intézkedései nyomán a korábban válságos helyzetű államháztartásban a század végére lecsökkent a deficit, sőt volt olyan év (például 1891), amikor többlettel zárt. Nevéhez fűződik adórendszerünk átalakítása, amely az

1909. évi adóreformtörvények (1909. évi V–XII. törvénycikkek) formájában nyert végső elfogadást.

Megyéenként szép, ma már klasszikusnak számító adóhivatali épületek sora létesült, amelyekben a kor legjobb szakemberei dolgoztak. Az ő szakmai és közírói tevékenységük alapozta meg az Európában is elismertté vált hazai adószakismereteket. Mindezek alapján létrejön e szakterületek egyetemi szintű oktatása is.

Szaklapok, folyóiratok, könyvek jelennek meg az adózással kapcsolatban. Önálló újságként jelenik meg 1890-től a *Sóradó és Sörgyártás*, a Magyar Sörfőzők lapja, amelyet a kis és nagyobb gyárak anyagilag támogattak, fontos és szakszerű tanácsokkal ellátva a területen dolgozó szakembereket. Ugyancsak ez idő tájt jelennek meg a molnárok, a nyomdászok és más szakmák lapjai is, a GYOSZ-nak, azaz a Gyáriparosok Országos Szövetségének pedig saját adószakértő testülete is működik már.

A szép és jelentős fejlődésnek az I. világháború nehéz évei szabnak egyre szűkülő határt. Adózásunk a hadiadók, hadikölcsönök felé fordul, hogy ki tudja elégíteni a hirtelen jelentkező igényeket. Az 1918-cal lezáruló nagy háború után és annak számunkra nézve szomorú következményei ellenére az ország igen hamar jelentős gazdasági fejlődésnek indult. 1921-ben vezették be az általános forgalmi adót (1921. évi XXXIX. törvénycikk).

Két különös törvény is hatályba lépett 1921-ben: az 1921. évi XV. törvénycikk a bététek, a folyószámla-követelések és a természetben elkülönítve őrzött készpénzletétek, továbbá a belföldi részvények és szövetkezeti üzletrészek, a külföldi pénznemek és a külföldi értékpapírok vagyonváltságáról, valamint az 1921. évi XLV. törvénycikk az ingatlanok, a felszerelési tárgyak, az áruraktárak, az ipari üzemek és egyéb jószágok vagyonváltságáról (röviden I. és II. vagyonváltságról szóló törvények). A két törvény az I. világháború idején szerzett vagyonok egy részét vonta el, ezzel is megalapozva az államháztartás gazdasági stabilitását.

Az, hogy az adózás a közgondolkodás részévé vált, ezeknek az előzményeknek köszönhető, amit az is jól bizonyít, hogy 1921 farsangjára megjelenik egy *Luxusadó* című alkalmi lap, amelyben a gazdag adóelkerülőket figyelmeztetik humoros, vicces formában kötelezettségeik teljesítésére.

A változó társadalmi-gazdasági helyzetnek megfelelően szükségessé váltak az ezt kiszolgáló adótörvények, amire 1922-ben került sor. Maguk a törvénytövegek híven követik Wekerle hosszú távú elgondolásait. A törvények szakmai alaposságát bizonyítja, hogy ezen törvények szinte változtatások nélkül fennmaradtak egészen a II. világháború kezdetéig, sőt egyes részeiben 1948-ig, jól szolgálva a jelentkező legkülönbözőbb társadalmi igények kielégítését.

A gazdasági fellendülést hozó húszas éveket követően a nagy gazdasági világválság Magyarország gazdaságát is visszavetette, az a harmincas évek közepére állt viszonylagosan helyre. A 30-as évek második felének pénzügyi-gazdasági prosperitásához ezek a

gazdaságot előmozdítani tudó törvények is nagymértékben hozzájárultak. Gondoljunk csak az 1938 körüli évek erős pengőjére és kiugró gazdasági eredményeire, amelyeket az akkori statisztikai adatok mutattak.

1938-ban összesen 72 adójogcímen 1,2 milliárd pengő adóbevétele volt az országnak, ebből 42,8% volt az egyenes adók, 16,3% a forgalmi adók, 13,4% az illetékek, 12,3% a fogyasztási adók, 10,1% a jövedékek, 5,1% a vámok részaránya.

A második világháború pusztítást, inflációt és termelés kiesést – ezáltal bevételkiesést – hozott. 1945-ben bevezették az adópengőt, amelynek értékét – a pengő és az adópengő arányát – naponta állapították meg. 1946-ban került bevezetésre az adójegy, ami kéthavi lejáratú adópengő volt. Ezt kezdetben csak a közadók megfizetésére használták, de később más közszolgáltatások díját is adópengőben fizették. A pénzromlás ellen végleges megoldást csak az 1946 augusztusában bevezetett forint jelentett. Ekkor egy forint 400 000 kvadrillió pengővel volt egyenértékű.

A Magyar Népköztársaság és az adóügy

A második világháború után egy időre megszakadt a modern adózás története, mert az 1950-es évektől az 1970-es évek végéig egy elvileg adók nélküli társadalom megvalósítására törekedtek. Bár ez teljességében és minden területen sohasem valósult meg, a közös teherviselés elvének félresöpprésével mérhetetlen társadalmi károkat okozott az uralkodó politikai rendszer (például az általános jövedelemadó hiányával).

Más volt a helyzet a mezőgazdaság területén. A mezőgazdasági tevékenység utáni földadót az illetékes községek, városok tanácsainak adóügyi csoportjai szedték be. A földadó alapját az aranykorona értékben kifejezett kataszteri tiszta jövedelem képezte. A tsz-eknek a földadó és a jövedelemadó mellé az egyes mellék- és segédüzemágai után forgalmi adót is kellett fizetniük.

A lakosság házadót, községfejlesztési hozzájárulást, egyházi adót, honvédelmi hozzájárulást, gyermektelenségi adót, gépjárműadót fizetett. Volt vállalati nyereségadó, vagy adó, jövedelemadó, kereskedelmi adó, kommunális adó. A községfejlesztési hozzájárulást a községek tanácsi hivatalai vetették ki és gyűjtötték be.

A helyzet az új gazdasági mechanizmus keretében 1967-től kezdett megváltozni. A tsz-ek tevékenységi körei kiszélesedhettek, egyre több ipari vállalkozást indítottak be. Megjelentek a szolgáltatást és termékértékesítést végző vagy éppen ipari termelést bonyolító úgynevezett melléküzemágak.

A vállalatoknál és szövetkezeteknél az állammal szembeni pénzügyi kötelezettségnek tekintették a nyereségadót, a termelési adót, az illetményadót, az eszközlekötési járulékot, a szövetkezetek jövedelemadóját, a földadót, a gépjárműadót, az erdőhasználati járulékot, a központosításra kerülő amortizációt és minden olyan pénzügyi kötelezettséget, amelyeket jogszabály e körbe utalt.

A kisipari és magánkereskedelmi tevékenységet folytatók, az önálló szellemi foglalkozásúak, a háztáji és kiegészítő gazdaságokban dolgozók általános jövedelemadókat fizettek (a forgalmi adó mellett). Ez az általános jövedelemadó azonban csak nevében volt általános, mivel csak néhány százezeren voltak ennek az adófajtának a kötelezettjei. Azt is lehet mondani, hogy ez inkább az akkori magánszféra büntetőadója volt, különösen igaz ez, ha figyelembe vesszük, hogy az adókulcsok gyorsan emelkedtek, félmillió forintos éves jövedelem felett 60%, 900 ezer forintos felett 75% volt az adókulcs – a teljes jövedelemre!

De nem „úszták meg” a szocialista vállalatok sem, gyakran kötelezték őket úgynevezett pótbefizetésekre. Ezek elrendelésének módja a miniszteri leirat volt.

Az enyhülés a 80-as évek elején indult meg, amikor már a magánszféra részének tekinthető kisszövetkezetek, szakcsoportok, gmk-k és vgmk-k dolgozói, tagjai kedvezőbb közterhek mellett szerezhettek jövedelmet.

Az állami/szocialista szektorban is szűkült a bérszabályozás szerepe, a vállalati kereset-szabályozás rendszerében a következő keresetszabályozási formák voltak alkalmazhatók:

- a) egyénikeresettömeg-szabályozás,
- b) keresetnövekmény-szabályozás,
- c) központikeresettömegszabályozás,
- d) központiátlagkereset-szabályozás [14/1986. (X. 31.) ÁBMH-rendelet a vállalati keresetszabályozás rendszeréről].

Összességében elmondható, hogy az 1987-ben induló adóreform előtt az adószabályozás a gazdaság szektoriális és tulajdonjogi felépítésére fókuszált, a magánszféra csaknem minden formáját magasabb adóval sújtotta. Az állami elvonások a gazdaságba való direkt beavatkozás eszközei voltak.

Minden adórendszer annyit ér, amennyit végre lehet belőle hajtani. Miközben már 1876-tól volt modern adóigazgatási eljárása Magyarországnak (1876. évi XV. törvény-cikk a közadók kezeléséről), az adóigazgatási eljárást, azaz az adók beszedését, ellenőrzését, kezelését stb. végrehajtó központi államhatalmi szerv erre nem létesült. Központi irányítás ugyan már 1848-50-tól volt, de a rendszer erőteljesen decentralizáltan működött a szolgabíróságokon, a megyéknél, a tanácsoknál stb. A Magyar Királyi Adóhivatal is ilyenként működött, illetve a második világháború után, 1949. szeptember 1-jétől felállított Központi Adóhivatal is [4186/1949. (VIII. 6.) Korm. rendelet központi adóhivatal felállítása tárgyában]. Persze az ötvenes években, illetve a hatvanas évek második feléig ez is megfelelő volt az adórendszer működéséhez.

Itt is az új gazdasági mechanizmus hozta meg a döntő változást. A vállalati adózás területén fontos lépés volt az 1968-as gazdasági reform, amely során a gazdálkodó szervezetek önállósága nagymértékben növekedett. Ezzel a szimulált piacgazdasági

viszonyok egyfajta szocialista változata valósult meg. 1967. július 1-jével (jogutódként!) megalakult a PM Bevételi Főigazgatósága [16/1967. (VI. 18.) Korm. rendelet a Pénzügyminisztérium Bevételi Főigazgatóságának felállításáról]. Ez már lehetőséget teremtett a decentralizáltság megszüntetésére.

A PM Bevételi Főigazgatósága országos hatáskörű szervként végezte – négy területi igazgatósága révén – a minisztériumok irányítása alá tartozó állami vállalatok pénzügyi ellenőrzését. Ez a szervezet húszéves fejlődési története során több lépcsőben jutott el ahhoz, hogy ellássa az egységes állami adóbeszedési szervezet funkcióit:

- az adóztató szervezet széttagoltságát a kormány 1971. január 1-jével megszüntette, a tanácsi adóhatóságokból a gazdálkodó szervezetek adóztatási feladatait ellátó megyei (fővárosi) hivatalokat szerveztek, s ezeket a PM Bevételi Főigazgatóságának területi irányítása alá helyezték;
- 1982. január 1-jétől kétszintűvé vált az akkor már a PM Ellenőrzési Főigazgatóságaként működő állami adószervezet [46/1981. (X. 8.) MT-rendelet a Pénzügyminisztérium Ellenőrzési Főigazgatóságáról], amelyben az elsőfokú adóhatósági feladatokat tizenkilenc megyei és egy fővárosi területi igazgatóság végezte;
- a mai önadózásos rendszerhez hasonló módon történt hat területi adóelszámolási irodában az adók, támogatások könyvelése, nyilvántartása;
- az állami vállalatoknál végzett pénzügyi-gazdasági ellenőrzés típusú vizsgálatok keretében kifejlődött az úgynevezett dokumentális adóellenőrzés módszertana;
- és egyáltalán nem mellékesen kialakult az a szakmailag felkészült és elhivatott szakembergárda, akik ezt az egész rendszert működtetni tudták.

Az állami adóhatóság ügyfélköre a »második gazdaság« kiszélesedésével a nyolcvanas évek elejétől új típusú ügyfélkörrel egészült ki. Ezek a változások már önmagukban is megváltoztatták a gazdasági szerkezetet: 1987 végére az adóhatóságnak 9200 hagyományos gazdálkodó szervezet mellett 38 700 kisebb-nagyobb gazdasági társaság adóztatási feladatait kellett ellátnia. Az akkori gazdasági irányítók a kialakult helyzetben – a nemzetközi pénzügyi intézmények (IMF, Világbank) hathatós támogatása mellett – az adóreform bevezetésével kívánták az ország helyzetét stabilizálni.

Ez a lépés ugyan szükségszerű volt, de ma már nyilvánvaló módon nem volt alkalmas a stabilizációra, sőt az adóreform – és a nyolcvanas évek egyéb gazdasági intézkedései – inkább tekinthető(k) az 1990. évi politikai rendszerváltás gazdasági előkészítésének, katalizátorának. Az adóreform az adófizető magánszemélyek megjelenésével, az adózói tudatosság erősítésével, a fejlett piacgazdaságokban már (csaknem) általánosan működő többfázisú forgalmi adóztatási rendszer kiépítésével a gazdasági rendszerváltás folyamatában az egyik fontos mérföldkönek tekinthető.

Az adóreform megvalósításában kulcsszerep hárult az új állami adószervezetre és

az adóapparátus minden tagjára. Az új szervezetnek egyszerre kellett az adóreformhoz kapcsolódó feladatokat megoldania, másrészt egy korábbi ellenőrzés-centrikus szervezetről a piaci viszonyokhoz rugalmasan alkalmazkodni tudó adóbeszedési szervezetté átalakulnia.

Visszatérés a piacgazdasági adórendszerhez

A gazdasági értelemben vett rendszerváltás alapja az adóreform volt. A nyereségadóztatás megteremtette a piacgazdaság egyenlő feltételeit, a hozzáadottérték-típusú adó bevezetésével utat nyitott a külföldi piacon való megjelenésünknek, a személyi jövedelemadóztatással visszahozta a közteherviselés alkotmányos kötelezettségét. Mindez az önadózás bizalmi elvére épülve került bevezetésre. Az adóreform kidolgozását, bevezetését Kupa Mihály koordinálta. 1987-ben a bérbruttósítás volt az új adórendszer első érdemi lépése, amelynek alapját a személyi jövedelemadóztatás 1988. január 1-jétől életbe lépő szabályai képezték.

Az átalakítás eredményeként adórendszerünk egyre több eleme alkalmazkodott az európai piacgazdaságokban kialakult struktúrához: legfontosabb elemei a személyi jövedelemadó, a társasági adó, az általános forgalmi adó, a jövedéki adó, a vámok, az illetékek, a társadalombiztosítási befizetések. Az előzőek mellett számos úgynevezett kisadó került bevezetésre, mint például a munkaadói járulék, a munkavállalói járulék, a rehabilitációs hozzájárulás, a szakképzési hozzájárulás, a kulturális járulék, a környezetterhelési díj, a játékadó; a teljes felsorolás mintegy száz elemet tartalmazna.

Az új adók bevezetésével egy időben kialakult az adóigazgatás új rendszere: 1987. július 1-jén megalakult a rendszert működtető Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal (APEH).

Az adóreform befejező lépései az 1991-ben hatályba lépő helyi adózásról és az adózás rendjéről szóló törvények voltak, ez utóbbi egységes eljárásrendet adott a közterhek beszedésének minden mozzanatára. A helyi adókról szóló törvény az államháztartáson belül elkülönült alrendszert alkotó önkormányzatok gazdasági függetlenségének, önrendelkezésének adott mozgásteret.”

Összeállította: Dr. Juhász István

Munkabért kiegészítő juttatások – 2018

A munkabért kiegészítő jelentősebb juttatások 2018-ban

Megnevezés	Leírás, megjegyzés
Cafeteria – együttes korlát 450 E Ft/év, a közszférában 200 E Ft. Adóteher: 34,22 %	
SZÉP-kártya	A különböző alszámlákra (lásd lentebb a SZÉP-re vonatkozó részleteket) külön korlát van
Készpénz	Évente 100 ezer forintig adható
Egyes meghatározott juttatások – nincs korlátozás. Adóteher: 40,71%	
Utalványok, munkahelyi étkezés	Az Erzsébet- és az ajándékutalvány is ide tartozik
Önkéntes pénztárak	Ide sorolják be az egészség-, az önszegélyező- és a nyugdíjpénztárakat is
Iskolakezdési támogatás, céges képzés	A vállalat saját maga által szervezett szolgáltatása (beleértve az üdültetést) is ide tartozik
Bérlet	Elméleti korlát nincs, de a juttatás a számlával igazolt összegig terjedhet
Adómentesen adható	
Belépők	A sportrendezvényre szóló esetében nincs korlátozás, kulturális rendezvényre max. évi 50 E Ft adható.
Bölcsődei, óvodai költségek	Akár a számlákkal igazolt teljes kiadást is nyújthatja a cég.
Diákhitel törlesztése (új)	Legfeljebb a minimálbér 20%-áig (2018-ban 27,6 E Ft) adható.
Lakáscélú hitel	5 millió forintig adható a méltányolható lakásméret esetén.
Törlesztési támogatás	Ötmillió Ft-ig adható (az érték 30%-a lehet 5 év alatt).
Kockázati (például egészség) biztosítás	Havonta a minimálbér 30%-a lehet a juttatás (2018-ban 41,4 E Ft).
Lakbérttámogatás (már határozott idejű munkaszerződésre is)	A feltételekhez kötött mobilitási célú lakhatási támogatás mértéke az első két évben a minimálbér 60%-a – 2018-ban 82,6 E Ft – fokozatosan az ötödik (utolsó) évben 20%-ra csökken.
Benzinpénz	A munkába járás költségtérítése 15 Ft/km lehet (korábban 9 Ft volt, és saját mérlegelés alapján maradhat ennyi is)

Étkezőhelyi szolgáltatások különböző áfája

A 2007. évi CXXVII. áfatörvény 2018. január 1-jétől életbe lépett módosítása, hogy egyes vendéglátó szolgáltatások – elsősorban étkeztetés – nyújtásakor 5% áfát kell felszámolni. A törvény 3A melléklete tartalmazza azokat a szolgáltatásokat, amelyekre ez az áfa vonatkozik. Esetünkben ez az „Étkezőhelyi vendéglátásban az étel- és a helyben készített, nem alkoholtartalmú italforgalom (SZJ 55.30.1-ből)”.

Bizonyos feltételeknek együttesen kell megfelelni a vállalkozásnak ahhoz, hogy a csökkentett adómértéket számolhassa fel (ha e feltételek közül bármelyik nem teljesül, a kedvezményes adókulcs nem alkalmazható).

A feltételek:

- az áfatörvény szerinti *szolgáltatásnak* kell megvalósulnia;
- ez a szolgáltatás *tartozzon* a KSH érvényes besorolási rendje szerint az *SZJ 55.30.1 csoportba*;
- a szolgáltatás az *ételforgalomra és a helyben készített, nem alkoholtartalmú italforgalomra* vonatkozzon.

1. A szolgáltatásnyújtás megítélésének szempontjai

Az éttermi és vendéglátóipari szolgáltatások a kész- vagy félkész ételek és/vagy italok emberi fogyasztásra szánt értékesítését jelentik, amelyeket azonnali fogyasztásra szánt szolgáltatások egészítenek ki. Ilyenek: asztal, ülőalkalmatosság, evőeszközök, szalvéta biztosítása, leszedés, takarítás stb. Ez érvényes szolgáltatásnak minősül akkor is, ha nincs felszolgálás (önkiszolgáló éttermek esetében), vagy ha az asztalt, széket vagy a mosdóhasználatot nem ugyanaz a vállalkozás biztosítja, mint amelyik az ételt, a helyben készített alkoholmentes italt értékesíti (pl. ilyen a plázák éttermi része).

Nem tartozhat e szolgáltatás körébe az elvitelre történő, a házhoz szállításhoz történő értékesítés és a lángos- és pecsenyesütők piaci vagy büfékocsikból történő értékesítése: ilyenkor nincsenek túlsúlyban az azonnali fogyasztást lehetővé tévő szolgáltatások.

2. A statisztikai besorolás elvei

Az adóalany által végzett ügylet tartozzon az SZJ 55.30.1 éttermi szolgáltatás kategóriába. Az e körbe tartozókat és a kivételeket a táblázat tartalmazza.

5%-os áfa alkalmazható	Példa	Kivétel	Példa
55.30.11 Éttermi, cukrászdai szolgáltatás	étterem, külső vendégeket is kiszolgáló szállodai étterem, vendéglő, melegkonyhás kávéház és söröző, pizzéria stb.	1. minden olyan vendéglátóegység, amely nem rendelkezik melegkonyhával; 2. az ital étel nélküli felszolgálása; 3. fix áron korlátlan étel- és italfogyasztást kínáló vendéglátás.	bár, diszkó, kocsmá, italbolt, nem melegkonyhás söröző, borozó és kávézó, valamint teázó.
55.30.12 Étkeztetés járművön	vonaton vagy hajók fedélzetén működtetett étterem, cukrászda	az ital étel nélküli felszolgálása;	
55.30.13 Önkiszolgáló étkeztetés	gyorsétterem, melegkonyhás büfé	az ital étel nélküli felszolgálása, pincér nélküli, ülőhelyet nem biztosító ételszolgáltatás.	
55.30.14 Egyéb étkezőhelyi szolgáltatás	nem feltétlenül tartoznak a kedvezményes adómérték alá	pincér nélküli, ülőhelyet nem biztosító étel- szolgáltatás; ételek készítése és házhoz szállítása.	kürtőskalács-, lángos-, hal- és pecsenyesütő bódék, ülőhely nélküli gyorsétkezdék, mozgó fagyalt- és süteményárúsítás stb.

Figyelem! Minden részletre csak a törvény alapos áttanulmányozása ad választ.

3. A szolgáltatás tartalma

Ha az adott szolgáltatás keretében (egyéb törvényi feltételeknek is megfelelően) kizárólag ételforgalom vagy étel- és alkoholmentes italforgalom valósul meg, 5% adómértéket kell alkalmazni.

Helyben készített, nem alkoholtartalmú italok:

- gyümölcsből, zöldségből helyben préselt vagy facsart innivaló;
- helyben készített nem alkoholtartalmú koktél;
- turmix, tea, limonádé, kávé;
- gyümölcs- vagy zöldségsűrítőből szóda víz hozzáadásával készült, italkészítő automatából kiszolgált szénsavas üdítőital.

A piackutatás története

„Mikor és hol kezdődött ez az egész?”

A világ talán első média által szponzorált közvélemény-kutatása az 1824-es elnökválasztás évében történt, amelyet Delaware-ben végeztek, »pártokat nem diszkriminálva«. A kutatás eredményei: Andrew Jackson (335 szavazat), J. Quincy Adams (169), Henry Clay (19). A kutatás pontatlan volt, mivel Adamst választották meg elnöknek, Jacksonnak pedig még négy évet kellett várnia...

1897-ben dr. Harlow Gale volt az első elméleti szakember, aki a hirdetési trendeket tanulmányozta. Kétszáz kérdőívet adott postára környékbeli üzletembereknek, és elégedett volt, hogy húszat visszakapott – ez mindössze 10%-os válaszadási arányt jelent. Visszatekintve vagy Gale önkitöltős kérdőívének formátuma, vagy az ösztönzés hiánya vezethetett ilyen alacsony válaszadási arányhoz.

A bimbózó marketingkutatás két kudarcot is megélt az 1930-as években. Az első a gazdasági világválság volt... A második legnagyobb kudarc a *Literary Digest* hírhedt elnökválasztási közvélemény-kutatásának fiaskója volt. A *Literary Digest* 20 millió »szavazólapot« postázott ki, kétmilliót kapott vissza... A kutatás azonban a Rooseveltnak szóló szavazatokat 19%-kal alulbecsülte. Mintájuk nem volt valószínűségi minta, telefonkönyvekre és gépkocsi-nyilvántartásokra támaszkodtak, amelyek 1936-ban kifejezetten felső rétegbeli (republikánus) mintát adtak ki. Azonban az amerikaiak sokkal nagyobb aránya – a szegényebb munkások is – Rooseveltre szavazott. Az emberek Amerika-szerte az összes közvélemény- és piackutatót sarlatánnak bélyegezték...

Aki megmentette a marketingkutatást, az dr. George Gallup és a valószínűségi mintavétel volt, noha közel húszéves munkába került. Gallup egyetemi hallgató korában jelentkezett egy álláshirdetésre, és házról házra járó interjúkészítőként dolgozott. Egy olvasói felmérés során a teljesen kimerült és frusztrált ifjú elhatározta, hogy talál egy »jobb módszert«. Ezt a valószínűségi mintavételben találta meg, amely tudományos módszer: néhány véletlenszerűen kiválasztott fogyasztóra épít, akik milliókat képviselnek. Dr. Gallup az *Editor&Publisher*ben 1930-ban közölt cikkben publikálta új elméleteit. 1932-ben megkereste Ray Rubicam a New York-i Young&Rubicam hirdetési ügynökségtől. Azt kívánták, hogy dr. Gallup hozza létre a reklámpar történetének első marketingkutatási osztályát. Az ügynökség néhány hónap alatt dinamikus kutatási osztály fölött rendelkezett, amely hozzásegítette ahhoz, hogy több haszonhoz jusson, és jobb hirdetési munkát végezzen.

Az 1940-es évek legfontosabb fejleményei:

- Az A. C. Nielsen-féle adásértékelési rendszer elindítása (tévé, rádió). Bekukucskáltak az autók ablakain, és megnézték, hogy amelyik rádióállomásra hangolt utoljára a vezető...
- Dr. Solomon Dutka és dr. Lester Frankel kifejlesztették a készletnyilvántartás szolgáltatásait. Minden hónapban leltározókat küldtek ki, hogy felvegyék a márkák leltárát a polcokon és a raktárakban. Ez összevetve a korábbi adatokkal, a márkák piaci részesedését adta ki.

Az 1950-es években

- A vállalatok elkészítették saját szoftvereiket, alapfokú statisztikai munkát, egyes és kereszttablázást végeztek. A szakemberek csupán ezeket az elemzési típusokat alkalmazták az ötvenes években, számítógépes grafikonok vagy conjoint elemzések még nem léteztek.
- Megjelentek a kvalitatív fókuszcsoporthoz és a motivációs tanulmányok, amelyek hamar felkapottá váltak. Feltűntek az első omnibuszkutatási szolgáltatások. Elindították a spontán és rákérdezésre történő márkafelidézés mérését.
- A telefonos felmérések is ekkor kezdődtek meg. Már elegendő amerikai háztartásban (90%) volt telefon.

Az 1960-as években

- A marketingkutatás mérföldkövei az adatgyűjtési módszerek voltak: ekkor fejlődtek ki a széles fogyasztói panelek, a bevásárlóhelyi megszólításos interjúk. Országos méretű fogyasztói paneleket hoztak létre, meghatározott ismervekkal rendelkező, előre besorolt, előre toborzott fogyasztók álltak rendelkezésre.
- A bevásárlóhelyi megszólításos interjú a Y&R guruló interjúszobás kutatási módszeréből és a mozgó laboratóriumokból nőtt ki. Amikor a kis bevásárlóközpontok átadták helyüket a nagy, zárt üzletközpontoknak, a fogyasztók özönlöttek ide. Előre látható módon, a piackutatók követték a fogyasztókat.
- A számítógépek még mindig nem nagyon hatottak a marketingkutatásra, mert túl nagyok és drágák voltak, a személyi számítógépeket pedig még fel sem találták.

Az 1970-es években

- A legfelkapottabb technikákat felváltotta a faktoranalízis és a klaszterelemzés. Később ezeket felváltotta a diszkriminanciaelemzés, a multidimenziós skálázás és a márkatérképezés.
- A kutatók ugyancsak átvették a lineáris programozást és az input-output elemzést.
- A reklámügynökségek szemgolyómozgási vizsgálatokat végeztek.
- Elkezdtek alkalmazni az agyhullámelemzést.

Az 1980–90-es években

- A számítógéppel támogatott telefonos interjúkészítés (CATI) új hatékonysági szintet kínált az adatgyűjtéshez. A kérdések sorrendjét, a válaszokat és az ugratási sémákat beprogramozzák. A CATI kiiktatja a kézi adatbevitelt is. A nyitott kérdéseket közvetlenül a számítógépbe viszik későbbi kódolásra. A személyi számítógép lehetővé tette a kutatók számára, hogy kiküszöböljék a szakértőket egy sor kulcsfeladat elvégzésénél (ajánlatok, kérdőívek legépelése, adatrögzítés, statisztikai elemzések, grafikonok stb.).

A piac- és közvélemény-kutatás magyarországi fejlődése

1927	Közvélemény-kutatás a rádió-előfizetők körében a különféle műsortípusok fogadtatásáról (a sajtó ellenségesen kommentálta, ám ennek ellenére 1934-ben és 1941-ben újabb rádiós kutatások készültek).
1935–1940	A Gazdaságkutató Intézet és az Egyetemi Lélektani Intézet közös kutatása a fogyasztói szokásokról – a dohányzási szokásokkal kapcsolatos tanulmány (1939) elnyerte a Nemzetközi Dohány Egyesület római nagydíját.
1945	Megalakul a Magyar Közvélemény-kutató Intézet. 1949-ig száznegyven piac- és közvélemény-kutató felmérést végeztek, 150 000 embert kérdeztek meg gazdasági, politikai, kulturális témákban.
1947	A választások előrejelzései bizonytalanok (válaszmegtágadás).
1949	»Szakmai gyengeség« indoklással <i>vagy</i> indokkal a Közvélemény-kutató Intézetet megszüntetik.
1963	Megalakul a Magyar Rádió és Televízió Közvélemény-kutató Osztálya.
1968	A Politikai Bizottság úgy dönt, hogy szükség van tudományos módszerekkel végzett közvélemény-kutatásra.
1969	Megkezdí működését az MRT Tömegkommunikációs Kutatóközpontja (»agitpropos« hangulatjelentések).
1980-as évek	Megváltozott politikai légkör, a társadalomtudományok fejlődése.
1989	Újra életre hívják a Magyar Közvélemény-kutató Intézetet – megalakul az első magyar magáncég.
1990-es évek	A piac- és közvélemény-kutatás polgárjogot nyer Magyarországon (gomba módra szaporodnak a magáncégek, és egyre nagyobb teret hódít a marketingkutatás).”

Bővebben a reklámról

„A mai kereskedelem már el sem képzelhető reklámok nélkül. Ahogyan a régi kereskedelem sem! A különbség csupán annyi, hogy a kezdetekkor a felhasználható eszközök és lehetőségek még jóval szűkösebbek voltak, és természetesen a reklámozott dolgok köre is jelentősen kisebb volt. A reklámozás több ezer éves történetét elsősorban az írásos és a tárgyi kultúra változásai határozták meg.

Miért éppen „reklám” a neve?

A szóban a latin clamare (kiáltani) kifejezés rejlik, amely a re- (újra, vissza) előtaggal együtt eredetileg azt jelentette: ellentmondani, méltatlankodni. A kifejezés tehát elsősorban a reklamáció fogalmához vezet el minket, hiszen azt fejezi ki, hogy valaki elégedetlen azzal, amit kapott, és most *visszakiáltja* az eladót. Ez azonban a szó jelentésének csak az egyik leágazása. A másikhöz, amely azután a *hírt adni, népszerűsíteni* tartalmához is elvisz, a szó további jelentésárnyalatai és a francia nyelvben bejárt útjai is kellek. A franciában ugyanis a latin eredetű „réclame” szóhoz inkább az *emlékezetbe idéz, újra elmond valamit* gondolat társult, ami viszont már az áruk hírveréséhez kapcsolódott. Ráadásul a tárgyak reklámozásához természetesen is hozzátartozott a kiabálás, hiszen az első árusok hangos szóval, kiáltozva adták hírül, hogy mi kapható náluk, és később is sokáig a vásári kikiáltókon múltott, hogy miről értesültek a vevők. Német nyelvterületen is sokáig ezt használták, ám a harmincas évektől ízléstelennek, talán közönségesnek is tartották, ezért a werben (érdeklődést felkelteni, később: toborozni) szóból eredő Werbungra cserélték fel, és máig ezt használják a reklámok megnevezésére. (Ebből a szóból ered a magyar *verbuválni* kifejezés, és ezen keresztül a *verbunk*, illetve a *verbunkos zene* kifejezés is.)



A cégek egyik leggyakrabban használt eleme a stilizált növényi motívum, az inda, amely a rögzítést és felfüggesztést is jól szolgálja. Itt konkrét szőlőleveleket is láthatunk, hiszen ez a cégér a bort reklámozza.

Vésték, rajzolták, papiruszra írták

Ahhoz, hogy már ne csak kiáltozással – esetleg föníciai módra: tűzrakással – adják hírül a kereskedők, hogy megérkeztek az áruikkal, fel kellett találni az írást. A legrégebbi írott reklámok az ókorban főként a falakra kerültek fel. A babiloni kereskedőknél jelentek meg először a különálló kőtáblákra vésett hirdetmények. A görög és latin kereskedelemben, ahol kiemelt helyet foglaltak el a borok, kis táblákkal pontosan jelölték az évjáratot az amforákon, ami önmagában még kevés a reklámozáshoz, ám emellett megjelentek a jelmondatszerű szövegek is. A vendéglőkbe, borkimérésekbe rövid, képszerű

mondatokkal, hangulatkeltő hasonlatokkal igyekeztek becsábítani a vendégeket – például azzal a gondolattal, hogy a bor képes felforrósítani a szerelmet. Herculaneumban már olajmécsessel megvilágított felirat is volt az egyik vendéglő homlokzatán.

Az első, igazi reklámnak azonban azt a háromezer éves papirusztekercset tekintik a szakemberek, amely ma a British Múzeum kincse. A tekercsen egy thébai rabszolga-kereskedő teszi közzé, hogy elveszett az egyik rabszolgája, és hogy jutalmat ajánl fel a megtalálójának. Reménykedjünk, hogy ez az egyik legkevésbé sikeres hirdetemény volt a műfaj történetében.

Reklám és kampány: édestestvérek

Nem volt nehéz rájönni, hogy nemcsak tárgyakat vagy tárgynak tekintett rabszolgákat, de eszméket, elveket, politikákat, hatalmi erőket és politikust is lehet reklámozni – ebből született a »kampány« gyakorlata. Az első, komolyabb politikai kampány Septimus Severus császár nevéhez köthető, aki Kr. u. 200 körül körül akarta megünnepeltetni uralkodásának tizedik évfordulóját, az akkor Pannoniának nevezett provinciában (ez a mai Magyarországot nyugat felől a Duna vonaláig foglalta magában). »Kampány-stábja« azonban meglehetősen gyászos jelentéseket vihetett neki arról, hogy a szóban forgó területen – ezúttal éppen a markomannok nemrég lezajlott támadásai miatt – katasztrofális állapotban vannak a várfalak és főként az utak. Ha nem akarta, hogy már a bevonulása elején tengelytörést szenvedjen a kocsija, vagy kinevessék fellépéseinek dicsőségre éppen nem utaló hátterei miatt, akkor bizony jelentős összeget kellett kivennie Róma költségvetéséből. A császárt ez ügyben semmi sem akadályozta, így mihelyt az időjárás engedte, harcosok és rabszolgák hada érkezett meg, hogy Pannonia-szerte vad kátyúzásba és várfelújításba kezdjen. Mire a császár megérkezett, gyönyörű, kiépített utak és ép falú várak várták. Távozta után a provincia lakói még néhány évig élvezhették az ünnepléssel járó színvonal-emelkedést, ám azután – lévén ez a népvándorlások kora – további barbár csoportok jöttek, és dúlták fel a gondosan elrendezett utakat és helységeket.

Reklámot az analfabétáknak is!

A középkorban az emberek hatalmas tömege volt írástudatlan, és olvasni is csak igen kevesen tudtak. Ezért a reklámozás ekkor a cégérekre korlátozódott. A cégér persze nem volt újdonság, hiszen a feliratok, üveg címkék mellett már a Kr. előtti III. században is általánossá vált a jelképek használata, lásd például a gyógyszertárakat hirdető kígyó képét.

A XIV–XV. század idején törvények írták elő, hogy minden egyes szakma köteles cégérral jelezni az üzletein, hogy mit készít, így az időszak végére a cégérek lassan önálló művészi ágat kezdtek képviselni. A kifüggesztett tárgyak többsége időtálló kovácsoltvas volt, és máig hűen őrzi a korszak jellegzetes irányzatait, stílusait.

A cégek azonban nem tekinthetők teljes értékű reklámnak, hiszen pusztán a szakmákról adtak hírt, az egyes termékekről és azok sajátosságairól már nem. Ezért mégiscsak a könyvnyomtatás és az olvasás elterjedése jelentette az igazi fordulatot a reklámtörténetben. Ez a XV. században zajlott le. Ebből a korból származik az első ismert, nyomtatott hirdetés is, amely pedig nem más, mint a lotót reklámozta, a jelentős északnémet kikötőváros, Rostock körzetében. Angliában már szórólapok is megjelennek. Az 1605-ös évhez fűződik az első, mesterséges ellenreklám. A spanyol író, Cervantes ekkor adta ki a *Don Quijote* első kötetét, ám bizonytalan volt a sikerét illetően. Úgy döntött, hogy belenyúl a könyv forgalmazásába, és pedig az érzelmi ellenhatás kiprovokálásával. Ennek érdekében írt egy dühös és felháborodott levelet az újságoknak egy (nem létező) olvasó nevében. Az állevelelben mindennek elmondta a könyv szerzőjét, amiért az köztiszteletben álló személyeket és eszményeket figuráz ki. Ettől mindenkin azonnal legyőzhetetlen kíváncsiság vett erőt, és rohant megvenni a könyvet, amely így még a cikk által kavart vita befejezése előtt elfogyott.

Nem sokkal később létrejött a világ első hirdetési irodája, majd újságja is. Ezt egy francia orvos, Théophrast Renaudot hozta létre Párizsban. A Címirodának nevezett intézményben mindenki fölírhatta egy listára, hogy mit kínál vagy keres. 1633-tól már *A Címiroda Lapjai* címmel ki is nyomtatták a listákat. Miután pedig Európában megjelentek a napilapok (az első 1650-ben került az utcára Lipcsében), egyre több hely jutott a reklámhirdetéseknél is. A fizetett hirdetések azonban csak a XVIII. századtól válnak általánossá, ahogyan a plakátok is. Ettől kezdve a reklámszakma az ipari-technikai forradalmak és a tömegtermelés mozgásait követte, az akkor leginkább prosperáló Amerikával az élen.

Magyarország: a kaszagyártóktól Karinthyig

Az első magyarországi reklám 1351-ben született, és valójában egy védjegy volt, amelyet a szentgotthárdi kaszakészítők tettek rá a termékeire. A reklámok többsége azonban nálunk is sokáig a borokhoz kötődött, akár csak az ókori kultúrákban. A XVII–XVIII. században azután már színielőadások, divat- és piperecikkek, finomságok is felkerültek az egyre többféle plakátra, hirdetményre. Emellett a fényreklámok és szépen rendezett kirakatok is színesítették a képet. A legszemélyesebb reklámokra azonban a két világháború közti időszakig kellett várni, amikor a Nemzetközi Vásár alkalmából megvitandó kérdéssé vált a reklámok ügye. A Vásár vezetősége az akkor legnagyobb



A harmincas években nemcsak az irodalmárok, hanem a képzőművészek is »beszálltak« a reklámszakmába. Ezt a plakátot például a magyar rajzfilmek atyja, Macskássy Gyula készítette. A szóban forgó hashajtóra néhány évvel később ennél sokkal szellemesebb reklámszöveget ötlöttek ki: »Míg Ön durmol, dolgozik a Darmol«. A mai reklámszövegírók mégis ezt, a gyengébb szöveget lopták el egy újabb hashajtó reklámozásához.

tekintélyű folyóirat, a *Nyugat* szerkesztőségét kérte fel arra, hogy mondjanak véleményt az irodalom és a reklám kapcsolatáról. A szerkesztőség körüli írók-költők számára Móricz Zsigmond szervezett egy összejövetelt 1931-ben, amelyen azután abban egyeztek meg, hogy az irodalmi megformálás csak jót tehet a reklámszövegeknek. Különösen érvényes ez azokra a helyzetekre, amelyekben az írók képtelenek megélni az egyéb, kapós tárgyakkhoz nem köthető, ám örök értékeket képviselő műveikből...

Reklámszöveggyártásban természetesen a »humorban tréfát nem ismerő« Karinthy Frigyes járt elől. Ő akkora sikert aratott a szövegeivel, hogy egy idő után az olyan találó reklámokat is neki tulajdonították, amelyeket pedig nem is ő írt! Ilyen volt például a közismert »Mondja, marha, miért oly bús? – Olcsóbb a hal, mint a hús!« versike is, amelynek azóta sem ismert a szerzője. Karinthy írta viszont ezt a két, azóta is gyakran emlegetett szöveget:

*Drámát legjobban Sexpír,
Poloskát Ditrichstein írt!*

*Így irtok ti!¹ Karinthy –
Így irtok én: Ditrichstein!*

Ami azt illeti, az »irtani« és a »ciánózni« szavakban rejlő játékos lehetőségek Kosztolányi is versenyre készítették. Ő ezt írta erről:

*Önnek mindig hiányzott,
Ha Ditrichstein nem ciányzott.*

Lukácsy András irodalomtörténész egy egész fejezetet szánt a harmincas évek irodalmi reklámjainak, a *Kiment a ház az ablakon...* című könyvében, amely egyébként a költészet és a játék témakörét járja körbe. Ebből láthatjuk azt is, hogy a reklám és az irodalom összekapcsolódásának egyetlen nagy hátránya volt: divatot keltett, és ettől kezdve boldog-boldogtalan borzalmasabbnál borzalmasabb klapanciákkal árasztotta el a nyilvánosságot. Az azonban nem vitás, hogy ezeken is jól lehet szórakozni.”

Lévai Júlia

¹ Az Így irtok ti Karinthy egyik legsikeresebb, az ismert írók-költők műveit parodizáló kötete volt.

Tudjon meg többet a reklámetikai kódexről!

A Magyar Reklámetikai Kódex azzal a céllal készült, hogy a Magyarországon reklámtevékenységet folytatók szakmai-etikai normagyűjteményeként szolgáljon, és alkalmazásával megvalósuljon – a vonatkozó európai uniós irányelvek önszabályozást elismerő kitételei, valamint a reklámszakma önszabályozás iránti elkötelezettsége és eredményei alapján – az Országgyűlés által a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről szóló, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény preambulumban is elismert szakmai önszabályozás. Az első Magyar Reklámetikai Kódexet a Magyar Reklámszövetség – az egész régióban egyedülálló módon – már 1981-ben létrehozta. Ezzel egy olyan normagyűjtemény született, amely egyrészt a párizsi székhelyű Nemzetközi Kereskedelmi Kamara kódexén, másrészt az akkori társadalmi-gazdasági renden, az abból fakadó körülményeken alapult.

Az Európai Unióhoz való csatlakozás érdekében Magyarország jogharmonizációs kötelezettséget vállalt. Ennek során a reklámszakmát érintő alapvető európai uniós és hazai jogi szabályozási környezet megszilárdult. Az újabb átdolgozást a kódex alkalmazása során szerzett gyakorlati tapasztalatok, a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara Reklám- és Marketingkommunikáció Kódexének új, 2011-es átdolgozott kiadása, valamint a változó társadalmi környezet teszik indokolttá, illetve szükségessé.

A kódex általában nem tér ki a jogszabályi előírásokra, azokat ismertnek tekinti. A kódex természeténél fogva a jognál részletesebb, olykor szigorúbb megfogalmazásokkal is él. Előfordulhat ugyanakkor, hogy más szakmák, iparágak szakmai-etikai kódexei olyan speciális előírásokat tartalmaznak, melyek nem reklámszakmai szempontból indokoltak, ezek a jelen normagyűjteményben nem szerepelnek.

A kódexet a reklámszakma szervezetei áttanulmányozták és jóváhagyták 2015. február 17-én, hatályos 2015. június 30-ától.

A kódex szerkezeti, tartalmi felépítése a következő:

I. Általános szabályok

1–9. Cikkely

A kódex hatálya

Értelmezések

Alapelvek

Általános reklámtilalmak és korlátozások

A reklám azonosíthatósága

Az anyanyelv védelme

Az árumegjelölések és a reklámötletek védelme
A személyhez fűződő jogok védelme
Felelősség a reklámért

II. A reklámozás különös szabályai

10–23. Cikkely

A megtévesztő és összehasonlító reklám szabályai
A hírnévrontás tilalma
A társadalmi célú reklámokra vonatkozó külön szabályok
A gyermekek és fiatalok védelme
Eladásösztönzés
Súlycsökkentő termékek reklámozása
Egészségügyi termékek reklámja
Járművek reklámja
Alkoholtartalmú italok reklámozására vonatkozó szabályok
Élelmiszerek reklámozása
Szerencsejáték reklámjára vonatkozó különös szabályok
Környezetvédelem és reklám
Emelt díjas és értéknövelt telekommunikációs szolgáltatások reklámozása
Interneten, illetve mobileszközökön közzétett reklámok különös szabályai

Az étlap története

Az ókori görögök és rómaiak fényűző étkezéseiről sok írásos emlék tanúskodik, és több történeti forrásmunka említi, hogy a módos házigazda a felszolgált ételek neveit aranytáblácskába vésve ajándékozta vendégeinek. Ezek a táblácskák azonban – egyes véleményekkel ellentétben – nem az étlap, hanem a menükártya őseinek tekinthetők.

Az étlap első megjelenését sokan Braunschweig hercegének, Henriknek a nevéhez kötik, mivel egy 1541-ben rendezett bankett alkalmával egy előtte fekvő cédulát tanulmányozott, amin a lakoma fogásainak sora állt a tálalás sorrendjében. Miután egy rendezvény egyszeri ételsoráról volt szó, ez is inkább kezdetleges menükártya lehetett. Az étlap első igazi megjelenése csak a szállodák, fogadók és éttermek gyors szaporodása idején vált mindennapivá, a XVIII. század vége felé. A franciák és az osztrákok egyaránt maguknak tulajdonítják az első étlapok megjelenésének dicsőségét. Kétségtelen, hogy ekkor Franciaország már a konyhaművészet központjának nevezhető – bár egyes források szerint ebben az időben Párizsban még pocsékul főztek –, viszont Bécsben sokkal több fogadó és étterem működött. Így valószínűleg azoknak a szakíróknak és kutatóknak van igazuk, akik a bécsi Piros Alma tulajdonosának, Josef Merinának – egyes források szerint Merius – adják a pálmát, vagyis neki jutott eszébe 1784-ben, hogy vendégeit egy úgynevezett konyhacédulával tájékoztassa a kapható ételekről és azok árairól. Fentieket valószínűsíti az is, hogy Bécsben már a XVIII. század kezdetén is több fogadó tulajdonosa a bejáratnál elhelyezett táblán adott tájékoztatást a bent kapható ételekről. (Ez a táblára, krétával írt étlap még ma is használatos – főleg kisvendéglőkben és kifőzdékben.) Az osztrákok elsőbbségét látszik igazolni Brillat-Savarin *Az ízlés fiziológiája* című műve is: a legrégebb francia étlapot az 1786-ban megnyílt Aux Trois Frères Provençaux étteremnél említi. Tény viszont, hogy mai ismereteink szerint a legrégebb, eredetiben is fennmaradt étlap 1791-ből, a párizsi Grande Taverne de la Republique-ből való.

Hazánkban a XVII–XVIII. század fordulóján, 1701-ben Budán kezdődött meg a hatósági ármegállapítás, amely először az italmérést szabályozta. Kötelező árfeltüntetésről nem szól a rendelet, így valószínű, hogy a vendég a választékról ekkor még csak élő szóban értesült, a számla végösszegéről pedig fizetéskor. Az viszont elég borsos lehetett, mert Gvadányi József *Egy falusi nótárius budai utazása* (1790) című verses elbeszélésében erről így ír:

*Hanem a vacsora árát megfizetni
Akarván, ha tudnám, mennyit kell letenni,
Nem sok volt, tán sokat nem fog érte venni,
Tudja meg: kelnerrel tud ő beszélteni.*

*Kérdeztén a kelnert, az egybe így felelt;
– Nem sok, csak hat arany. – A hideg majd kilelt.
Mondám: – Hogy kevés bort adott, kevés ételt,
A török földjén sem hallottam ily vételt. –*

*Mondá az iffú: – Az úr csak hijába
Beszél, mert a dolog így vagyon a bálba;
Itt mindent, aki mit térszen a szájába,
Drágán kell fizetni, nincs mód alkujába.*

Lehetséges, hogy a verses elbeszélésben szereplő nótáriust rászedték, ugyanis már 1787-ben életbe lépett egy rendelet, amely – igaz, hogy csak bizonyos helyeken, de – kötelezővé tette a falı ártáblák használatát és az árak kifüggesztését. Valószínűleg ez volt az első lépés a nyomtatott étlapok felé, amelyek legkorábbi darabjaiból nagyon kevés maradt fenn az utókornak. A legrégebbit, amely 1834-es keltezésű, a Nyíregyházi Levéltár őrzi. A német Speisen – und Ein – Tarif mintájára a »Tariffa« megjelölés szerepel rajta. Gundel Károly – második világháború idején elpusztult – gyűjteményében volt egy a 1844-es keltezésű a Nemzeti Kaszinó és egy 1846-os a Vadászkiirt vendégfogadó étlapjából. A Budapesti Történeti Múzeum egy 1847-es, a Magyar Kereskedelmi és Vendéglátóipari Múzeum egy 1847-es és egy 1848-as darabot őrız. A Zalaegerszegi Levéltár egy 1854-es, a Szekszárdi Levéltár 1862-es példánnyal büszkélkedhet. Az utókornak megmaradt étlapok ritkasága azzal magyarázható, hogy azok elhasználódtak, nem őrıztek meg őket, szemben az egyedi kivitelű menülapokkal, amiket eltettek emlékebe.

Az első étlapok mind egylaposak voltak, és az ételek mellett vagy alatt feltüntették az italok árát is. Ez a forma a századforduló idején megváltozott. Díszes kivitelű, többlapos nyomtatványok jöttek divatba, több ismert festő és grafikus munkája felismerhető a címlapokon. Ebben az időben kezdett rendszeressé válni a külön borlap használata is. Jellemző a századfordulós étlapokra, hogy nagy többségükön nem szerepel év és hónap, sőt sok esetben a cég megjelölése sem. A ház specialitásain kívül rengeteg hirdetés tarkítja az oldalakat, a szakma szállítóin kívül egyéb iparosok reklámjai is. Ezekre valószínűleg a magas nyomdai költségek miatt volt szükség. Ebben az időben az étlap érvényességi ideje egy hét vagy egy hónap volt, de a luxusszállodák és -éttermek (például Grand Hotel Hungária, Gundel) megengedhették maguknak, hogy nyomdai úton napi ajánlatot is nyomtassanak. Kevésbé forgalmas üzletek is bevezették ugyan a napi kínálatot, de ezeket a jóval olcsóbb stencilezési eljárással készítették.

Az étlapok készítésére jellemző igényesség egészen az 1920-as évek végéig fennmaradt. Némi visszafogottság csak az első világháború időszakára volt jellemző, de az előke-

lő szállodák és vendéglők ebben az időben is tartották a színvonalat. Az igényesség nemcsak az étlap küllemére, hanem a tartalmára is vonatkozott. A rendkívül gazdag italválaszték mellett a luxusüzletek ételkínálata olyan igényes és változatos volt – nagyon sok külföldi nyersanyaggal –, hogy a hazai vendéglátás csak az elmúlt tíz évben tudott hasonlókat produkálni. A kételkedők meggyőzésére példaként megemlítjük Gundel Károly állatkerti külső vendéglőjének 1915-os étlapját. Az italok között folyékony aranyként kínálja a Tokaji Esszenciát. Ebben még nincs semmi különleges, csakhogy az évjárat 1868-as, tehát akkor negyvenhét éves volt! Az ételeknél már szerepel az Újházi-leves, az orsovai kaviár, a hideg tok rémoulade mártással és természetesen a Gerbeaud sütemények. Az étterem színvonalára jellemző, hogy az 1938-as, kilenclapos, 312-féle italt tartalmazó borlapján többek között ilyen italok szerepeltek: 1811-es Tokaji Esszencia, 1834-es Ötputtonyos Tokaji Aszú, 1914-es Heidsieck pezsgő és nyolcvanéves Courvoisier brandy.

Az étlapkészítés csúcspontját a nyomdai úton készülő napi étlap jelentette. Ez viszont olyan drága volt, hogy csak a kor legfelkapottabb szállodái és vendéglői – Grand Hotel Hungária, Ritz, Gellért, Gundel, New York Kávéház – engedhették meg maguknak. Ezeknek az előkelő házaknak a látogatását csak a külföldiek és a magyar felső tízezer tagjai engedhették meg maguknak. József Attila, aki köztudottan nem a felsorolt vendéglátóhelyeken volt törzsvendég, *Kínálgató* című versében imigyen óvta embertársait a túlzott dőzsöléstől:

*Hé, vendégek, a begyetek,
Nehogy mindent megegyetek!
Ne feledd, hogy régi szabál:
Csak mértékkel egyél, igyál,
Kövértség korai vénség,
Tehát móddal, óh vendégség.
Az angyalok sose esznek,
Mégis gyönyörűek lesznek.
Messziről jött jámbor vendég,
Hallgasd meg a bölcs intelmét:
Étkek áradata:
Csigaleves E levestől mennek falnak,
Kit belőle sokat falnak.
Hideg fogas Cugot kapsz a halevéstől,
Nemcsak soktól, de kevéstől.
Halmajonéz Majonézből, bármily kevés,
Harmadnapos hidegglélés.*

*Pulykamell Pulykamelltől hull a hajad, jóasszony módra
Jobb tehát, ha tálban marad.
Kappansült Szeplőt szaporít a kappan, körítve
Nem viszi le semmi szappan.
Torták és Torta hájat nevel bura:
Édességek biztat a karlsbadi kura.*

Az idézet nem teljes, de arra elég, hogy humorba pácolva megismerhessük a költő véleményét az étkezésről...

A húszas évek vége felé már az előkelő házak is áttértek a stencilezett, kézzel írott vagy házinyomdai étlapkészítésre. Ezalól csak a különleges alkalmak vagy események voltak kivételek. Ilyen volt a Mátyás pince 1929. január 30-i étlapja, amely az üzlet fennállásának huszonötödik évfordulójára készült. Ezen az akkori tulajdonos, Baldauf Mátyás vendéglős egy napra visszaállította a huszonöt évvel azelőtti árakat. Az étlap tetején nagy betűkkel olvasható: »Az 1904. január 30-án volt árakkal«. Az ötletnek akkoriban olyan nagy sikere volt, hogy nemcsak a hazai, hanem a külföldi – köztük amerikai – sajtó is megemlékezett róla. Az újabb ünneplésre hatvanöt évet kellett várni. 1994-ben, a kilencvenedik évfordulón egy napra újra visszaállították az 1904-es árakat. Változás mindössze az italkínálatnál történt.

Az ismert szállodák kevésbé, a jó nevű éttermek és kisvendéglők nagy többsége a második világháborút is túlélte. Ilyen például a Sipos halászkert, a Kárpátia étterem, a Kulacs vendéglő és az inkább hírhedt, mint híres Ilkovichs büfé-étterem. (Ez utóbbit már több évtizede bezárták, a Sipos pedig megduplázódott.)

A háborút követő időszak nem igazán kedvezett a vendéglátásnak. Igénytelen, silány minőségű étlapok készültek, többnyire stencilezett eljárással. A talpon maradt szállodák és éttermek nagy részének megváltoztatták a nevét (például a Britanniából Béke Szálló lett), az újra egylapossá változott étlap összetétele pedig jelentősen megváltozott. Eltűntek a külföldi alapanyagok, bevezették a zónaadagokat. Megnyitlak és divatba jöttek az önkiszolgáló éttermek, a vendéglőbe járás ebben az időben luxusnak számított. A kor Kossuth-díjas írója és költője, Zelk Zoltán novellát írt az önkiszolgáló éttermeket látogató embertípusokról, „olyanokról, akiknek sohase pincér hozza az ételt, akik sohase ülnek abrosszal terített asztalhoz”.

Íme az első típus, az író tolmácsolásában:

Nyitva hagyja maga mögött az ajtót, s egyenest a pénztárhoz lépve átnyújt húsz forintot: »Pörkölt, ecetes paprika, kisfröccs«. A visszajáró pénzt számolatlanul zakója oldalzsebébe teszi, beáll a sorba, s az előtte várakozók fölött nyújtja a blokkot az ételgőzben álló fáradt asszonynak, aki úgy tesz, mintha észre sem venné, aki mindig csak a sorban következőtől veszi át a blokkot.

A második világháború idején, illetve azt követően a vendéglátóiparon belül alapvetően megváltozott a szakma összetétele is. A nyersanyagok beszerzési nehézségei miatt egyre több eszpresszó, kávézó, borkimérés és kocsmá nyílt, főleg Budapesten. Ez komoly konkurenciát jelentett a vendéglősöknek, mivel a felsorolt üzletek többsége vendéglői ételeket is forgalmazott. Ez vezetett egy újfajta árlap megjelenéséhez, amely tulajdonképpen itallap volt, és csak az alján tüntette fel azt a kevés egytálételt, amit aznap kapni lehetett. (Ez mindig az anyagbeszerző ügyességén múlt...) Ezek többsége kézzel írott, indigóval sokszorosított példány volt, és alig maradt belőlük az utókorra. A háborút követően az éttermek nagy része megszűnt, tovább szaporodtak a kis tőkével megnyitható eszpresszók. A melegkonyhás üzletek nem tudták előteremteni a nyitáshoz szükséges felszerelést, nem is beszélve a nyersanyagról. Míg 1938-ban 3500, 1952-ben csak 1200 volt a budapesti vendéglátóhelyek száma. A presszók elterjedése egy újfajta étlap megjelenését eredményezte. A szeszes italok, üdítők és kávé mellett főleg szendvicsek és hidegkonyhai készítmények szerepeltek rajta.

A legkomolyabb változás az államosítás (1949) után következett be. Megalakultak a vendéglátást irányító mamutcégek (Dél-Pesti, Pannónia, Utasellátó stb.), az üzletek nevét kevés kivétellel (például Gundel) megváltoztatták. Az étlapok uniformizálódtak, központi irányítás alapján készültek. Az ötvenes években kevés helyen volt még étlapborító, és a nyomdai úton készültek szinte ismeretlenek voltak. Ebben az időben főleg a hangulatos, családi kisvendéglők szaporodtak, mivel az állam főleg a munkahelyi étkeztetést támogatta. (Itt is volt étlap!) 1949-ben például húszezer adagos ételgyár épült a közétkeztetés javítására. A kisvendéglők étlapjai nem voltak hivalkodók, főleg magyaros ételeket kínáltak, és a felszolgált étel mennyiségére helyezték a hangsúlyt. Ezekben az években próbálták meg bevezetni – szerencsére sikertelenül – az alumínium asztali eszközöket.

A minőségi változás a hatvanas években kezdődött. Fellendült az idegenforgalom, könnyebb lett a nyersanyagok beszerzése, új üzletek – drinkbárok, kávészalonok – nyíltak. Az étlapok külleme is megváltozott. A hely jellegének, specialitásainak megfelelő étlapborítók készültek. A kínálat is megváltozott, sokszor a bőség zavara okozott problémát a rendelésnél. Még a kisvendéglők étlapjain is ötven-hatvanféle étel szerepelt, ami nem igazán volt gazdaságos a maradék miatt. Ekkor járt hazánkban Miguel A. Asturias és Pablo Neruda. *Megkóstoltuk Magyarországot* című könyvükből a Mátyás pincében tett látogatásuk leírását idézzük:

Hozzák, nyárson hozzák a dorozsmai molnár receptje szerint készített halat, gondosan szálfák nélkül, a mártásba ágyazva, amelyből paprika-, gomba- és hagyma- és tejfölívekből épül fel az ilyenkedés monumentális kupolája.

Villánkkal írjuk fel a dátumot: 1965. augusztus 17. Ez az a nap, amikor a szövetségre lépett fűszer és tudomány eddig ismeretlen ízre tanított meg bennünket. Ez az a nap, amikor egy hal

ínyenc gyönyörre sült a roston, ez az a nap, amikor a sűrű, fűszeres, ízletes és illatos mártás újabb okot adott az élet örömteli kóstolgatására. Miért is szóljunk a bámulatos kiskőrösi hússzeletről, amelyet libamáj oszt ketté és rendkívüli lágyságát e szokatlan válaszfalnak köszönheti? Főlöseges a szó, töltsük meg inkább poharunkat gyöngéden badacsonyi borral.

Az állandó színvonal-emelkedést a rendszerváltást követő privatizáció tette teljessé. Feloszlottak a vendéglátó-birodalmak, az új tulajdonosok az üzlet megváltozott képének megfelelő – rendkívül költséges és szép kivitelű – étlapokat és itallapokat nyomtattak és nyomtatnak ma is. Nem ritkák az iparművészek által tervezett bőr étlaptartók, ame-

lyeket a rendelés után azonnal begyűjtenek az éber pincérek – a souvenir gyűjtő vendégek legnagyobb bánatára...

Horváth Dezső



Régi étlap kb. 1941–42-ből

Régi étlapokért, menükártyákért érdemes felkeresni a következő weboldalt:

http://www.civertan.hu/legifoto/legifoto.php?page_level=1708

Ilyeneket találni ott, mint ami a képen látható.

Tudjon meg többet az egyik híres magyar márkáról!

„A hollywoodi filmsztár, Robert de Niro malibui éttermében Szentkirályi ásványvizet szolgálnak fel, de az európai ásványvizes Oscar-díjat elnyert *kék arany* megtalálható a Bahreini Királyság luxusszállodáiban is.



A nyugati sajtóban csak *magyar ásványvíz királynak* nevezett tulajdonos, Balogh Levente könyvében feltárja a Szentkirályi ásványvíz eddig rejtett titkát, a multinacionális cégekkel folytatott küzdelmeit, mindazonáltal őszinte vallomásai révén saját portréja is kirajzolódik.¹ A *Szentkirályi-titok* című, fényképekkel illusztrált kötetből minden fontos információ megtudható a kiváló márkáról.

Az utóbbi évek talán legnagyobb magyar gazdasági sikertörténete a hazai piacvezető, az alföldi falu határában feltörő ásványvíz, amely világmárkának készül, és amelyért világcégek kínáltak csillagászati összegeket.

¹ A csehországi Karlovarské Minerální Vody a Kékkuti után a másik nagy hazai márkát is megvásárolta az ásványvizek piacán. A tranzakció eredményeképpen Balogh Levente a holding meghatározó kisebbségi tulajdonosává vált, továbbá betölti a közös vállalat elnöki pozícióját is. A holding az anyavállalattal és annak érdekeltségével európai léptékben is meghatározó társasággá vált, évi több mint egymilliárd liter értékesítésével az ásványvíz és ásványvíz alapú termékek területén..

A 4P helyett jön a 4E marketing!

Egészen az 1960-as évektől kezdődően a 4P (Product, Price, Place, Promotion) volt a marketing alapja, ezt most felválthatja a 4E (Experience, Everyplace, Evangelism, Exchange) marketing. Na de miért is fontos ez?

Mi az a 4P marketing?

1. **Product:** vagyis termékpolitika, termék,
2. **Price:** ár,
3. **Place:** elosztáspolitiká, hely,
4. **Promotion:** ösztönzéspolitika, promóció, reklámozás.

Mi változott meg mára?

A *Product*ből, vagyis a termékből *márkaélmény* lett (Experience), ami nagy változást jelent. Az értékesítők ma már nem terméket/szolgáltatást adnak el, hanem élményt, életérzést.

Vagyis a termékközpontú kommunikáción túl kell lépni, hiszen a célpiac érzelmeire kell hatni, nemcsak a funkcionálist hangsúlyozni.

A *Place* szintén megváltozott, hiszen nem egyszerű disztribúciós csatornákkal találkozunk, hanem számtalan márkaélmény együttes hatásával, befolyásoló erejével (Everyplace), a fogyasztóval való kapcsolattartás túlmutat az értékesítésen:

- Facebookon követi kedvenc márkáját,
- Youtube-on reklámvideókat oszt meg,
- a kedvenc márkája által támogatott kiállításokra, rendezvényekre, koncertekre jár,
- a vásárlás előtt alaposan utána néz a terméknek és a márkának.

Ezekből következik, hogy a *Promotion* (marketingkommunikáció) is átalakult: az egyirányú reklámüzenetek helyett a lojalitás, a márkaimádat (Evangelism) megteremtése a cél.

Mivel a rajongók emocionálisan kötődnek kedvenc brandjükhöz, a termék árát (*Price*) az határozza meg, hogy egy-egy fogyasztó mennyit hajlandó kifizetni (Exchange) a termékért.

Hamar belátható, hogy a 4P és a 4E között a legnagyobb különbséget az *érzelmek előtérbe kerülése* jelenti. Számos felmérés mutatta ki, hogy a fogyasztókra emocionálisan is ható reklámok sokkal hatékonyabbak.

Vagyis a jövőben már csak a jó marketingstratégia kérdése lesz, hogy a márkádat hogy lehet a legjobban célba juttatni a 4E-re alapozva.

Ogilvy & Mather

Számla, egyszerűsített számla adattartalma – összehasonlítás

Rovat megnevezése	Számla	Egyszerűsített számla (belföldi) ¹	Egyszerűsített számla (külföldi) ²
Sorszám	X	X	X
Kibocsátás kelte	X	X	X
Eladó (szállító) neve, címe és adószáma	X	X	X
Vevő (megrendelő) neve, címe	X	X	X
Vevő (megrendelő) adószáma ³	X	X	X
Pénzügyi képviselő neve, címe, adószáma	X	X	
Teljesítés időpontja ⁴	X	X	X
Értékesítés megnevezése, besorolási száma ⁵	X	X	X
Mennyiségi egység és mennyiség	X	X	X
Értékesítés adó nélkül számított egységára	X		
Árrendmény, amely nem része az egységárnak	X		
Adóalap	X		
Alkalmazott adómérték	X		

Jogforrás: 2007. évi CXXVII. törvény

1 Ide tartoznak:

- a) előleg fizetése,
- b) a vevő a teljesítésig az ellenértéket készpénzzel (készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel, pénzhelyettesítő eszközzel) megtéríti,
- c) a számla adóval növelt végösszege nem haladja meg a 100 eurónak megfelelő pénzüsszeget (Feltéve, hogy az ügylet nem minősül sem távolsági eladásnak, sem Közösségen belüli termékértékesítésnek, sem külföldi teljesítésű helyű ügyletnek.)

2 Ha az ügylet teljesítési helye külföld.

3 Ha

- a) a vevő az adó fizetésére kötelezett, vagy
- b) Közösségen belüli adómentes termékértékesítés történik, vagy
- c) az áthárított adó a 100 000 forintot eléri, és az eladó (szállító) gazdasági céllal belföldön telepedett le, ennek hiányában lakóhelye/szokásos tartózkodási helye belföldön van. (Csoportos adóalanyiség esetében a csoportazonosító első 8 számjegyét kell feltüntetni).

4 Csak akkor kell feltüntetni, ha eltér a számla kibocsátásának dátumától.

5 A számlakibocsátó választása alapján.

Rovat megnevezése	Számla	Egyszerűsített számla (belföldi) ¹	Egyszerűsített számla (külföldi) ²
Áthárított adó	X		
Az értékesítés adót is tartalmazó ellenértéke		X	
Ellenérték pénzben kifejezett összege			X
Százalékérték (27=21,26; 5=4,76;18=15,25)		X	
Szöveges utalások			
„Mentes az adó alól”	X	X	
„pénzforgalmi elszámolás” ⁶	X	X	
„önszámlázás” ⁷	X	X	
„fordított adózás” ⁸	X	X	X
Új közlekedési eszköz adatai	X	X	
„különbözet szerinti szabályozás – utazási irodák” ⁹	X	X	
„különbözet szerinti szabályozás – használt cikkek” vagy „különbözet szerinti szabályozás – műalkotások” vagy „különbözet szerinti szabályozás – gyűjteménydarabok és régiségek” ¹⁰	X	X	

6 A XIII/A. fejezetben meghatározott különös szabályok szerinti adózás alkalmazása esetén.

7 Ha a számlát a vevő (megrendelő) állítja ki.

8 Ha adófizetésre a vevő (megrendelő) kötelezett.

9 Utazásszervezési szolgáltatás nyújtásakor.

10 A felsoroltak közül a megfelelő kifejezés használt ingóság, műalkotás, gyűjteménydarab vagy régiség értékesítése esetében.

Bevételi és kiadási pénztárbizonylat – minták**Bevételi
pénztárbizonylat**

A kiállító bélyegzője:

BE 1659651

Kiállító:	Pénztár vételezzen be az alábbiak szerint			Kelt:
-tól			
Ellenőr:	Ft, azaz forintot			
	Készpénzforgalmi jogcím:	Könyvelési számlaszám:	Szöveg:	Összeg: forint
Utalványozó:				
Könyvelő:				
Pénztáros:	Melléklet:db		
		Az összeg befizetőjének aláírása, személyi igazolvány száma		

B.318-102/a/V - 25×3 - Kamiker Kft.

bélyegző jelye

KIADÁSI PÉNZTÁRBIZONYLAT

ZD 691625

				Kelt:	
Pénztár fizessen az alábbiak szerint:-nak					
..... Ft, azaz forintot					
Készpénzforgalmi jogcím	Könyvelési számlaszám	Szöveg	Összeg		
			Ft	f	
Kiállító:	Ellenőr:	Utalványozó:	Melléklet:	Összesen	
		db		
Könyvelő:	Pénztáros:	Az összeg átvevőjének aláírása: személyi száma:			

B. 318-103/V. r. sz. – Nyomell Kft. – 03 – 98 - 01 –98.953 N. P.

Standív – minta

..... év hó nap

.....

Sorszám: LM 023698

..... (üzletrész neve)

Sorszám	Megnevezés	Menny. egység	Induló-készlet	Vételezés	Összesen	Maradvány	Fogyás	Fogyasztói ár (Ft)	Bevétel (Ft)
1	Szemes kávé (Julius Meinl)		0,15 kg	1 kg	1,15 kg	0,35	0,80 kg		
2	Fekete tea (Earl grey, English Breakfast)		5 db	20 db	25 db	15 db	10 db		
3	Zöld tea (Twinings Gunpowder, Teekanne)		10 db	20 db	30 db	23 db	7 db		
4	Gyümölcs tea (Naturland Juicea, Teaház Erdei)		3 db	20 db	23 db	12 db	11 db		
5	Koffeinmentes gyógytea (Myrtil)		15 db	-	15 db	14 db	1 db		
6	Bailes		0,32 l	0,75 l	1,07 l	0,87 l	0,20 l		
7	Amoretto		0,16 l	0,75 l	0,91 l	0,79 l	0,12 l		
8	Grand Marnier		0,44 l	-	0,44 l	0,22	0,22		
9	Narancs juice (100%)		15,6 l	-	15,6 l	8 l	7,6 l		
10	Alma nektár (45%)		17 l	-	17 l	7 l	9 l		
11	Coca-cola (0,25)		120 db	-	120 db	63 db	57 db		
12	Sprite (0,25)		72 db	-	72 db	54 db	18 db		
13	Kinley Ginger (0,25)		40 db	-	40 db	36 db	14 db		
14	Naturaqua (0,25)		120 db	-	120 db	43 db	77 db		

Selejtezési jegyzőkönyv – minta

JEGYZŐKÖNYV tárgyi eszközök selejtezéséről

Gazdálkodó cég:

Sorszám:

.....

Készült év hó napján a.....
..... sz. alatti székhelyen /raktárban.

A Selejtezési Bizottság részéről jelen vannak (név, beosztás):

.....
.....
.....

A Selejtezési Bizottság (továbbiakban: Bizottság) megállapítja, hogy a jelen eljárás keretében végrehajtandó selejtezés engedélyezéseX.Y..... ügyvezető / igazgató hatáskörébe tartozik.

A Bizottság megtekintette a selejtezésre előkészített tárgyi eszközöket. Megvizsgálta a selejté válásuk okait, és a hasznosítási eljárás eredményét. Megállapította, hogy a megvizsgált tárgyi eszközök üzemeltetésre alkalmatlanok, felújításuk, használatuk gazdaságtalan stb., ezért selejtezésük indokolt.

Fentiek alapján a Bizottság az 1. sz. mellékletként elkészített jegyzékekben felsorolt tárgyi eszközök selejtezését javasolja.

A selejtezésre javasolt tárgyi eszközök

összevont bruttó értéke Ft,

összevont nettó értéke Ft.

A Bizottság tagjai felelősségük tudatában kijelentik, hogy az általuk megvizsgált selejtezésre javasolt tárgyi eszközök megegyeznek a mellékelt jegyzékeken feltüntetett tárgyi eszközökkel. A Bizottság a selejtezési eljárás során tételesen ellenőrizte a tárgyi eszközök és tartozékok hiánytalan meglétét.

A Bizottság megállapította, hogy a selejtezésre javasolt tárgyi eszközökből hulladékanyag nem hasznosítható vagy a 2. sz. mellékletben felsorolt alkotórészek, tartozékok stb. – haszon-, illetve hulladékanyagként – hasznosíthatók. Javasolja ezek kiszerezését és hasznosításukkal kapcsolatos intézkedések (raktárra vétel, értékesítés) megtételét.

A selejtezett tárgyi eszközök megsemmisítéséért, illetve a hulladék anyagok és a haszonanyagok raktárra vételéért, értékesítéséért ...X.Y.... a felelős. A selejtezés végrehajtásáról készült jegyzőkönyvet a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Kelt:, 20.....

Aláírások:

A selejtezési jegyzőkönyvben foglaltakkal egyetértek, a tárgyi eszközök selejtezését, illetve megsemmisítését jóváhagyom. Elrendelem a selejtezett tárgyi eszközök állományból történő kivezetését, továbbá a hasznosítható eszközök hasznosításával kapcsolatos intézkedések (értékesítés, készletként raktárra vétel) végrehajtását.

Kelt , 20.....

ügyvezető / igazgató

Gazdálkodó:

.....

1. sz. melléklet

SELEJTEZETT TÁRGYI ESZKÖZÖK JEGYZÉKE

Nyilvántartási szám	Megnevezés	Selejtté válás oka	Hasznosítás módja	Bruttó érték (Ft)	Nettó érték (Ft)
Összesen:					

Selejtté válás okainak kódszámai:

1. elhasználódott
2. üzemeltetése alkalmatlan
3. elavult
4. gondatlan kezelés

Hasznosítási módok kódszámai:

1. haszonanyagként értékesítés
2. hulladékként értékesítés
3. megsemmisítés

Kelt, 20.....

Aláírások:

Gazdálkodó:

.....

3. sz. melléklet

MEGSEMISÍTÉSI JEGYZŐKÖNYV

Jelen jegyzőkönyvet aláírók felelősségük tudatában kijelentik, hogy a jóváhagyott ...számú selejtezési jegyzőkönyvben szereplő alábbi eszközöket, amelyeket sem haszonanyagként, sem hulladékanyagként felhasználni, sem más módon hasznosítani vagy értékesíteni nem lehet vagy nem szabad, jelenlétükben,(dátum).... napján,(cím)..... sz. alatti helyen megsemmisítették a tűzrendészeti és egészségügyi hatósági előírásoknak megfelelően.

Nyilvántartási szám	Megnevezés	Mennyiség	Egységár (Ft)	Érték (Ft)	Megsemmisítés módja
Összesen:					

Kelt, 20.....

A megsemmisítést végezte:

Hitelesítők aláírása:

Megbízólevél – minta

Vállalkozó/üzlet neve:

MEGBÍZÓLEVÉL

Megbízom, a
..... gazdálkodóegység munkahelyen
.....
..... (eszközök, források) leltározásával, leltár ellenőrzésével.*

Megbízásával kapcsolatos feladatai és tudnivalói a következők:

1. A leltárfelvételt a fenti időpontban kell végrehajtani.
2. A tényleges készletet közvetlen mennyiségi felvétellel (méréssel, megszámlálással, térfogat-megállapítással stb.) kell leltározni.
3. Leltározni csak az eszközökért anyagilag felelős dolgozó (eszközfelelős, szobaleltár-felelős stb.) jelenlétében szabad.
4. A leltárfelvétel az erre előkészített leltárfelvételi jegyen, íven történik.
5. A leltározásnak és ellenőrzésnek a kijelölt eszközfelelősök minden egyes tételére ki kell terjednie.
6. A bizonylatokat hiánytalanul, olvashatóan, szabályosan kell kitölteni, és tartalmazniuk kell az abban szereplő tételek leltározóinak és leltárellenőreinek aláírását.
7. A leltározott tételeket meg kell jelölni.
8. A leltározás elvégzése után közvetlenül leltárjegyzőkönyvet kell felvenni.
9. Akadályoztatás esetén a leltározás vezetőjét értesíteni kell, hogy helyettesről gondoskodják.
10. A leltározási munkák megbeszélésére oktató értekezletet tartanak, amelyen a leltározóknak a megjelenés kötelező.

Kelt:
.....
egységvezető aláírása

* megfelelő aláhúzendó

Ikt. sz.: ... - .../20..

Ügyint.:

Leltározási ütemterv – minta

Leltározási ütemterv

A(z) évi vagyonmegállapító leltárt az alábbiak szerint rendelem el.

A leltározás kezdete: (év, hó, nap)

A leltározás befejezése: (év, hó, nap)

A leltározás fordulónapja: (év, hó, nap)

A leltározás alatt mindennemű eszköz mozgása szünetel.

Ütemterv és csoportbeosztás

1. nap:

Az **1. csoport tagjai:** XY csoportvezető, ZK leltározó, KI leltáríró.

Leltározandók: anyagok, tárgyi eszközök stb.

A **2. csoport tagjai:** XZ csoportvezető, ZL leltározó, ET leltáríró.

Leltározandók: anyagok, tárgyi eszközök stb.

2. nap:

Az **1. csoport tagjai:** XY csoportvezető, ZK leltározó, KI leltáríró.

Leltározandók: anyagok, tárgyi eszközök stb.

A **2. csoport tagjai:** XZ csoportvezető, ZL leltározó, ET leltáríró.

Leltározandók: anyagok, tárgyi eszközök stb.

A leltározási feladatokat a(z) sz. Leltározási Szabályzatban foglaltak alapján kell végrehajtani.

A leltározási csoportok munkáját felügyeli.

A leltározás megkezdése előtt a leltározásban részt vevők megbeszélést tartanak.

Dátum

..... (helység) (év) (hó) (nap).

.....
a vállalkozás vezetője

Leltározási utasítás – minta

Iktatószám: - (szám/év)

Ügyintéző:

Leltározási utasítás

A(z) évi leltározást az alábbiak szerint rendelem el:

Leltározandó eszközök és források:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Készletek | (fordulónap: 20. . . év 11. 30.
vagy 20. . . év 12. 31.) |
| 2. Tárgyi eszközök | (fordulónap: 20. . . év 06. 30.
vagy 20. . . év 09. 30. – kétévente) |
| Immateriális javak | (fordulónap: 20. . . év 06. 30.
vagy 20. . . év 09. 30. – kétévente) |
| 3. Követelések | (fordulónap: 20. . . év 12. 31.) |
| Pénzeszközök | (fordulónap: 20. . . év 12. 31.) |
| Kötelezettségek | (fordulónap: 20. . . év 12. 31.) |
| Saját tőke | (fordulónap: 20. . . év 12. 31.) |
| Befektetett pénzügyi eszközök | (fordulónap: 20. . . év 12. 31.) |

A leltározásba vont szervezeti egységek és a leltározásban részt vevő személyek felsorolását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A leltározás kezdete: részletesen a leltározási ütemterv tartalmazza.

A leltározás befejezése: részletesen a leltározási ütemterv tartalmazza.

A leltározás kiértékelésének határideje: a hiánytalanul kitöltött és leadott leltárfelvételi ívek és jegyzőkönyvekilletékes irodára érkezését követő 20 napon belül.

A leltározás lezárásának határideje: a kiértékelést követő 30 napon belül.

Kelt, 20. . . év hó nap

.....
a vállalkozás vezetője

Leltározási jegyzőkönyv – minta

LELTÁROZÁSI JEGYZŐKÖNYV

A(z) gazdálkodóegység
(eszközfeleségeinek) leltározásáról.

A leltározásban részt vettek:

Z. H. raktáros, Z. L., Z. K. leltározók, X. L. leltárelenőr, Y. K. eszközfelelős.

A leltározás -tól -ig tartott.

A leltározást a szabályzatban foglaltak szerint ellenőrizte: K. Z. szuperellenőr.

Alulírottak (leltározók, eszközfelelős, raktáros) felelősségünk tudatában kijelentjük, hogy a ránk bízott feladatot elvégeztük, a megtalálható eszközöket – a valóságnak megfelelő mennyiségben és minőségben – teljes egészében felleltároztuk.

A leltári eszközökért felelős személy észrevételei:

.....

Aláírások:

.....

.....

.....

Kelt: (év, hó, nap)

.....
eszközfelelős/a vállalkozás vezetője

Átvette:

Dátum:

Leltárkimutatás – minta

Leltár kiértékelése és lezárása

A(z) (vállalkozás megnevezése) szervezeti egység
 év és között talált összes javakról,
 készletekről, gépekről, berendezésekről és felszerelésekről, járművekről, bútorokról.

Az elszámolásra kötelezett:

Alkalmazott neve/anyagilag felelős:

Leltározó bizottsági tag:

Leltározó bizottsági tag:

Leltározó bizottsági tag:

Ezen leltár -től -ig számozott oldalt tartalmaz.

.....
 a szervezeti egység vezetője

Alulírottak felelősségünk tudatában kijelentjük, hogy a ránk bízott feladatot elvégeztük, a található eszközféleségeket – a valóságnak megfelelő mennyiségben és minőségben – teljes egészében felleltároztuk.

Ezen leltárt a könyvelés központi nyilvántartásával egyeztetttük.

.....
 anyagilag felelős aláírása

.....
 leltárkiértékelő

Látta:

Kelt: 20... év hó nap

.....
 tulajdonos

Az elszámolás eredménye:

Többslet, hiány:

Végleges hiány:

Végleges többslet:

Javaslat a kártérítésre:

Az elszámolást végezte:

Az elszámolást ellenőrizte:

Leltárkülönbözeti jegyzőkönyv – minta

Leltárkülönbözeti jegyzőkönyv

Készült: (év, hó, nap)-án a szervezeti egység hivatalos helyiségében.

Tárgy: a(z) év hó naptól év hó napig megtartott fordulónapi anyagleltározás során megállapított leltáreltérések.

A leltárkörzet száma és megnevezése:

A leltári készletért felelős dolgozó neve:

Jelen vannak:

I. A leltározás során megállapított többletek:

Leltári szám (cikkszám)	Eszköz megnevezése	Mennyiségi egység	Mennyiség	Nettó érték (forint)

II. A leltározás során megállapított hiányok:

Leltári szám (cikkszám)	Eszköz megnevezése	Mennyiségi egység	Mennyiség	Nettó érték (forint)

.....
a készletekért (eszközökért) felelős aláírása

.....
leltározó aláírása

.....
leltározó aláírása

.....
leltárkiértékelő aláírása

A leltárkülönbözetek lekönyvelését elrendelem:

.....
a vállalkozás vezetője

A megállapított leltáreltéréseket hóban lekönyveltem.

.....
könyvelő

Megjegyzés:

A jegyzőkönyv 4 példányban készül leltárkörzetenként. Egy példány a készletekért felelős személyé, egy példány a számviteli rendért felelős vezetőé, egy példány a további intézkedés megtételére jogosult szervé, egy példány pedig a vagyonkezelő irodáé.

Források

- 133/2007.(VI. 13.) Kormányrendelet a kereskedelmi tevékenység végzésének feltételeiről
2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- Abraham Maslow: *A lét pszichológiája felé*
- A kérvény, kérelem* <http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/rendeszeti/irodai-ugyviteli-ismeretek/a-kerven-y-kerelem/a-hivatalos-szervek-kulso-iratai>
- A munkabért kiegészítő jelentősebb céges juttatások 2018-ban* (<http://www.azenpenzem.hu/cafeteria/>)
- A piackutatás története* (<http://forecast.hu/a-piackutat-as-tortenete/>)
- A szóbeli és az írott nyelvhasználat* (<http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/magyar-nyelv-es-irodalom/magyar-nyelv/magyar-nyelv/a-szobeli-es-az-irott-nyelvhasznalat/az-irott-es-a-beszelt-szoveg>)
- Az étlap, mint reklámeszköz története* (<http://www.logoterv.hu/magyar/oldalok/etlap-tortenet/>)
- Az étlap története* http://www.logoterv.hu/magyar/nyomtathato_verzio/etlap_tortenet/
- Bádonyi Mihály: *Vendéglátó szakmai ismeretek a modulrendszerű képzésben*
- Bakos Róbertné: *Választékkialakítási és munkaszervezési döntések* (folyamatok, erőforrások)
(digitális tankönyvtár: http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051_Turizmusmenedzsment/ch08s05.html)
- Borgulya Istvánné: *Üzleti kommunikáció kultúrák találkozásában*
- Buda Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei* (<http://vmek.oszk.hu/02000/02009/02009.htm>)
- Dienes-Oehm Egon: *Az Európai Unió egységes belső piaca* (<http://mkksz.org.hu/html/main/alkossunk/vitainspirator/0208/07-dienes.pdf>)
- Dining-guide: *Az összes érzékszervet igénybe kell venni: a konyhakör* (<http://www.diningguide.hu/az-osszes-erzekszervet-igenybe-kell-venni-a-konyhakor/>)
- Dr. Burkáné Szolnoki Ágnes: *Vállalkozási ismeretek mindenkinek*. Műszaki, Budapest, 2012.
- Dr. Hajdu-Dudás Mária: *Munkaidőkeret: mit szabad a munkáltatónak, mit nem?* (http://adozona.hu/munkajog/Szabadkezet_kap_a_munkaltato_a_munkaidokere_QZDIN0#rss)
- Dr. Juhász István: *Az adózás története* http://5mp.eu/fajlok/msc/adotortenelem_2_www.5mp.eu_.pdf
- Dr. Kölcsei Tamás: *Használt sütőolajból biodízel* (<https://www.agroinform.hu/kornyezetvedelem/hasznalt-sutoolajbol-biodizel-10945>)
- Dr. Nagy György László: *Illem, etikett, protokoll kisokos, sok nézőponttal* (<http://doksi.hu/get.php?lid=14843>)

- Dr. Roóz József, Dr. Heidrich Balázs: *Vállalati gazdaságtan és menedzsment alapjai*. 4.2.1. *Abraham Maslow szükséglet-hierarchia-elmélete* (http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_c1_1054_1055_1057_vallalatigazdant_scorm/4_2_1_abraham_maslow_szukseglethierarchia_elmelete_XVlxSjTG3FzXfuFY.html)
- Dr. Vámos Lászlóné: *Kézcsók* (<http://www.protokoll-etikett.hu/cikk/49216/kezcsok?area=626>)
- Dr. Vámos Lászlóné: *Névjegy vagy névjegykártya?* (Dr. Vámos Lászlóné: *Névjegy vagy névjegykártya?* (...))
- Dr. Vigvári András: *A pénzügyek alapjai*. 5.4. *Pénz- és tőkepiacok* (http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_c4_1070_1072_penzugyekalapjai_scorm/5_4_penz_es_tokepiacok_YaGVRmPy4t0X7yvg.html)
- Dudásné Baricza Margit, Poós Ferencné: *Vendéglátó gazdálkodás a modulrendszerű képzésben*. Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft., Budapest, 2011.
- Egészségügyi nyilatkozat* (www.med.u-szeged.hu/download.php?docID=33102)
- Egy átlagos munkanap a nagybani piacon* (<http://www.sedi-fruits.at/vallalat/nagybani-piac>)
- Egy kis névjegykártya-történet és pár érdekesség* (<http://www.ujarculat.hu/egy-kis-nevjegykarolya-toertenet-es-par-erdekesseg>)
- Ét- és itallapok helyesírása* (<http://www.kalci.hu/helyesiras.php>)
- Európai Bizottság: *Minden, amit a pénzről tudni kell* (http://ec.europa.eu/economy_finance/netstartsearch/euro/kids/money_hu.htm)
- Europass önéletrajz* (<http://europass.hu/europass-oneletrajz>)
- European Commission: *Entrepreneurship and Small and medium-sized enterprises (SMEs)* (http://ec.europa.eu/small-business/most-of-market/rules/index_hu.htm)
- Európai Unió: *Országok* (https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_hu)
- Európai Unió: *Versenyszabályok* (http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/free-competition/index_hu.htm)
- Fogyasztóvédelmi Felügyelőség* (<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szakigazgatasi-szervek/fogyasztovedelmi-felugyeloseg>)
- Forgó Sándor: *Médiümismeret I.* (http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005_26_mediumismeret_i_scorm_02/36_a_tmegkommunikci.html)
- Frakk, szmoking, öltöny – mikor melyiket?* (http://hvg.hu/plazs/20100830_dress_code_szabalyok)
- Gundel Imre, Harmath Judit: *A vendéglátás emlékei*. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, 1982.
- Híres vendéglátósok* (<http://schnittaegyesulet.hu/hires-vendeglatosok>)
- Horváth Dezső: *Az étlap története I.* (<http://www.eszemiszom.hu/hammkonyha/2001/jul/%C3%A9tlap.htm>)

- Hűtés, fagyasztás* (http://eselytazetelnek.hu/page.php?aid=hutes_fagyasztas&path=mit_tehetek_en/tarolas#.WaVPxvNjBDC)
- Így működik a fax* (<http://www.kvint-r.hu/Tudastar/igy-mukodik-a-fax.html>)
- Ingyen letölthető nyomtatványok* (<http://www.kurazsi.eu/index.php/2017-01-08-11-08-48/letoltheto-nyomtatvanyok>)
- Írásbeli kommunikáció (önéletrajz, motivációs levél)* (<http://irmagy.blogspot.hu/p/irasbeli-kommunikacio-oneletrajz.html>)
- Jelenléti ív* (http://www.maxinfo.hu/Images/Jelenleti_iv.pdf)
- Kereskedelmi ügyek – működési engedély iránti kérelem eljárása* (<http://www.miskolc.hu/varoshaza/ugyintezes/ugyleiras/kereskedelmi-ugyek-mukodesi-engedely-iranti-kerelem-eljarasa>)
- Kormányzati Portál (<https://magyarorszag.hu>)
- KSH: TEÁOR ,08 struktúra és tartalom http://www.ksh.hu/apps/vb.teaor_main.teaor08_fa
- Langer Katalin, Dr Raácz Judit: *Üzleti kommunikáció*. Nemzeti Tankönyvkiadó, 2003.
- Lehoczki Mónika: *Készletértékelés FIFO módszerrel* <http://merlegkepestanoncok.hu/szamvitel/keszletertekeles-fifo-modszerrel>
- Lévai Júlia: *A reklám* (<http://www.mimicsoda.hu/print.php?id=1098>)
- Magyarország egyre vonzóbb a kínaiak számára* <http://www.origo.hu/nagyvilag/20150622-magyarorszag-egyre-vonzobb-a-kinaiak-szamarara.html>
- Magyarországi kínaiak* (https://hu.wikipedia.org/wiki/Magyarorsz%C3%A1gi_k%C3%Adnaiak)
- Magyar sikertörténetek* <http://magyarbrands.hu/magyar-siker/szentkiralyi-konyv-es-nemzetkozi-sikerekmzetkozi-sikerek/>
- Medvéne dr. Szabad Katalin: *A fenntartható fejlődés gazdaságtana*
- Megmagyarázza a NAT az éttermi áfakulcsokat* (<https://ado.hu/rovatok/ado/megmagyarázza-a-nav-az-ettermi-afakulcsokat>)
- Milyen panaszlehetőségeink vannak? Hova fordulhatunk, ha megkárosítanak?* (https://www.fogyasztovedelem.hu/Varia_x/panasz.htm)
- Miről szól a fine-dining?* <http://www.origo.hu/tafelspicc/kozelet/20130817-mirol-szol-a-fine-dining.html>
- Mit jelent a degusztációs menü?* (<http://ikondebrecen.blogspot.hu/2012/10/mit-jelent-degusztacios-menu.html>)
- MMS (<http://hu.wikipedia.org/wiki/MMS>)
- NÉBIH: *Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához* (<http://portal.nebih.gov.hu/-/utmutato-a-vendeglatas-es-etkeztetes-jo-higieniai-gyakorlatahoz>)
- Nem minden induló vállalkozás startup – de akkor mi az?* http://www.piacessprofit.hu/kkv_cegblog/nem-minden-indulo-vallalkozas-startup-de-akkor-mi-az/

- Nemzeti Fejlesztési Minisztérium: *Árfeltüntetés a vendéglátásban* (<http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/4402>)
- Ónódi Ferenc- Török István János: Felszolgálati ismeretek
- Önszabályozó Reklám Testület: *Kódex* (<http://www.ort.hu/hu/kodex/elszo>)
- Osztályozások - Gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere (TEÁOR'08)* (https://www.ksh.hu/teor_menu)
- Pécsi Tudományegyetem Természettudományi Kar: *Etikett – protokoll. III. Kiegészítő elemek a protokollban* (<http://tamop-sport.ttk.pte.hu/tananyagfejleszt/etikett-protokoll/03>)
- Pető Gyula: *Ételkészítési ismeretek*. Műszaki, 2003.
- Ráck-Akácosi Attila: *Paradigmaváltás: jön a 4E marketing a 4P helyett!* <http://quartz.hu/blog/trend/paradigmavaltas-jon-a-4e-a-4p-helyett/>
- Ranschburg Jenő: *Személyiségtípusok* (http://www.szepi.hu/irodalom/pedagogia/tped_014.html)
- Rubovszky András, Szigeti Andor, Walkó Miklós: *A magyar vendéglátás és turizmus története*. Szaktudás Kiadó Ház, 2009.
- Rudolfné Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció – üzleti kommunikáció. Képzőművészeti*, 2011.
- Skultéty Viktor: *A humanisztikus pszichológia a vezetéstudományban*. Tudományos Közlemények 8,129–138.
- SMS (<https://hu.wikipedia.org/wiki/SMS>)
- Szűts Zoltán: *Az internetes kommunikáció története és elmélete* (http://www.mediakutato.hu/cikk/2012_01_tavasz/01_internetes_kommunikacio_tortenete/)
- Telefonhasználat* (<http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/ugyvitel/viselkedeskultura/telefonhasznalat/uzenethagyas-uzenetrogzito-hasznalatanak-altalanos-etikett-szabalyai>)
- Tóth Gergely: *Kereskedelemtan. Kereskedelem-történet* (<http://georgikon.hu/tanszekek/agrargaz/tantargyak.htm>)
- Tusor András, Dr. Sahin-Tóth Gyula: *Gasztronómia. Étel és italismeret*. Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző, 2006.
- Ügyviteli ismeretek (Összeállította: Veres Gabriella) TÁMOP-4.1.1.A-10/1/KONV-2010-0013 számú „Versenyképes Nyíregyházi Főiskola” projekt (http://www.nyf.hu/ugyvitel/sites/www.nyf.hu.ugyvitel/files/Tananyag/Veres%20Gabriella_%C3%9Cgyviteli%20ismeretek%20jegyzet.pdf)
- Voleszák Zoltán: Vendéglátó eladói ismeretek