

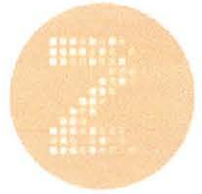
**BUDAPESTI GAZDASÁGI FŐISKOLA  
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

# **WOZABAL Textile Vollversorgung GmbH & Co logisztikai tevékenységei**

**Belső konzulens:  
Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó  
PhD**

**Név: Pavlovics Szabina  
Tagozat: Nappali  
Szak: Gazdálkodás és  
menedzsment  
Szakirány:  
Szolgáltatásmenedzsment**

**2015**



## NYILATKOZAT

### a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

A hallgató neve: PAVLOVICS SZABINA

Szak/szakirány: Gazdálkodás és menedzsment szak, Szolgáltatás menedzsment szakirány

Neptun kód: EQQ50Y A szakdolgozat megvédésének dátuma (év): 2015

A szakdolgozat pontos címe:

A WOZABAL Textile Vollversorgung GmbH & Co logisztikai tevékenységei

Belső konzulens neve: Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó PhD

Külső konzulens neve: .....

Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:

Egy külföldi mosoda logisztikai tevékenységeinek ( beszerzési logisztika, termelési logisztika, elosztási logisztika, hulladékgazdálkodási logisztika.....), panaszkezelési menedzsmentjének a bemutatása.

Benyújtott szakdolgozatom **nem titkosított / titkosított.**

*(Kérjük a megfelelőt aláhúzni! Titkosított dolgozat esetén kérjük a titkosítási kérelem egy eredeti példányát leadni: a kérelem digitális másolatának a szakdolgozat digitális formátumában szerepelnie kell.)*

**Hozzájárulok / nem járulok hozzá,** hogy nem titkosított szakdolgozatomat a főiskola könyvtára az interneten a nyilvánosság számára közzétegye. *(Kérjük a megfelelőt aláhúzni!)* Hozzájárulásom - szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett – egy nem kizárólagos, időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

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

Dátum: 2015. május 12.

Pavlovics Szabina

hallgató aláírása

**A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.**

Dátum: 2015 MÁJ 13.

[Handwritten Signature]

könyvtári munkatárs

Budapesti Gazdasági Főiskola  
Gazdálkodási Kar Zalaegerszegi Könyvtára  
8900 Zalaegerszeg  
Gasparich u. 18/A  
Adószám: 15329822-2-42

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	0
1. Bevezetés .....	2
2. A cég bemutatása.....	3
2.1. A cég tevékenysége.....	5
2.2. SWOT-analízis.....	11
2.3. HIPI-elv sajátosságai a cégnél.....	16
2.4. A szolgáltatás folyamat .....	18
2.5. A termelésmenedzsment megvalósítása a cégnél.....	24
3. A cég logisztikai tevékenysége .....	28
3.1. Beszerzési logisztika .....	30
3.2. Termelési logisztika .....	31
3.2.1. A Just in Time rendszer sajátosságai a cégnél.....	31
3.2.2. Vállalaton belüli szállítóeszközök.....	33
3.2.3. A termelés részfolyamatai .....	34
3.2.3.1. Mosóterem.....	34
3.2.3.2. Szortír-szalag .....	35
3.2.3.3. A termelés tárgyi feltételei: kis gép, nagy gép.....	37
3.2.3.4. Frottee.....	39
3.2.4. A házi mosás, avagy a „pool” .....	40
3.3. Elosztási logisztika .....	41
3.4. Hulladékgazdálkodási logisztika .....	48
4. Panaszmenedzsment .....	50
5. Ötletek, optimalizálási javaslatok .....	52
Felhasznált irodalom.....	54
Ábrajegyzék.....	55
Mellékletek.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>

## Bevezetés

Szakedolgozatomat a WOZABAL Textile Vollversorgung GmbH & Co cég logisztikai tevékenységéről írom. A cég, ahol a szakmai gyakorlatot elvégzem Ausztriában, Bad Hofgasteinben található. Ez egy kis turisztikára épülő helység, és a gyár a környező hotelek és kórházak szennyesének a mosásával, szárításával, vasalásával foglalkozik.

Szakedolgozatom célja, hogy egy külföldön működő vállalat logisztikai tevékenységét bemutassam. A szakedolgozatban külön-külön érintem az egyes logisztikai tevékenységeket, mint a beszerzési-, a termelési-, az elosztási- és a hulladékkezelési logisztikát is. Mindegyik résznél kifejtem, hogy ezek az anyag- és információáramlási folyamatok hogyan zajlanak a cégnél, majd az általam észlelt problémákra megoldási, illetve optimalizálási ötleteket javaslok. A szakedolgozatom befejezésekképpen, pedig bemutatom, hogy a vállalatnál hogyan történik a panaszkezelés, milyen eszközökkel és milyen módon próbálják az elégedetlen fogyasztókat kárpótolni a hibáért.

## 2. A cég bemutatása

Az alábbi térképen bemutatom, hogy Európában hol találhatóak WOZABAL-gyárak.



1. ábra: WOZABAL gyárak elhelyezkedés

Forrás: Saját szerkesztés

Az ábrán látszik, hogy Ausztriában nem csak ez az egy Wozabal mosoda van, ahol én is végzem a szakmai gyakorlaomat, hanem megtalálható a cég Bécsben, Linzben, Ennsbe Lenzingben, Klagenfurtban, Flaurlingben és Rankweilben is, valamint Ausztrián kívül Csehországban és Németországban is végez mosodai tevékenységet a gyár.

A Bad Hofgastein-ben található nagyságrendileg a legkisebb WOZABAL-nak tekinthető, hiszen ez a gyár foglalkoztatja a legkevesebb embert. A gyár alkalmazotti létszáma 18 és 25 fő között mozog. Ez a szám függ attól, hogy éppen szezon van-e vagy holtszezon, és függ a munka mennyiségétől is.

A cég indulása az 1800-as évek végére tehető, amikor is Johann Wozabal megalapította az első Wozabal gyárat, amely szövettisztítással foglalkozott. A következő nagy áttörésre majdnem 100 évet kellett várni. Ekkor megnyílt az első osztrák Wozabal gyár, ahol már a kórházi ágyneműk és textilek mosásával is foglalkoztak. 1991-ben megnyílt a lenzingi mosodai központ, amely már kimondottan a kórházak szennyeseinek a mosására és sterilizálására összpontosított. Innétől kezdve szinte évről évre történtek a változások, amely ahhoz vezetett, hogy mára már egy kiterjedt Wozabal mosodai hálózatról beszélhetünk, amely nem csak Ausztriában, de Csehországban is jelen van. 2008-ban egyesült egymással a Wozabal Textile Vollversorgung és az Umlauf Textilservice GmbH, az utóbbi Bad Hofgasteinben és Klagenfurtban tevékenykedő cégek voltak.

1995 óta Christian Wozabal felelős a cég irányításáért. Ő a „nagyfőnök”, aki felügyel az összes Wozabal gyár működéséért és irányításáért. Rajta kívül, minden telephelynek van egy saját főnöke, aki csak az adott telephelyért felel és az ott dolgozókat irányítja.

**A cég küldetése** így hangzik:

*„Unser Ziel ist es, die Bedürfnisse der jetzigen Generation zu erfüllen, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden.” (Ing. Christian Wozabal, MBA)*

Ez annyit jelent, hogy: „A célunk az, hogy a mostani generáció igényeit kielégítsük, anélkül, hogy a jövő generációt megfosztanánk a lehetőségektől.”

A WOZABAL gyárak abszolút piacvezető helyen találhatók meg Felső-Ausztria, Salzburg és Karintia tartományok kórházi és idősök otthonaiból származó mosások tekintetében. Az összes WOZABAL-gyár több mint 2000 elégedett ügyféllel rendelkezik. Összesen körülbelül 900 alkalmazottat foglalkoztat a cég. Valamely gyárakban, mint például a Linzben és Lenzingben találhatóakban 2 műszakos munkarend alapján dolgoznak az alkalmazottak. A Bad Hofgastein-i gyárban csak egy műszak van, amely reggel 6:55-től 15:40-ig tart. A nap során kétszer van szünet. Egy 10 perces szünet 9:00-kor és egy fél órás ebédszünet 12:00-kor. Minden szünet után a munkahelyi vezető megbeszélést tart arról, hogy a nap folyamán még mik azok a feladatok, amiket el kell végezni.

Naponta összesen a gyárakban körülbelül 150 tonnányi mosás fordul meg, ez a háztartásokon körülbelül 21500 mosógépben való mosásnak felel meg. Egyre több

környezetkímélő vegyszert használ a cég, amely az egyre nagyobb teret meghódító környezetvédelemnek köszönhető.

## 2.1. A cég tevékenysége

Tulajdonképpen az összes Wozabal gyár tevékenysége a mosodai munkára összpontosul. A nagyobb gyáraknál viszont már kialakítottak logisztikai központokat is, és így folyamatosan tudják bővíteni a tevékenységi kört.

A Bad Hofgastein-ben található gyár, ahol én is a gyakorlatomat töltöm a kórházak, hotelek, panziók és időotthonok szennyeseinek a mosásával foglalkozik.

A mosott ruhák mennyisége **szezonalitást** mutat. Beszélhetünk az idegenforgalom, - s így hozzá kapcsolódóan - a mosás tekintetében főszezonról és holszezonról. A cég életében egyértelmű, hogy a főszezonok azok, amelyek a leglényegesebbek. Bad Hofgastein Salzburg tartományban található a Gastein-i völgyben. Ennek a helynek a legnagyobb árbevétele (a szolgáltató szektort tekintve) a turizmusból fakad. A természeti adottságok miatt a téli szezont a síelők élvezhetik ki, a nyári szezonban pedig a kirándulók találnak maguknak érdekesebbnél érdekesebb helyeket a környéken. A Gastein-i völgy A Hohe Tauern Nemzeti Park szívében fekszik, és 3 helységből áll: Dorfgastein, Bad Hofgastein és Bad Gastein. A 3 település közül Bad Gastein fekszik a legmagasabban közel 1000 méterrel a tengerszint felett. A völgyet magasabbnál magasabb hegyek veszik körül.



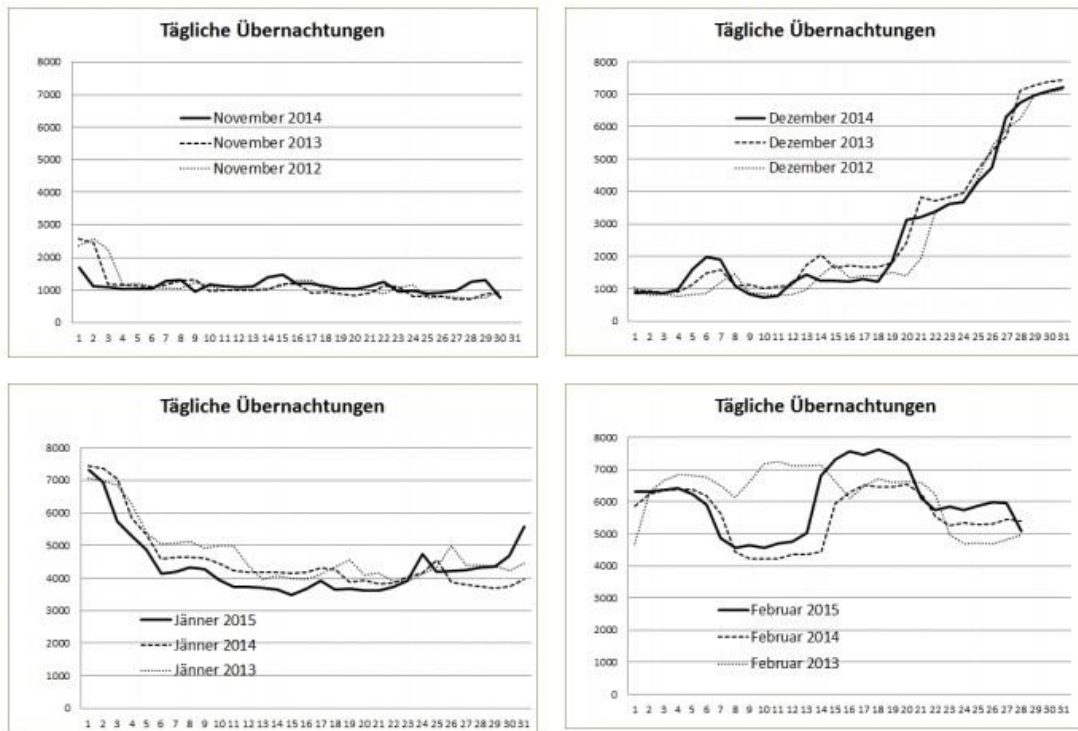
2. ábra: Gastein-i völgy

Forrás: [http://www.landschaftsfotos.at/Gamskarkogel%202008\\_07\\_06/DSCF4299.jpg](http://www.landschaftsfotos.at/Gamskarkogel%202008_07_06/DSCF4299.jpg)

A 3 településen az ide ellátogató vendégkör számos kulturális és pihentető program közül választhat a saját kívánságának megfelelően. Ilyenek lehetnek a wellness-programok, a termálvíz gyógyító hatásának a kihasználása, különböző sporttevékenységek.

A 3. ábrán bemutatom, hogyan alakult a vendéglátásban a napi vendégéjszakák száma 2013 és 2015 között a téli főszezon hónapjaira vonatkozóan.





3. ábra: Napi szálláshasználat Bad Hofgastein-ben (november, december, január február)

Forrás: <file:///C:/Users/Asus%20Eee/Downloads/Saisonverlauf-2015.pdf>

A 4 hónapot összehasonlítva levonható a következtetés arról, hogy valóban decembertől kezdődik itt a környéken a téli szezon. Az elmúlt évek adatait és az idei év adatait vizsgálódva nem találunk nagy különbségeket, így megállapíthatjuk hogy a vendéglátásban és a turisztikában dolgozók már jóval előre számítani tudnak arra, hogy mikor kezdődik el növekedni a létszám a szálláshelyeken, az éttermekben. Ezt én pozitívumnak tartom, hiszen így előre fel tudnak készülni minden eshetőségre és nem éri őket váratlanul a turisták tömege. Ha alaposabban megnézzük a 4 hónap adatait egy változást észrevehetünk, ami a februári hónapban történt. 2013-ban teljesen más diagramot képeztek a statisztikai adatok, mint az elmúlt 2 évben. Pontosán nem tudom, hogy mi lehetett ennek az oka, mert nem találtam erről semmilyen feljegyzést sem, de valószínűnek tartom, hogy vagy az időjárás jobban kedvezett a síelőknek és a téli sportok szerelmeseinek, vagy pedig valamilyen nagyszabású rendezvényt tarthattak, ami sok embert csalogatott a környékre.

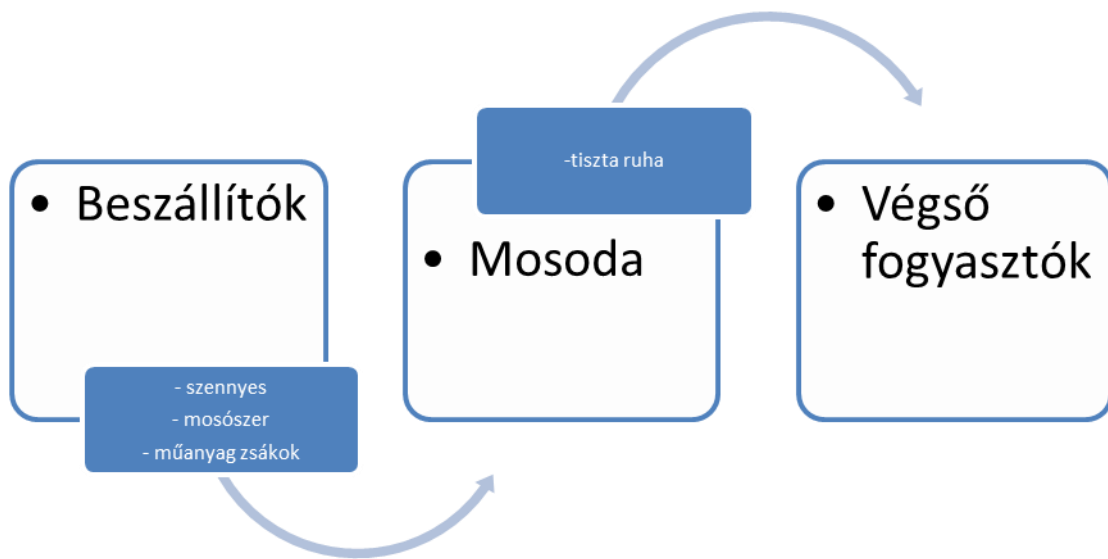
Az idei téli szezon, melyben én is részt vehettem, mondhatni nagyon megerőltető volt, hiszen voltak olyan napok, amikor 10 órát dolgoztunk és volt olyan, hogy szombaton is

be kellett menni dolgozni. Ebből látszik, hogy a vevőknek olyan sok mosatnivalójuk volt, hogy 8 óra alatt nem lehetett elvégezni a munkával. Ezt nagyban befolyásolta idén még az is, hogy tavalyhoz képest új fogyasztókkal bővült a vásárlói kör, ezáltal is megnövekedett a szennyes mennyisége. A mostani téli szezon karácsonytól húsvétig tartott. Általában a nyári szezon pedig júliustól szeptemberig tart.

A szezonban a gyár körülbelül 5-7 fővel foglalkoztat többet, mint szezonon kívül. Ez azért fontos, mert így gyorsabban el lehet látni a napi teendőket, illetve nem kell egy embernek a szezonban napi 10 órát egy helyen eltölteni a gyárban, hanem egy váltótárs segítségével például délelőtt az egyik helyen, délután egy másik helyen dolgozik az alkalmazott. Minden téli szezonra a Csehországban található Wozabalggyárból hívnak el ide Bad Hofgastein-be vendégmunkásokat, akik segítik a csapat munkáját. Jelenleg összesen a gyárban 26 fő dolgozik:

- 1 fő telephely vezető, 1 fő termelésvezető
- 2 irodai alkalmazott
- 1 karbantartó
- 21 mosodai alkalmazott

A 4. ábrán a mosoda **lényegi tevékenysége** látszik. Tulajdonképpen a beszállítók, akik többségében a fogyasztók is egyben, ( hotelek, panziók, kórházak stb...) szennyesüket eljuttatják a mosodába, ahonnan pedig a tiszta ruhákat kapják vissza.



4. ábra: A cég lényegi tevékenysége

Forrás: Saját szerkesztés

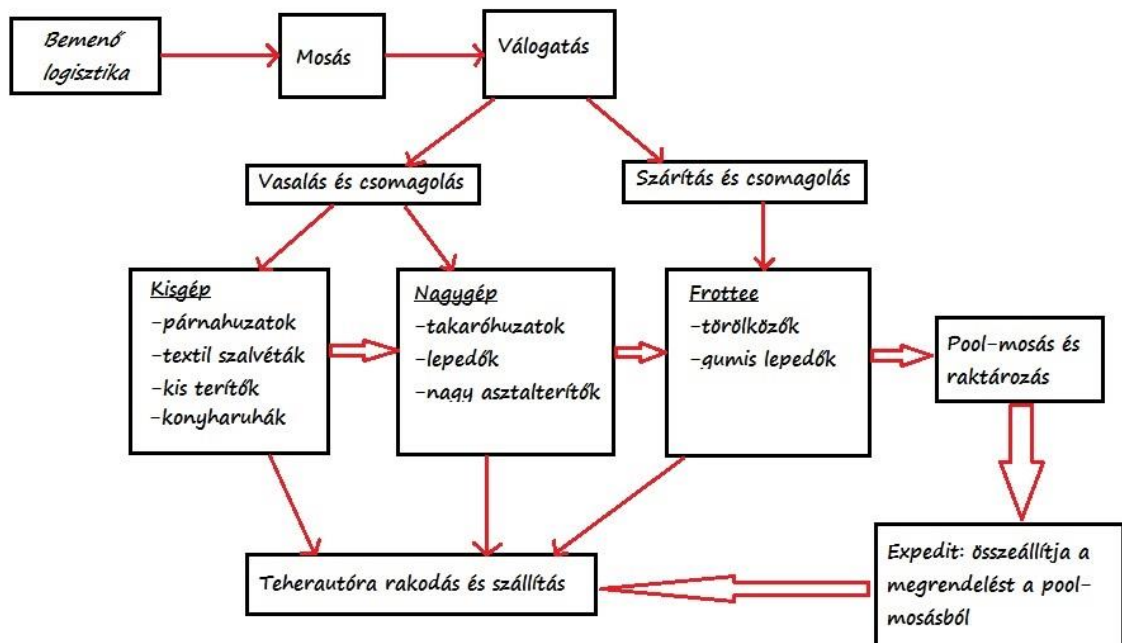
Az ábrán látszik, hogy a gyár a beszállítóktól nem csak a szennyes ruhákat kapja meg, hanem ezen kívül még ők biztosítják a gyár számára szükséges mosószereket, a csomagoláshoz szükséges műanyag zsákokat. Ha csak a hotelek szerepelnének az ábrában mint beszállítók és fogyasztók, akkor egy körforgásról beszélhetnénk.

Az 5. ábra szeléteti részletesen a vállalat folyamatait:

1. **Mosás:** A mosóteremben történik, ahol a szennyes ruhákat először zsákokba pakolják és ezekből engedik bele a mosógépbe.
2. **Szortírozás:** A válogatás során a szalagról, amely a mosott ruhákat szállítja a szortírozók elé, külön válogatják a ruhánemüket a további feldolgozási hely szerint a Wagen-ekbe.
3. **„Frottee”:** Itt a törölközők, köntösök, kórházas pizsamák hajtogatása és konténerekbe rakása történik.
4. A **„kisgépen”** a párnahuzatok, textil szalvéták és kis méretű terítők vasalása és elpakolása történik.
5. A **„nagyép”**, ahol a takaróhuzatok, asztalterítők, lepedők vasalása és összecsomagolása, valamint szállításra elkészítése történik.

Az „**expedit**” részlegnek az a feladata, hogy a nem állandó hotelek megrendeléseit teljesítsék. Ez a folyamat úgy zajlik, hogy a hotelek leadják a rendelést a cég felé, hogy miből mennyire van szükségük és egy lista alapján az expedítesek a pool-mosásból elkészítik, és kiküldik. Pool-mosásnak nevezik a cégnél a raktáron levő készleteket.

Az alábbi folyamatábrán a mosás útja látható a beérkezéstől a szállításig. Látszik az ábrán, hogy a ruhák több lépcsőn keresztül jutnak el a megrendelőtől vissza a megrendelőig.



5. ábra: Vállalaton belüli anyagáramlási folyamatok

Forrás: Saját szerkesztés

A vállalaton belüli anyagáramlási folyamatokat **információáramlási folyamatok** is végigkísérik. Egyik oldalról az információk alapján tudják az irodában és az expedíten dolgozók, hogy a vevőknek milyen megrendeléseket kell teljesíteni, másik oldalról

pedig az összes folyamat a bejövő szállítólevélen van vezetve, amiről megtudható, hogy az adott fogyasztónak miből mennyi lesz kiszállítva.

A cégbe szállítandó szennyes mennyiségéről a fogyasztók nem tájékoztatják előre a mosodát, hanem csak akkor tudják meg pontosan, hogy mennyi mosatlan ruha tartozik az egyes ügyfelekhez, amikor a sofőrök a teherautókról lepakolják a rakományt. A tiszta ruháról szóló megrendeléseket az ügyfelek vagy telefonon, vagy pedig e-mailen keresztül tudatják a gyár vezetőségével. Bármilyen változás esetében ugyanezen a két csatornán tudják a fogyasztók a gyárat elérni. A kiszállításról és egyben a beszállításról is minden héten új tervezet készül, de általában a vevőknek minden héten ugyanazokon a napokon van szállítás, kivéve ha közbejön egy munkaszüneti nap, vagy a fogyasztónak más kívánsága van a szállítás időpontját tekintve.

## **2.2. SWOT-analízis**

A cég és a környezete mélyebb jellemzésére a SWOT-analízis módszerét (6.ábra) használtam. A SWOT-analízis lehetővé teszi egy vállalat jelenlegi helyzetének a feltérképezését, melyből következtetéseket lehet levonni, és a vezetőség tudni fogja az elemzés után, hogy melyek azok az irányok, amelyekkel előre tudják mozdítani a vállalatot, és melyek azok amelyeket kerülni kell, mert veszélybe sodorják egy cég életét. Egy-egy ilyen elemzés elvégzése után a vezetőség fel tudja állítani azt a stratégiát, amelyet a közeljövőben a céljai eléréséhez használni tud.

<i>Belső tényezők</i>		
<i>Pozitív</i>	<b>Erősségek</b> Alkalmazottak munkamorálja Kommunikációs folyamatok Irányítás Csapatmunka Alkalmazottak flexibilitása	<b>Gyengeségek</b> Elavult gépek Érezhető alárendeltség Kapacitáshoz képest jóval több megrendelés Reklamációk
	<b>Lehetőségek</b> Bővíthetőség Egyedüli mosoda a térségben Sok munkatárs, több munkarend	<b>Veszélyek</b> Minőség miatt elpártolnak a kliensek Egyre több hotelnek van saját mosodai részlege
<i>Külső tényezők</i>		

6. ábra: A cég SWOT-elemzése

Forrás: Saját szerkesztés

Az **erősségek** tanulmányozása közben arra a megállapításra juthatunk, hogy a cégnek a legfontosabb eszközei a munkatársai, hiszen ők azok, akik véghezviszik a folyamatokat, a gépek segítségével. Kitűnő kommunikáció zajlik az egyes részlegek között, mellyel gördülékenyen történhetnek az egyes munkafolyamatok egymás után, ezzel elősegítve hogy minden hotelnek a megfelelő időpontban el lehessen végezni a szállítást. A cégen belül nagy jelentősége van a flexibilitásnak, hiszen ha valaki beteg lesz, vagy szabadságra megy, pótolni kell, és ezért egy ember több helyen is tud dolgozni.

Nézzük a **gyengeségeket**! A gépek amelyekkel a cégben dolgoznak több mint 20 évesek, és ezért már elavultnak mondhatóak. Folyamatos problémák vannak velük, amelyek helyreállítása miatt időkiesés alakul ki, és ezzel a folyamatok megcsúsznak az időben. Egyre több a hotelek és kórházak száma is, amely arra ösztönzi az alkalmazottakat hogy a mennyiség legyen a fontos, viszont ez a minőség rovására

megy, amellye a cég azt éri el, hogy egyre több elégedetlen kliense lesz, akik a rossz hírt továbbadják..

Az egyre bővülő ügyfélkör miatt **lehetőség** mutatkozik a cég bővítésére is ( több gép alkalmazásával és magának a csarnoknak a megtoldásával is ). Mivel a nyári szezonban és a téli szezonban van a legtöbb munka és akkor szezonális munkásokat is alkalmaz a cég, lehetőség lehetne a főszezonokban a két műszakos munkarend bevezetésére is, mellyel nagyobb mennyiséget tudnának termelni jobb minőséggel együtt.

Veszélyt jelent a vállalat számára, hogy egyre több hotel átáll a saját mosásra, amellyel a szennyesüket ki tudják mosni és a saját elvárásaiknak megfelelő minőséget tudják biztosítani, ezzel viszont a mosoda klienseket veszít. Vannak olyan hotelek is, akik a rosszabb minőség miatt inkább más mosodához pártolnak el, akár jóval nagyobb távolságot is felvállalva.

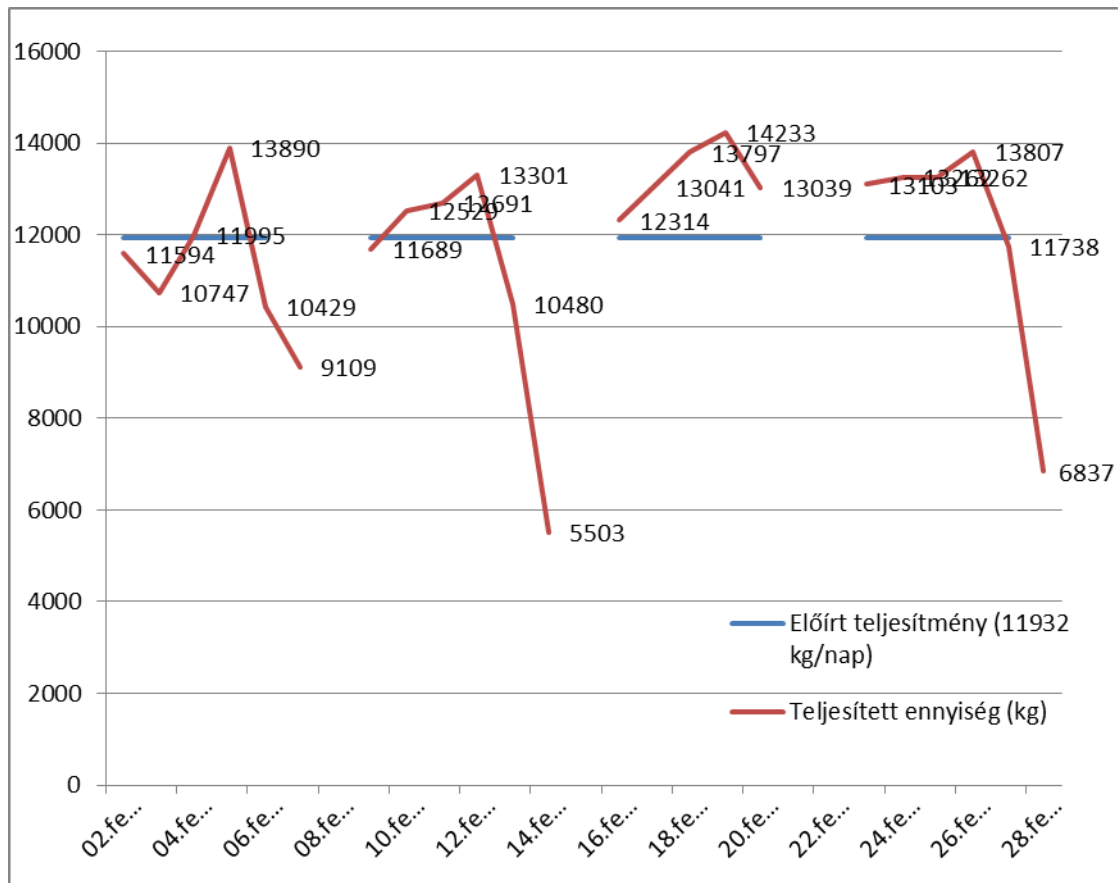
Mint már korábban említettem, amikor egy vállalat elkészíti a SWOT-analízist, és ahogy én is tettem, kiértékeli, utána már könnyedén meg tudják határozni, hogy milyen **stratégiát** is kell a cégnek alkalmazni, ahhoz, hogy tartósan versenyelőnyhöz jusson a piacon. A gyakorlatban 4 stratégiát különböztetnek meg egymástól:

- Támadó stratégia: Ebben az esetben egy vállalat az erősségekre támaszkodik a lehetőségek maximális kihasználása mellett.
- Védekező stratégia: Ilyenkor a cég próbálja lecsökknteni a veszélyeket és inkább az erős oldalra támaszkodik.
- Fejlesztő stratégia: Minél jobban ki kell használni a lehetőségeket, és minimalizálni a gyengeségek mértékét.
- Elkerülő stratégia: A legfőbb cél ennél a stratégiánál, hogy a vállalat túlélje az edott helyzetet. A legtöbb,a mit tehetnek ilyen esetben, ha a legalacsonyabbra csökkentik a veszélyeket és a fenyegető hatásokat.

A cég jelenleg a **védekező stratégiát** alkalmazza, mivel egyedüli nagymosodaként a térségben nincsenek nagy versenytársai, de próbálja a vezetőség a veszélyeket, mint például a rossz minőséget lecsökkenteni a termékeknél, ezáltal minimalizálni az esélyt arra, hogy a fogyasztók úgy döntsenek, hogy elvigyék inkább messzebb egy másik mosodába a szennyesüket. Minden esetben az erősségekre támaszkodik a vállalat,

amiket folyamatosan fejlesztenek a munkavállalók rugalmasságának a növelésével, a csapatmunka gördülékenységével és az irányítás javításával.

Az alábbiakban 2 diagrammon ábrázolom a cég **összmosási teljesítményét** 2015. február, illetve március hónapra vonatkozóan.



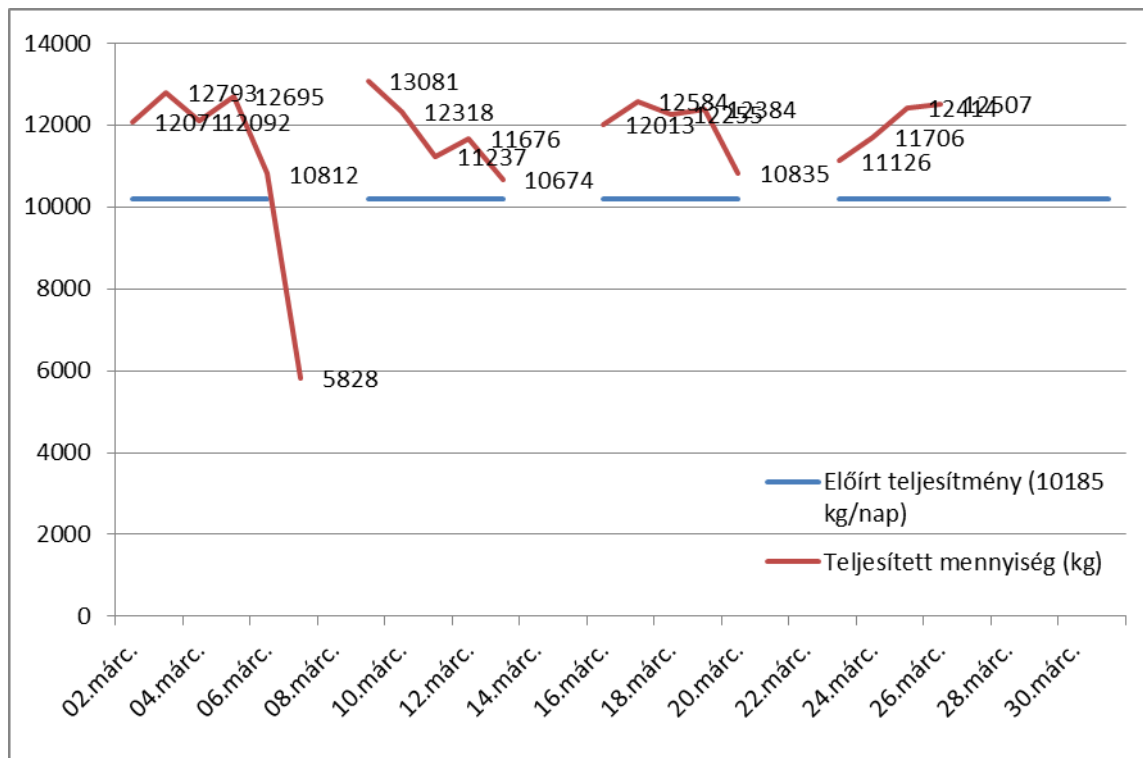
7. ábra: 2015. februári teljesítménymérés adatai

Forrás: Saját szerkesztés a vállalat mérési adatai alapján

Ez az ábra a februárban történő mérési adatokat tartalmazza napokra lebontva. A kék vonal jelzi azt az értéket, amelyet a cégben naponta ki kell termelni. Ez csak egy tervezett érték, ha éppenséggel nem sikerül meghaladni ezt a 11932 kg-ot naponta akkor sem lesz probléma, de körülbelül ez az a mennyiség amely a cég fogyasztóira tekintettel átlagosnak átlagosnak mondható. A diagrammon látszik, hogy a gyár teljesítménye február hónapban kitűnő volt, hiszen alig volt olyan nap, amikor az átlagértéket nem sikerült meghaladnia a termelésnek. Látszik, hogy a kék vonal némely napokon



megszakadt, ezek a hétvégék miatt történtek. Mivel a vállalat egy szolgáltató vállalat észrevehető, hogy vannak olyan hétvégék, ahol szombaton is dolgozni kellett, mert a különböző megrendeléseket nem sikerült időben teljesíteni.



8. ábra: 2015. márciusi teljesítménymérés adatai

Forrás: Saját szerkesztés a vállalat mérési adatai alapján

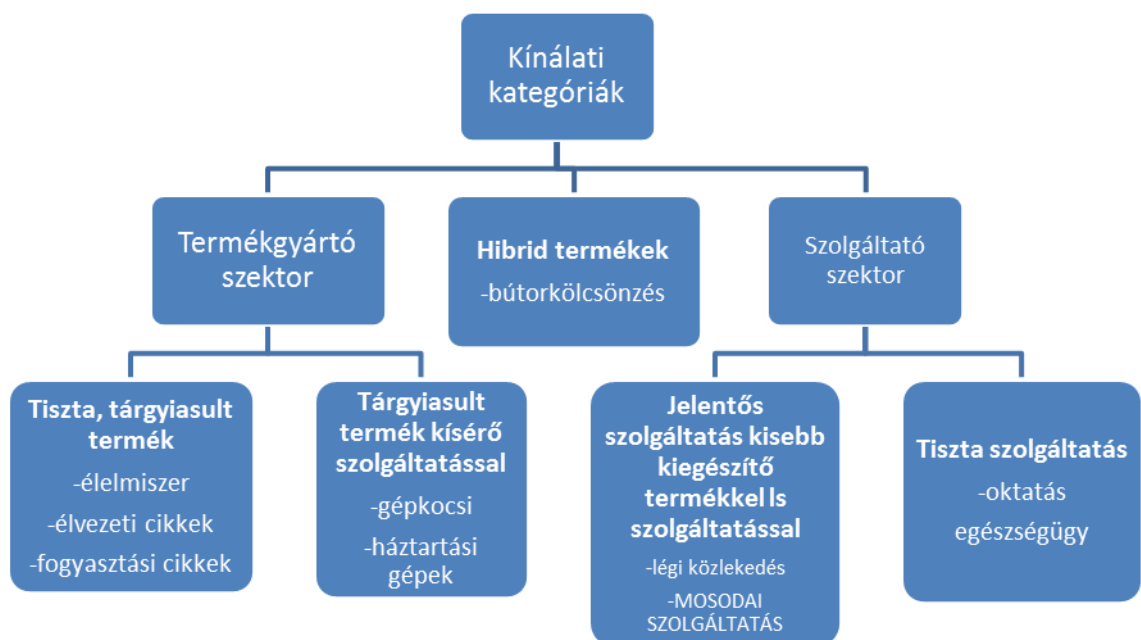
Ha a márciusi mérési adatokat összehasonlítjuk a februáriakkal, akkor megállapíthatjuk, hogy a februári hónap volt az igazi főszезon, hiszen ott majdnem 2000 kg-al több mosás volt előírva, mint a márciusi hónapban. A 8. ábráról leolvashatjuk azt is, hogy hiába volt kevesebb az előírt a mennyiség, mégis a napi tényleges mosási mennyiség nem csökkent drasztikusan és ez abból következik, hogy a szállodáknak, panzióknak a vendéglétszáma sem csökkent. Idén tovább tartott a szezon a gyárban, hiszen adottak volt a körülmények a sieléshez még március végén is. A mérési adatok azért maradtak abba március 26.-ával, mert a későbbi adatokat még nem értékelték ki.

## 2.3. HIPI-elv sajátosságai a cégnél

Mint minden szolgáltatásnál, így a mosodai szolgáltatásoknál is megfigyelhetők a HIPI-elv sajátosságai, mint a:

- **Nem kézzelfoghatóak**

Általában a szolgáltatás összefügg valamilyen fizikai objektummal (repülőgép, asztal, szék, bankautomata, kórházi ágy stb.) , de amiért valójában fizetnek az nem kézzelfogható. ( pl. utazás, étkezés, egészség megőrzése). A fizikai objektumok „csak” támogató termékek. A besorolásnál meg kell vizsgálni, hogy a fogyasztó számára nyújtott érték mekkora része származik a tárgyiasult termékből és mekkora a szolgáltatásból. Például az éttermi szolgáltatásnál az étel csak 20-30%-át teszi ki az árnak. A többi a hozzáadott érték: ételkészítés, felszolgálás, mosogatás. Ugyanúgy, mint az étterem példája, ez vonatkozik a mosodai szolgáltatásokra is, hiszen az ügyfél számára a szolgáltatás nagyobb részét a minőség, a szállítás pontossága és milyensége teszi ki, nem pedig a termék. A 9. ábrán Kotler által megfogalmazott 5 termékkategória található meg:



9. ábra: Kotler termékskála

Forrás: Saját szerkesztés

Az ábrán látszik, hogy a mosodai szolgáltatások a „szolgáltatások kisebb kiegészítő termékekkel” kategóriába tartozik, hiszen mint már korábban említettem a szolgáltatás a lényeges és a benne szereplő termékek csak segítik a szolgáltatást.

- **Nem tárolhatóak**

Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevétele egybeesik az előállításával. Emiatt a tárolhatatlanság miatt fontos kérdés egy szolgáltató vállalat esetében a kapacitások megtervezése. Pontosán tudni kell az ügyfelek igényeit, ezért felméréseket kell végezni, tanulmányozni kell a korábbi adatokat. Egy mosodai szolgáltatás esetében, ahogy a WOZABAL-cégnél sem teljesen igaz ez a szempont, hiszen magát a terméket tudják tárolni a vállalatnál, viszont ha már beérkezik a megrendelés, akkor időre pontosan kell leszállítani a termékeket, ezzel teljesítve a szolgáltatást.

- **Elválaszthatatlanság**

Az elválaszthatatlan megnevezés azt jelenti, hogy szolgáltatási folyamat a fogyasztó előtt zajlik. Számos interakció jöhet létre a szolgáltatást nyújtó és a fogyasztó között, például telefon beszélgetések, személyes találkozás, interneten történő kapcsolattartás. A szolgáltatás esetében a kritikus elem: **MINŐSÉG!**

A hiba elkövetőjét nem menti meg a minőségellenőr a folyamat végén, mint a termelésnél. A WOZABAL-mosodáknál a termelési folyamat közben és a termelési folyamat végén is van lehetőség arra, hogy a nem megfelelő minőségű ruhák ne kerüljenek el a fogyasztókhoz. A termelési folyamat közben a gépeknél dolgozó munkatársak kiszortírozhatják a koszos és a szakadt ruhaneműket is. A termelési folyamat végeztével, a gépekből kijövő végtermékeket az ott dolgozó alkalmazottaknak kell figyelmesen megvizsgálni, és ha úgy gondolják, hogy nem megfelelő a minőség, akkor az erre a célra felállított konténerekbe beledobhatják a koszos ruhákat, illetve egy másikba a szakadt ruhákat. Ha mégis kerülnek olyan termékek a fogyasztóhoz, melyek a számára nem megfelelőek, akkor azt vevő reklamáció formájában tudatja a vállalattal. Gondoskodni kell a hiba kijavításáról és a vevők kompenzálásáról. A szolgáltatások egyre nagyobb térnyerésével a panaszkezelésnek is egyre nagyobb jelentősége van a

vállalatoknál. Pont az előbb említett hibák miatt, amelyeket a vevőmegtartás érdekében ki kell javítani.

○ **Változékonyság**

A szolgáltatásokra nagy hatással vannak például a kormányzati szabályozások, a technológia fejlődése, az energiaárak növekedése. Általában a szolgáltatások esetében hiányzik a sztenderdizálás. Például egy étteremben a személyzetet sem lehet szabványosítani. A mosodai tevékenységnél viszont lehetőség van sztenderdizálásra, amely úgy valósul meg, hogy az ügyfelek meghatározott fajtájú ágyneműkből, lepedőkből, törölközőkből választhatnak, amelyek a mosodának a tulajdonai. Így sokkal egyszerűbbé válnak a folyamatok, mert nem kell a termelésben folyamatosan a különböző vevőknek a saját szennyesét keresgélni. A sztenderdizálás miatt könnyebben pótolhatóak az ügyfél számára a oszos, illetve a szakadt ruhák.

## 2.4. A szolgáltatás folyamat

Egy vevő **szolgáltatásélményét** nemcsak a folyamat lépéseinek egymást követő sorozata alakítja, hanem sok egyéb tényező is, amelyeket a tervezéskor figyelembe kell venni:

- szolgáltatási folyamat hossza
- szolgáltatás megbízhatósága
- az alkalmazott technológia

Természetesen ezeket a tényezőket a WOZABA is figyelembe veszi a szolgáltatások tervezésénél.

1. Szolgáltatási folyamat tervezése	<ul style="list-style-type: none"><li>• Az alkalmazott technológia szintje</li><li>• Láthatóság szintje</li><li>• Egyénre szabottság</li><li>• Elérhetőség</li><li>• Interakció</li></ul>
-------------------------------------	---

2. Szolgáltatási folyamat teljesítése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szolgáltatási folyamat hossza</li> <li>• Megbízhatósága</li> <li>• Alkalmazottak erőfeszítése</li> </ul>
3. Szolgáltatás végeredménye	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szolgáltatásélmény</li> </ul>

**10. ábra: A szolgáltatási folyamat elemei**

Forrás: Saját szerkesztés a szolgáltatásmarketing előadás alapján

### **1. Szolgáltatási folyamat tervezése**

A szolgáltató vállalatok között a kiegészítő szolgáltatások adnak lehetőséget a differenciálásra, ezeknek a tervezése a menedzserek feladata. Ők a meglévő erőforrások allokálásával tudják elérni a vevői igényeknek való jobb megfelelést. Ezért kell az előbbi 5 tényezőt mérlegelni:

- Az alkalmazott technológia szintje
- Láthatóság szintje
- Egyénre szabottság szintje
- Elérhetőség szintje
- Interakció szintje

Az alábbiakban ennek az 5 tényezőnek a részletezése található:

#### Az alkalmazott technológia szintje:

A szolgáltatásoknál muszály folyamatosan újítani, ezekből az újításokból a következő lehetőségek alakulhatnak ki:

- a vevők oldalán: pl. önkiszolgáló rendszer
- az alkalmazottak oldalán: pl. CRM rendszerek – kiszolgálás színvonala emelhető

A technológia bevezetésénél figyelembe kell venni a megcélzott vevőkör technikai kifinomultságát. Egyre jobban terjednek a vállalatoknál az interneten történő szolgáltatási lehetőségek, de sokan félnek az e-ügyintézésektől. Pénzügyi szolgáltatásoknál a magas kockázátészlelés is visszaszorítja a vevőket az internet

használatától. Egy mososdai szolgáltatásnál, mint például Bad Hofgasteinben is egyedül a rendelés felvétel és kapcsolattartás az ami megvalósul interneten keresztül, minden más folyamat (például kiszállítás) személyesen történik. Az alkalmazottaknak folyamatosan figyelniük kell a minőségre, amellyel a kiszolgálás minőségét emelni tudja a vállalat.

#### Láthatóság szintje:

A folyamat tervezésekor el kell dönteni, hogy mennyit engedünk látni a szolgáltatási folyamatból a vevőnek. Mennyire engedjük be az ügyfelet a front office területekre (ügyféltér), illetve belépést engedünk-e neki a back office (háttér) területekre. Manapság egyre elterjedtebbek a látványpékségek a világon. Ilyenkor a back office folyamatokat is láthatja és át is élheti a vevő. Ebben a helyzetben szem előtt kell tartani mindig a vevő észleléseit az adott szolgáltatásról, valamint ha betekintést engedünk neki a back office tevékenységekbe akkor gondoskodni kell arról, hogy amíg sorban áll, ne azt lássa, hogy a dolgozók nem tesznek meg mindent annak érdekében, hogy gyorsabban sorra kerüljön. Egy mosodánál nem gyakran fordul elő, hogy egy szolgáltató beengedje a háttérbe a fogyasztót. Persze erre is van kivétel, mert amikor egy leendő ügyfél eljön a céghez, akkor a termelésvezető körbevezeti a gyárban és mindent pontosan elmond és megmutat neki, hogy mire számíthat a szolgáltatás keretein belül.

#### Egyénre szabottság szintje:

El kell dönteni egy vállalat vezetőségének, hogy az egyes ügyfeleket mennyire kezeljék egyedien. A kiszolgálást bonyolultabbá teszi az egyedi igények teljesítése. Vannak olyan szolgáltatások, amelyeknél nem valósítható meg a túlzott egyénre szabás. pl. gyorséttermek, légi közlekedés. Teljesen egyedi szolgáltatások is vannak, mint a fodrász, taxi. A WOZABAL-cég általában a kínált folyamatokat sztenderdizálja, mivel így gyorsíthatóak a folyamatok és jobban lehet a minőségre figyelni. Vannak kivételes vevők, akiknek viszont egyedi igényeket is teljesít. Például:

- máshogy lesznek hajtogatva a ruhaneműk,
- másfajta csomagolást kérnek,
- egyéni ruhaneműket dolgoznak fel.

Az ilyen fogyasztóknál nagyon fontos a sajátos elvárások szem előtt tartása, mert ha véletlenül valaki nem figyel oda, és a többihez hasonlóan lesz teljesítve a megrendelés, akkor az ügyfél reklamálni fog, mellyel árt a cégnek.

#### Elérhetőség szintje:

Fontos tudni, hogy a vevő hol és milyen módon akarja elérni a szolgáltatást. Ezen a szinten lényeges:

- Fiókok, üzelettek száma, elhelyezkedése és elérhetősége: Bad Hofgasteinben csak ez az egy WOZABAL-gyár található, így a fogyasztó számára könnyű felkeresni.
- Belső olyamatok: hogyan jut hozzá a vevő a szolgáltatáshoz és hogyan várakoztatják meg. A cégnél is előfordul, hogy egyes fogyasztóknak nem tudnak időben megrendelést szállítani, ilyen esetben mindig a minél hamarabbi tájékoztatás a legfontosabb és az, hogy minél hamarabb és könnyebben meg lehessen beszélni a fogyasztóval, hogy neki mikor lenne a legmegfelelőbb a következő szállítás. A fogyasztók általában értékelik ha ilyen helyzetben a vállalat valamivel kompenzálja is őket a hibaért.
- Technológiai elérhetőség kérdése: Itt a kapcsolattartás a lényeges, hogy milyen formában tudja az ügyfél a szolgáltatóval felvenni és tartani a kapcsolatot. A cégnél telefonosan, interneten, faxon vagy akár személyesen is fel tudják keresni az ügyfelek a vezetőséget, ha valamilyen észrevételük, problémájuk adódik.

#### Interakció szintje:

Vannak olyan fogyasztók, akiknek a szolgáltatások szociális eleme rendkívül fontos. Beszélgetni szeretnek, igénylik az ügyintéző figyelmességét. Egy vállalatnak tudni kell, hogy a vevő éppen melyik csoportba tartozik, így ennek megfelelően kell kialakítani a folyamatokat a vevővel kapcsolatosan. Vannak olyan szolgáltatások, ahol elkerülhetetlen az interakció: például az egészségügyben. A mosodai szolgáltatásnál jobbára a sofőrök azok akik az ügyfelekkel találkoznak, így nekik fontos, hogy ismerjék az ügyfelek ezen tulajdonságait.

## 2. Szolgáltatási folyamat teljesítése

3 tényezőtől függ:

- szolgáltatási folyamat hossza,
- megbízhatósága,
- alkalmazottak erőfeszítése.

### Szolgáltatási folyamat hossza:

A legtöbb fogyasztó számára jelentős pl. mikorra javítják meg az autójukat. Különösen fontos ez akkor, amikor a fogyasztóknak jelen is kell lennie a szolgáltatásnál pl.: fodrász, fogorvos. Egy mosodai szolgáltatásnál is fontos az ügyfél számára, hogy a szennyes ruhái helyett mikor kapja vissza tisztán a mosását.

A szolgáltatási folyamat időtartama többféleképpen értelmezhető:

- Egyes lépések teljesítési ideje,
- A folyamat teljes ideje: egyes lépések összessége,
- Vevői kontaktus időtartama: vevői interakció ideje,
- Szolgáltatásélmény időtartama: bejelentkezéstől a távozásig,
- Sorban állás ideje: egyes lépések közti várakozások összes időtartama,
- A folyamat teljes ideje+ sorban állás ideje= szolgáltatás teljes időtartama.

A sorban állás nemcsak a fizikai ottlét idejét jelenti, hanem az olyan várakozási időket is, amikor az ügyintézőre várunk telefonon. A folyamatok idejének becslésekor a háttér folyamatok idejével is kalkulálnunk kell. Fontos a sorban állás hosszának becslése napszaktól, vevői keresleti ciklustól függően. A szolgáltatásoknál az „időzítés” nehézségekbe ütközik, mert nehéz előzetesen felbecsülni, hogy az ügyfél milyen szolgáltatást vesz igénybe. A folyamatok automatizálása segíthet a szolgáltatónak a szolgáltatási folyamat felgyorsításában.

### Megbízhatóság:

A vevőnek mindig ugyanazt a végeredményt kell kapnia ugyanannyi pénzért. Ez a szolgáltatások esetében változékonysága miatt nem annyira egyértelmű, mint a megfogható termékeknél. Ezért olyan „minőségellenőrző pontokat” kell a folyamatba



beépíteni, amelyekről visszajelzést kaphatunk. A mosodai szolgáltatásnál kicsit jobban mérhető a minőség, hiszen a fogyasztó tisztában van azzal, hogy hogyan kell az elvárásainak megfelelően kinéznie egy adott ruhaneműnek, és ha nem tetszik neki, akkor visszaküldheti. Voltak kezdeményezések a gyáron belül is minőségellenőrzésre. Ez úgy zajlott, hogy napi háromszor, minden termékből 5-5 mintát kellett venni és megnézni, hogy azok jók voltak-e, vagy koszosak, vagy szakadtak, vagy a hajtásuk nem volt megfelelő. A nap végén ezek az eredmények összesítésre kerültek, ebből lehetett tudni, hogy melyik részlegen vannak problémák a minőséggel és mire kell odafigyelni még jobban az ott dolgozóknak.

#### Alkalmazottak erőfeszítése:

Ha az alkalmazottak nem megfelelően hajtják végre az utasításokat, akkor a leggondosabban megtervezett szolgáltatási folyamat is megbukhat. A vevők ugyanis a minőség értékelésekor nagy hangsúlyt fektetnek az alkalmazottak empátiájára, szaktudására. Már a tervezéskor el kell dönteni, hogy hány alkalmazottra van szüksége a vállalatnak. A szolgáltatási folyamat tervezésekor figyelembe kell venni, hogy milyen képességű alkalmazottakra van szükség:

- Vevői interakciónál: a magas kommunikációs készség kiemelten fontos (bérezése a vevői elégedettséghez kötött)
- Háttérmunkánál: pl. pénzügyi munkánál az előbbi nem annyira lényeges.

### **3. Szolgáltatás végeredménye**

A szoros kapcsolatú szolgáltatásoknál a vevői igények és részvétel sok esetben a szolgáltatás legfontosabb alapanyaga (oktatás, egészségügy.) Ilyen esetekben a vevői input fontos, de egyben bizonytalan is. A bizonytalanság az alábbi területeken jelentkezhet:

- Milyen szolgáltatást akar igénybe venni (pl. bankban) az ügyfél,
- Befolyásolja a szolgáltatási folyamat hosszát (fodrász) az, hogy milyen szolgáltatást kérnek,

- A szolgáltatási ciklust (étterem- ebédidőben kívánnak a legtöbben étterembe menni) gondosan kell megtervezni, azért, hogy a fogyasztó akkor vehesse igénybe a szolgáltatást, amikor neki éppen szüksége van rá

## 2.5. A termelémenedzsment megvalósítása a cégnél

A rendszert úgy kell megtervezni, hogy az adott időpontban megjelenő vevői egyediségeket kezelni tudja. A vevő által elvárt output minden esetben más lehet a vevői igényektől és a szolgáltatások egyénre szabottságától függően. A termelémenedzsment számára ez kihívást jelent, mert:

- Az input nem tervezhető előre,
- Az output sem tervezhető előre,
- Termelés végrehajtói nem gépek, hanem emberek ( mosodai szolgáltatásnál mindkettő, hiszen a gépek is és az emberek is végzik a feladatokat).

Megoldások lehetnek:

### 1. Technikai rész leválasztása és a szolgáltatásteljesítés modelljének átalakítása

Szét kell választani a szoros és a laza kapcsolatokat egymástól és minden terület külön működtessük.

**Szoros kapcsolat:** A termelés tervezésénél a marketing szempontokat kell előtérbe helyeznie a vállalatnak és a vevői elégedettség maximalizálása a cél.

**Laza kapcsolat:** Az ilyen kapcsolatoknál inkább a termelémenedzsment szempontjai kerülnek előtérbe, amellyel a vállalat hatékonyságát tudják maximalizálni.

Ezzel a szolgáltatás előállítását minél inkább elválasztjuk a fogyasztótól, vagyis kiiktatjuk a vevői kontaktust a rendszerből. Pl.: bankoknál jelentős erőfeszítéseket tesznek azért, hogy csak azok térjenek be a bankfiókba, akiknek a problémája nem oldható meg ATM, telefon, internet segítségével. A „ki a vevőt a szolgáltatásgyárból”- koncepciót a vevőkkel úgy fogadtatják el, hogy magasabb árat szabnak a közvetlen vevői kontaktust igénylő tranzakciókhoz, pl.: fiókban felvett pénznél magasabb kezelési

költséget számolnak fel, mint az ATM-ből felvett pénznél. Ez csak akkor alkalmazható, ha a vevők könnyen lemondanak a személyes ügyintézésről. Fontos, hogy a vevőket a változásokról időben tájékoztassák és adjanak lehetőséget annak megtanulására. Egy mosodánál teljesen ki van iktatva a vevő a termelési folyamatokból, hiszen ő csak az input terméket szolgáltatja a gyár felé, és a vállalat pedig az output terméket juttatja vissza neki. Általában itt a vállalatnál mindent meg lehet oldani internet vagy telefon segítségével.

## 2. Futószalag koncepció

Olyan termeléskönnyítő technológiákat alkalmaznak a vállalatok, amelyek a sztendernizált szolgáltatás megvalósítását segítik. Olyan szabályokat, tevékenységi sorozatokat alakítanak ki, amelyekkel mintegy futószalagon tudják kiszolgálni a vevőiket. Ennek a koncepciónak a jellemzői: kicsi választék, nagy mennyiség. Pl. gyorséttermeknél: az egyénre szabás minimális, a vevőknek szigorúan megírt szerepük van a „termelési folyamatban”. A vevő rendel a szűk választékból, majd a fizetés után azonnal el kell hagyni a pultot és a fogyasztás után a vevők maguk dobják ki a „szemetet”, teszik helyére a tálcát. A „futószalag” nem tesz lehetővé személyes hangvételt, az eladó a minél gyorsabb kiszolgálásra koncentrál. Vannak olyan bankok, ahol mérik az időt, hogy egy ügyintéző mennyi ideig foglalkozik egy ügyféllel és telefonon odaszólnak, hogy 30 perc elteltével is még mindig ugyanazt az ügyfelet szolgálják ki.

Itt a mosodánál is ez a futószalag koncepció érvényesül, hiszen folyamatosan egymásután a gépekből jönnek ki az elkészült termékek, amelyeket az alkalmazottak csomagolnak, majd eljuttatnak a sofőrök a felhasználókhoz. Ha a felhasználónak valamilyen gondja volt a szolgáltatással, azt pedig reklamáció formájában közli a vállalattal.

## 3. Megoldás: Rugalmas kapacitás és keresletkiegyenlítő stratégiák

**Rugalmas kapacitás:** ahol a kínálat rugalmasan tud igazodni a keresletingadozáshoz. Nem kell a vevőnek felkeresni a szolgáltatás telephelyét, nem szükségesek az

interakciók. Pl.: villamos energia, földgáz, telefon. Ahol nem tud alkalmazkodni a kínálat a kereslethez, ott kereslet-és kínálatmenedzselés kell.

### 3/a **Keresletmenedzsmen**t

Először meg kell vizsgálni, hogy vannak-e keresleti ciklusok. Keresleti ciklusok kötődhetnek:

- Órához (étterem),
- Naphoz (vasúti közlekedés),
- Héthez (régebben postán jelentkezési lap leadási határidő vagy SZJA-bevallás határidő),
- Hónaphoz, évszakhoz (turisztikai szolgáltatások, WOZABAL-cég szolgáltatásai).

Keresleti ciklusok okai:

- Munkaidő,
- Iskolai szünet,
- Adóbefizetés határideje,
- Ünnepek,
- Fizetések ideje.

Vannak ahol véletlenszerűek a keresletingadozások. (pl. taxi- időjárás változás). A keresleti ciklusok meghatározása és az okok feltárása révén el lehet választani egymástól a különböző fogyasztói szegmenseket:

- Üzleti utazók nem maradnak hétvégére a szállodában,
- Családok szeretik a hétvégét.

A kereslet időbeni széthúzása, egyenletesebbé tétele segíti a termelési folyamatok optimalizálását, amellyel növelhető a hatékonyság,

Keresletkiegyenlítő stratégiáknak vannak bizonyos korlátjai: vannak olyan keresleti ciklusok, amelyeket a szolgáltató nem tud befolyásolni. (ebédidő dél körül, iskola vége,...). Ide tartozik a mososda ciklikussága is, hiszen a vállalat nem tudja befolyásolni az idegenforgalomból adódó ciklikusságot, így a a cégnél nincs lehetőség a kereslet terelésére.

### 3/b A kínálat menedzselése

További kapacitások kiépítése. Ez költséges a kereslet és a kínálat összehangolására.

### 3/c A vevői részvétel erősítése

„Csináld magad” elv – tehermentesítheti a szolgáltatót a többletkereslet okozta gondok enyhítésében. Ez egy mososdai szolgáltatásnál, mint például a WOZABAL-nál nem lehetséges, viszont vannak olyan hotelek a környéken, akik nem bízzák mosodákra a saját szennyesüket, hanem a hotelben kialakítottak egy mosodai részleget, ahol a saját ruháikat feldolgozzák, így a termelést is és a szállítmányozót is házon belül oldják meg saját munkatársaikkal.

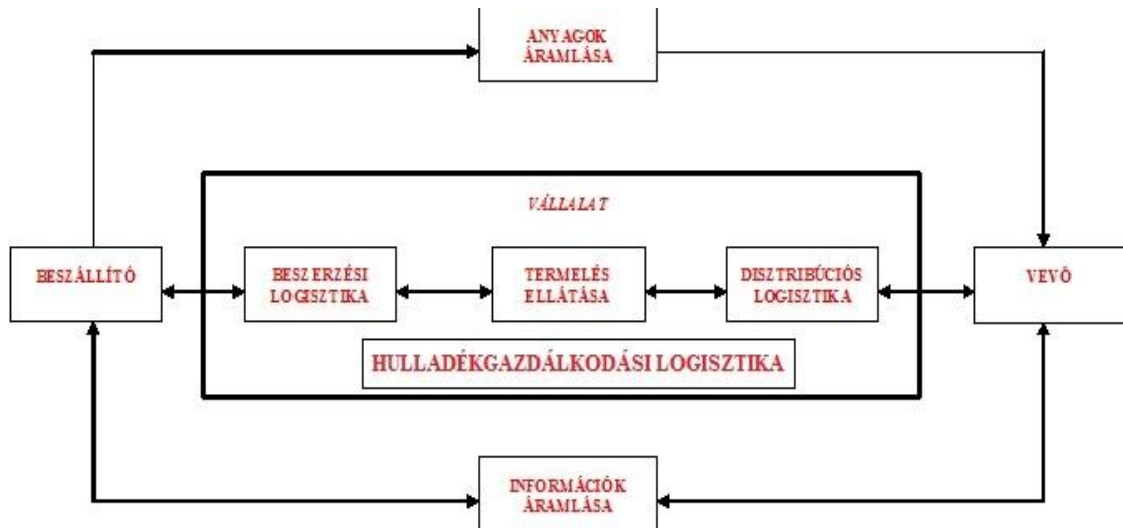
### 3. A cég logisztikai tevékenysége

A logisztikának hatalmas jelentősége van egy termelő, illetve egy szolgáltató cég esetében is, hiszen ha a vezetők a logisztikát jól szervezik és irányítják, akkor jelentős versenyelőnyhöz juthatnak a piacon. A fogyasztó számára a cég által kínált cikkek és szolgáltatások esetén 3 érték testesül meg: a **használati érték**, az **idő érték** és a **hely érték**. Mind a három érték nagyon szoros összefüggésben áll egymással, és a logisztikának az a feladata hogy ezeket az értékeket minél jobban a fogyasztók elvárásaihoz igazítsa, vagyis azt gyártsa (szolgáltassa), ami a vevőnek fontos, akkor és ott, ahol a fogyasztónak szüksége van rá. A logisztikát a legegyszerűbben a 6M-elv alapján tudjuk leírni. A **6M-elv**nek a lényege az, hogy

- a megfelelő termék, szolgáltatás
- a megfelelő mennyiségben
- megfelelő időben
- megfelelő minőségben
- megfelelő helyen
- megfelelő ár mellett

kerüljön el a fogyasztókhoz. A logisztikának különböző szintjeit különíthetjük el egymástól. Ezek a mikro-, makro- és metalogisztika. **Mikrologisztika** alatt a vállalatnál történő logisztikai tevékenységeket értjük, **makrologisztika** a regionális és hálózati szinten értelmezhető, a **metalogisztika** pedig a világgazdasági folyamatokhoz kapcsolódó tevékenységeket foglalja magába. A WOZABAL esetében én csak a vállalton belüli, mikrologisztikai tevékenységekkel fogok foglalkozni.

A 11. ábrán a WOZABAL Textile Vollversorgung GmbH logisztikájának fő területeit fogom feltüntetni.



11. ábra: Vállalati folyamatok

Forrás: Saját szerkesztés

Ahogy az ábrán is látszik a cégnél megtaláljuk a **beszerzési logisztikát**, a **termelési logisztikát**, az **elosztási logisztikát** és a manapság egyre nagyobb jelentőséget kapó **hulladékkezelési logisztikát** is. Ez a logisztika tevékenységének divízionális csoportosítása. Ezen kívül beszélhetünk még funkcionális csoportosításról is, melynek a részei:

- szállítás, fuvarozás, szállítmányozás,
- anyagmozgatás,
- tárolás,
- rakodás,
- informatikai adatfeldolgozás,
- csomagolás, egységgrakomány képzés.

A WOZABAL esetében a divízionális csoportosítás alapján kialakított részeket fogom sorra venni és tanulmányozni.

### 3.1. Beszerzési logisztika

A beszerzésnek az az alapvető feladata, hogy a vállalat számára szükséges:

- alapanyagot, segédanyagot, energiát, ruhaneműket, mosószereket,
- termelő berendezéseket,
- humán erőforrást, munkaerőt,
- információt,
- szolgáltatásokat

a 6M-nek megfelelő elvek alapján a vállalat számára biztosítsa. A beszerzési logisztikának is vannak különböző feladatai, mint a beszerzés megtervezése, ár és költségelemzés, piackutatás, beszállítók kiválasztása.

A WOZABAL cég beszerzési logisztikája összefügg az elosztási logisztikával is, de erre majd az később térek ki bővebben. A beszerzés nagy részét a kliensek szennyesének a begyűjtése jelenti. Ennek a megszervezését az egyik titkárnő végzi a cégnél. A cég összesen 6 sofőrrel dolgozik, akik egy tervezet alapján viszik a tiszta mosást és hozzák a szennyest mosást napi több kör megtételével.

A beszerzési logisztikának nagy szerepe van a mosószerek beszállításának a szervezésében is, hiszen ha elfogy a mosószer és akkor abban a pillanatban nincs raktáron se a gyárnál, akkor le kell állítani az egész termelési folyamatot, hiszen nem valósulhat meg a mosás. A mosószereket általában havonta rendeli a cég, és havonta történik a szállításuk is.

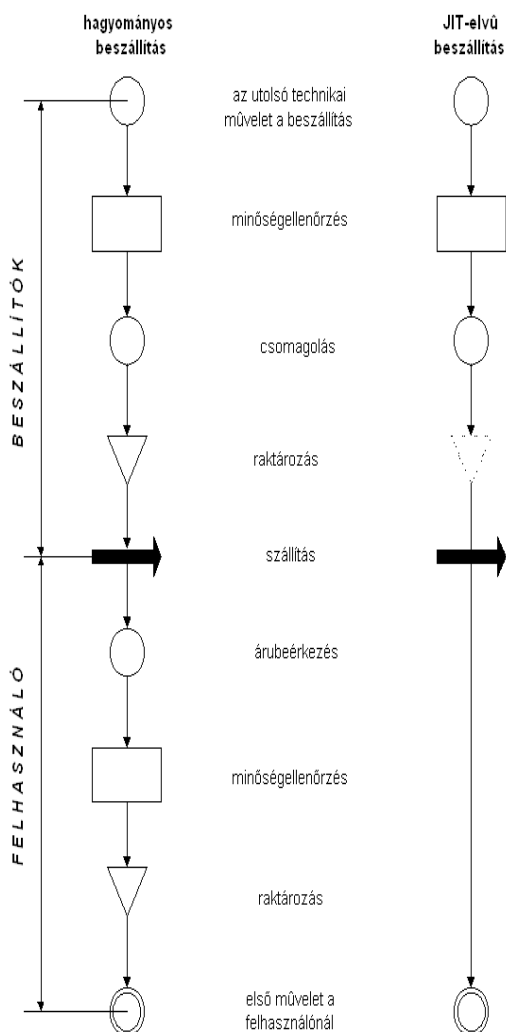
A mosószereken kívül az új ruhaneműknek is fontos a beszerzésük, hiszen amik szakadtak azok kidobásra kerülnek. Ezeknek a számát egy listában kell vezetni, mely alapján tudják, hogy melyek azok a fajta textilek, amikből rendelni kell újakat. Ez az egyik lehetőség az új ruhák beszerzésére. A másik lehetőség, ami most történik a gyárnál, hogy a régi fajta takarókat, párnahuzatokat, törölközőket, gumis lepedőket, össze kell gyűjteni ( jelen esetben mindegyik fajtából 600 darabot) és ezeket a cég elküldi a Linz-i WOZABAL-gyárnak, ők pedig ezek helyett a régi termékek helyett újakat küldenek.



## 3.2. Termelési logisztika

Maga a termelés rögtön azután kezdődik meg a cégnél, hogy a sofőrök beszállították a szennyest és a teherautókról lepakolták a mosóteremben. Korábban már a 5. ábrán bemutattam a mosás útját a gyáron belül, most itt a termelési logisztika alatt a mosástól a becsomagolásig fogom részletezni a folyamatokat.

### 3.2.1. A Just in Time rendszer sajátosságai a cégnél



12. ábra: A hagyományos és a JIT termelés rendszer

Forrás: Logisztika előadás

A cég megnevezhető egy Just in Time rendszerként is, hiszen akkor működik a vállalat optimálisan, hogyha minden éppen időben érkezik be, és éppen időben el is készül, hiszen a sofőrök és ezáltal a cég munkatársai is egy szállítási terv alapján végzik a munkát, amelyből láthatják, hogy melyek azok a fogyasztók, akikhez tartozó mosásnak másnapra készen kell lenniük. Természetesen vannak olyan helyzetek is, amikor nem egyből az elkészülés után szállítják a tiszta ruhanemüket. Ezeknek a kész konténereknek a tárolására egy külön helység van a gyáron belül, ahol sofőrök szerint vannak csoportosítva, így könnyebben tudják egyszerre a teherautóra tenni a konténereket és nem kell keresgetniük őket.

Maguknak a Just In Time rendszereknek az alapvető lényegük, hogy **éppen időben** biztosítsák a fogyasztók számára az elvárásokat, ne előbb és ne később, hiszen ezzel elégedetlen ügyfeleket érhetnek el a

vállalatok. A másik legalapvetőbb tulajdonsága az ilyen típusú rendszereknek, hogy a

**készleteket minimálisra** csökkentsék. Ennél a mosodánál is vannak készletek, mert a cég egyik részlege azzal foglalkozik, hogy a cégben lévő készletekből megrendelés alapján állítsa össze a klienseknek a termékeket. A 12. ábrán egy hagyományos és egy Just in Time termelési rendszer összehasonlítása található meg. Látható, hogy mennyivel egyszerűbb egy JIT-rendszer felépítése, hiszen kiiktatnak egyes elemeket a hagyományos termelési rendszerből, ezáltal gyorsul a folyamat és közben a raktározási költségek is minimalizálhatók.

Mint minden rendszernek, egy JIT-nak is megvannak a megvalósításához szükséges **elengedhetetlen feltételek:**

- A fogyasztók igényeinek naprakész ismerete: A cégnél ez például telefonon, illetve e-mail-en, vagy személyesen történik. A vevők felkeresik a céget minden egyes alkalommal, ha például a mosással kapcsolatban valamilyen más igényük van, és így a cég egyből meg tudja oldani a változásokat. Azoknál a hoteleknél, panzióknál, ahol megrendelés alapján készítik el a termékeket, ott pedig minden egyes alkalommal a fogyasztók elküldik, hogy miből mennyi darabra van szükségük és így lesznek összekészítve a végtermékek.
- Informatikai rendszer: Olyan programok használata, amelyekbe könnyen meg lehet változtatni az adatokat és nem tart sokáig kikalkulálni, hogy hogyan lesz megfelelő. A cégnél a fuvarszervezésre is használnak programokat, és így alakítják ki egy hétre előre, hogy melyik sofőr hova szállítson termékeket.
- Rendelési ciklusidő: Pontosán meg kell határozni, hogy milyen gyakran történjenek a szállítások és a rendelések és ezeket elfogadható rendszerességre kell csökkentenie a vállalatnak.
- Megfelelő szállítási infrastruktúra: A szállítóeszközöknek mindig megfelelő állapotúnak kell lenniük különben ha valamelyik autó tönkre megy és nem tudnak azzal szállítani, akkor az egész szállítási tervet újra meg kell tervezni.

A fent említett 4 szükséges feltétel mindegyike megtalálható a cégnél. Az **információ** az, ami teljes mértékében végig kíséri az összes folyamatot, hiszen egy vállalatnál nagyon fontos, az hogy mindenki mindenkivel kommunikáljon és így áramoljanak a pontos információk.

Az irodai számítógépeken leginkább a Microsoft Office programokat használják, azokon belül is a Word-öt és az Excelt. A gyárban is található egy számítógép, amit az

expediten dolgozók használnak a különböző köntösök, párnák, takarók vonalkódjainak a bescannálására. Erre egy külön program van feltelepítve a gépre, ami úgy működik, mint egy átlagos bolti vonalkód leolvasó program. Miután leolvasta a gép a vonalkódot az adott termékről, a számítógépen megjelenik a termék neve, és az, hogy melyik vevőhöz tartozik. Miután az adott fogyasztóhoz tartozó összes termék be lett olvasva, csak ki kell nyomtatni és már készen is van a kimenő szállítólevele az ügyfélnek. Mindent, amit a gyáron belül a gépbe beolvasnak, azt az irodában található gépen is nyomon tudják követni.

### 3.2.2. Vállalaton belüli szállítóeszközök

A gyárban a termékek szállítására a részlegek között 2 fajta eszközt használnak. Az



13. ábra: Konténer

Forrás:

<http://www.logismarket.ch/wild-ag-zug/rollcontainer-und-waesche-container/1230003530-966257232-p.html>

egyik egy **Roli típusú kiskonténer**. Ezekben a konténerekben érkezik meg a mosás a céghez, és a munkafolyamatok végén ebbe a konténerbe kerül vissza a tiszta mosás és így szállíthatják is a fogyasztóknak. Természetesen higiénia okokból és a minőségbiztosítás miatt nem csak simán kerülnek bele a tiszta ágyneműhuzatok, törölközők, kispárnák, gumis lepedők, stb... a konténerbe, hanem egy műanyag zsákot húznak bele, és ezzel a tiszta mosásokat megvédik a különféle szennyeződésektől. Vannak olyan hotelek, amelyek nem műanyagzsákot kérnek a konténerbe, hanem szövetzsákot. Ezeket a szövetzsákokat kimondottan ilyen konténerekhez tervezték, teljesen beleillenek. Ezeket én abból a szempontból sokkal előnyösebbnek tartom, hogy a még meleg takaróhuzatok és párnák, ahogy a műanyag zsákba belekerülnek, ott bepárasodnak, viszont a szövetzsákon keresztül tudnak szellőzni és ki is tudnak hűlni, mire szállításra kerülnek.



14. ábra: Wagen

Forrás:

[http://www.hygi.de/novocal\\_aluminium\\_transportcontainer,pd,11919.html](http://www.hygi.de/novocal_aluminium_transportcontainer,pd,11919.html)

A másik eszköz, amelyet a cégen belül a mosás mozgatására használnak, az úgy nevezett **Wagen**. Ebben a frissen mosott termékeket viszik el a szortírozás után a különböző részlegekhez, ahol megmunkálják őket. Ezeknek az eszközöknek az előnyük az, hogy elég nagy úrtartalommal rendelkeznek, valamint könnyen mozgathatóak a gyáron belül, hiszen 3 vagy 4 keréken könnyen guríthatóak. A cégnél többféle méretű és kinézetű Wagen található, de lényegi különbség nincs köztük.

### 3.2.3. A termelés részfolyamatai

Mint már láthattuk az 5. ábrán a termelés több részlegben történik. Ezek sorban a következők:

1. Mosóterem, ahol megtörténik a mosás.
2. Szortírozó szalag, ahol a szortírozók kiválogatják a mosás közül a Wagenekbe a tiszta termékeket.
3. Nagygép, kiscső, ahol a vasalás, majd a csomagolás történik.
4. Frottee, ahol a már megszáritott termékeket hajtogatják a gépek, majd csomagolás történik.
5. Expedít, ahol a megrendeléseket állítják össze papír alapján.

A következőkben ezeknek a területeknek a tevékenységét fogom bemutatni.

#### 3.2.3.1. Mosóterem

A szennyes beérkezése után az a munkatárs, aki mos, a konténerekből kiszedi a koszos ruhákat és egy zsákba teszi bele, ami pedig majd a mosógépbe eresztí bele a tartalmát. A zsákba rakodáson kívül minden gépesítve történik. Egy vagy 2 mosóember dolgozik

hátul, ez függ, hogy éppen szezon van-e vagy pedig sem. Természetesen a szezonban sokkal több mosás érkezik a gyárba és ezáltal sokkal megerőltetőbb is a munka egy ember számára, mert van hogy napi 10 órát is kell dolgozni.

Amikor a zsákokba bekerülnek a szennyes ruhák, akkor éppen aki hátul a mosóteremben dolgozik beprogramozza a gépet. Beüti a hotelnek a kódszámát, és hogy milyen típusú mosás van előírva az adott fogyasztónak. Minden hotelnek van külön kódszáma, amely alapján könnyebben megismerhetők, valamint egyszerűbb egy kódszámot beírni a számítógépbe, mint egy hosszú nevet. Ezt így kell elképzelni:

- 63: Therme Kaprun
- 14: Grand Tirolia, Kitzbühel
- 52: Hotel Sallerhof, Salzburg
- 53: Salzburger Hof, Bad Gastein

Az egész termelési folyamatot végigkíséri a szállító levél, mellyel azonosíthatóak a kliensek, és ez alapján az irodán is figyelemmel tudják kísérni, hogy éppen melyik fázisban tart a mosás. Ezen a szállítólevélen fel kell tüntetni, hogy hány konténerrel jött be mosás, és összesen hány kilogrammot nyomott, mert ez a különböző mérések alapjául szolgál.

### ***3.2.3.2. Szortír-szalag***

A mosás és prézelés után ( ez tulajdonképpen arra szolgál, mint az egyszerű mosógépnél a centrifugálás) válogatásra kerül a sor. Egy monitoron látják a szortírozók, hogy éppen melyik kódszámú hotel jön, és az aktuális szállítóleveleket elhozza valamelyik szortírozó-munkatárs a mosóteremből. Általában 3-4 ember válogatja a mosást több Wagenbe. A 15. ábrán aWagenek és tartalmuk található:



**15. ábra: Szortírozás végeredményei**

Forrás: Saját szerkesztés

Persze ez nem minden vevőnél pontosan ugyanígy zajlik, de általában ez a jellemző. Ha a kórház jön, akkor még extra Wagenbe kell szortírozni a pizsamákat, az inkontinencia betéteket is, de a nagytöbbségét a cég fogyasztóinak a hotelek teszik ki, melyeknél a fent vázolt séma a jellemző.

Az első 2 Wagen tartalma még vizesen kerül a nagy gépre (1. Wagen) és a kis gépre (2.Wagen) majd ott megtörténik a vasalás. A 3., 4. és 5 Wagen tartalma először a szárítóba kerül és szárítás után a Frottee dolgozza fel őket. A szortírozás során a Wagenek tetejére teszik a szállítólevelet, amiből tudni lehet, hogy az adott Wagenben található mosás melyik hotelhez vagy kórházhoz tartozik. Természetesen ha egy fogyasztónak több Wagenben is van mosása, akkor nem tesznek mindegyik tetejére szállítólevelet, hanem az első tetejére kerül a szállítólevél és a többire pedig egy kis cetlire felírva az adott kliens kódja. Ez a nagy gépre és a kis gépre vonatkozik, mert a Frottee részlegben a szárítóba való küldés során beírják a hotel kódját, és miután kijön a szárítóból a mosás, akkor az ott található gépek monitorján megjelenik, hogy éppen melyik kódszámú hotel vár arra, hogy kész legyen.

### 3.2.3.3. A termelés tárgyi feltételei: kis gép, nagy gép

A 2 gépen zajló folyamatokat egyszerre jellemezném, hiszen nem sok eltérés van a két részleg között. A sorrend az ami a legfontosabb! A hoteleknek mindig úgy kell csomagolni a vasalás végén, hogy először a nagy gépes takaróhuzatok kerülnek a konténerek aljára, majd erre a nagy gépen kivasalt lepedők, és innét ez a konténer át van tolvá a kis gépre, ahol a tetejére rápakolják a párnahuzatokat. Általában minden vevőnek külön konténerbe kell tenni az ágynemű mosását és a terítő mosását. A szállítólevél a nagygépre kerül először, ahol folyamatosan gyűjtve vannak az elkészült szállítólevelek. A gépek elején van 1-1 füzet, amit az alábbiak alapján vezetnek:

- vevő kódszáma,
- vevő neve,
- miből, mennyi mosás tartozik hozzá,
- aláírás, hogy éppen ki készítette el azt a vevőt,
- az elkészült konténerek száma.

Amikor elkészült egy konténer a nagy gépen, akkor egy konténercetlire ráírják a hotel nevét, amelyből tudni lehet, hogy a konténert melyik fogyasztóhoz kell majd kiszállítani. Ezt minden egyes új konténernél meg kell tenni, hiszen a sofőrök így találják meg azt a konténereket. Másrészt a kis gépen is így tudják, hogy éppen melyik vevő konténer lett oda tolvá és melyik párnahuzatokat, terítőket kell beletenni.

A két gép között nagyon fontos a kitűnő kommunikáció, mert lényeges, hogy a nagygép és a kis gép körülbelül egyszerre készítse el ugyanazokat a vevőket, mert így lesz gördülékeny az egész termelési folyamat, és így lesz tökéletes a JIT- rendszer működése is. Ebben a 2 akasztónak van nagy szerepe ( ők azok, akik a nagy gépen a csigákra felakasztják a vasalni valót) , mert nekik van a legnagyobb mozgásterük a gépen és át tudnak menni a kis gépre, hogy megnézzék, ott melyik hotelt csinálják és melyik fog jönni. Ebből tudják, hogy a nagy gépen is milyen sorrendbe kell elkészíteni a vevőket.

A **csomagolás** szerepe, mint már korábban kifejtettem a higiénia megtartása, valamint, a tiszta ruhák különböző hatások elleni védelme. Ilyen hatások például:

- kosz, por,
- időjárási viszonyok a szállítás során: eső, hó.

Ezen felül fontos hogy a műanyag zsákokat megfelelően tegyék bele a konténerbe, hiszen ha az első alkalommal bele van téve a takaróhuzat és az egész műanyag zsák legyűrődik, az nem nyújt esztétikus megjelenést a fogyasztó számára. Azért hogy a zsák a helyén maradjon csipeszeket használnak a rögzítéséhez, amit levesznek, amikor a konténer teljesen elkészült.

Mindkét gépen más szabályok szerint kell a szépen kivasalt termékeket összepakolni.

Nagy gép:

- takaróhuzat: ötösével,
- lepedő: ötösével,
- duplalepedő: egyszerűen egymásra tenni,
- asztalterítő: egyszerűen egymásra tenni.

Kis gép:

- párnahuzat: tizesével,
- konyharuha: tizesével,
- kis asztalterítő: huszasával egymásra tenni,
- ruhaszalvéta: egyszerűen egymásra tenni.

Ezeknek a szabályoknak 2 jelentőségük is van, az egyik, hogy a legjobban így esztétikusak a kivasalat termékek, a másik pedig, hogy könnyebben össze lehet őket számolni akkor is, ha a konténerben vannak.

A füzetben található darabszámot vagy az egyik titkárnő az irodáról, vagy pedig az expediten dolgozók közül valaki átvezeti a szállítólevelekre és ha már minden részlegen az adott vevő termékei elkészültek, és a szállítólevél is kész van, ezt a dokumentumot leadják az irodán és a sofőrnek nyomtatnak egy kimenő szállítólevelet, amely alapján ki tudja szállítani az elkészült termékeket.



#### 3.2.3.4. Frottee

Ahogy a szortírozáskor már megemlítettem ezen a részlegen csak a szárítás után történik a termékek feldolgozása. A Frotteen 2 különböző területet említenék meg.

A törölközők, kéztörölkők, fürdőlepedők, pizsamák, gumis lepedők, inkontinencia betétek, fürdőkád kilépők hajtogatására 2 gép áll rendelkezésre. itt 3 vagy 4 ember dolgozik mindig, 2 teszi a gépekre a termékeket, 1 vagy 2 pedig pakolja bele a konténereke a már összehajtottakat. Ezen a részlegen általában a konténerekbe úgy pakolnak, hogy először bele kerülnek a törölközők, majd a kéztörölkők és a fürdőkád kilépők, majd a legvégén ha még ráfér akkor a fürdőlepedő, de általában ennek új konténer van kezdve, hiszen ezek nagy méretűek. Itt is nagyon fontos a pontos darabszám felírása és füzetben vezetése, mert amint az előbb már említettem a füzetből van átírva a szállítólevélre a darabszám.

A másik területen a gumis lepedők bezsákolása és a fürdőköntösök hajtogatása történik. A gumis lepedőket alapos átnézés után tizesével kis műanyag zsákba teszik bele, és úgy kerülnek egy üres konténerbe. A fürdőköntösök esetében 2 fajtáról beszélhetünk. Vannak vonalkódos és vonalkód nélküli köntösök. A vonalkód nélkülieket összehajtogatás után egyből ki lehet küldeni annak a vevőnek, akihez tartozik. A vonalkódos köntösöket pedig összehajtogatás után el kell vinni az expeditesekhez, akik egy vonalkódleolvasóval bescannelik őket, és ezután ők kinyomtatják a már kész kimenő szállítólevelet. Tehát a vonalkódos köntösöket nem kell a füzetbe felírni darabszám szerint, hanem csak a vonalkód nélkülieket. Ezeken kívül megemlíteném, hogy a kórházak esetében itt történik a pelenkák és különöző mosdatókesztyűk, babaruhák stb. feldolgozása, amiket vagy itt szállításra készre megcsinálnak vagy pedig ha a szárítóból zsákokba jön le akkor az expeditesek fogják a munkát befejezni.

A Frottee-n dolgozó emberek és a szortírozók között fontos a kommunikáció, mert innét csak teljesen szárazon kerülhetnek ki a termékek hiszen egy törölköző nagyon hamar bepenészesedhet és az nem jó sem a cégnek, sem a fogyasztónak. Ha a frottee-n dolgozók nedvesnek érzik a termékeket, akkor szólnak valamelyik szortírozónak, aki újra felküldeti a szárítóba őket és utána már remélhetőleg száron kerülnek ki onnét. Ha mégsem, akkor addig ismétlik ezt a folyamatot, amíg teljesen száraz terméket nem kapnak.

### 3.2.4. A házi mosás, avagy a „pool”

Mint már említettem az expedit feladata, hogy az irodába beérkező adatok alapján állítsa össze a megrendeléseket. Ezeket a listákat az expediten dolgozóknak előre odaadják, amit a következő napra meg kell csinálni. A JIT rendszerek lényege, hogy minimális készleteket gyártanak, ami itt is bebizonyosodik, hiszen muszáj a cégnek valamennyi készletet raktároznia, mert csak így tudják a beérkező megrendeléseket ellátni. A mosása ezeknek a termékeknek mindig a „100”-as kód alatt fut és így minden részleg tudja, hogy ha ez a kód jön, akkor azt pool-ba kell tenni. Általában minden fajta termékből 2 konténernyi mennyiség az ami a gyárban megtalálható mindig készletként, mert az évek tapasztalatai alapján ennél nagyobb mennyiségű terméket nem túl gyakran rendelnek a cégtől. Persze ez részegységenként változó, hogy egy konténerbe mennyi termék fér bele.

A cégen belüli raktározáson kívül vannak nagyobb raktárhelyek is nem túl messze a cégtől, ahova a felesleges teli konténer pool-mosást elszállítják a sofőrök, és ha az expeditnek szüksége van rá onnét visszahozzák. Mielőtt elküldik a raktár csarnokba a mosást, kap egy sorszámot és egy papírra rákerül, hogy mi és hány darab van benne. Ez alapján egy lista készül, amelyet az irodában vezetnek és így ha valamire szükség van, akkor nagyon hamar meg lehet találni a nyilvántartásban és vissza is lehet hozatni.

A termelési folyamatok zavartalan működése érdekében a vállalatnál dolgozik egy karbantartó is. Ha bármi probléma lép fel a termelés folyamán, akkor ő azonnal megpróbálja orvosolni a hibát, vagy ha neki nem sikerül, akkor felveszi a kapcsolatot a gépeket gyártó cégekkel.

### 3.3. Elosztási logisztika

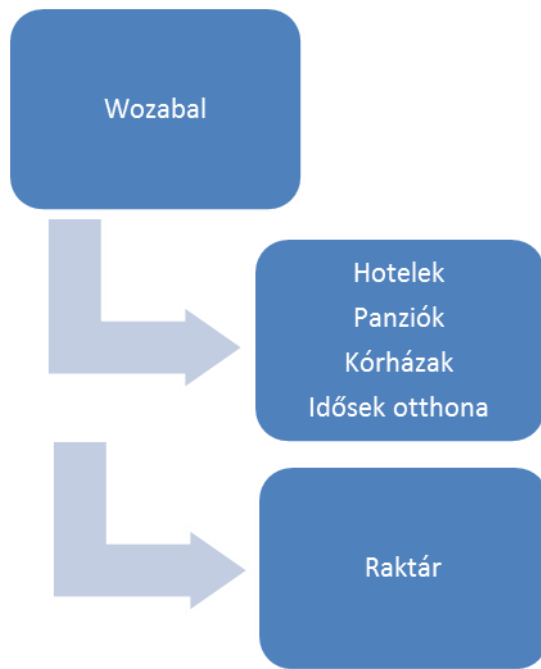
Az elosztási logisztikának egy cég életében az a legfontosabb szerepe, hogy az előállított árut a 6 M-nek megfelelően a fogyasztókhöz eljuttassa

Az elosztási logisztikába nem csak az anyagáramlások megszervezése és megvalósítása tartozik bele, hanem a hozzá kapcsolódó információáramlások megtervezése, szervezése, irányítása és lebonyolítása is. Egy vállalatot az határozza meg a legjobban, hogy milyen az általa nyújtott **szolgáltatások színvonala**. Ehhez a színvonalhoz tartozó elemek a következők:

- Milyen gyorsan tudja teljesíteni a vállalat a megrendelést,
- Mennyire pontosan tudják elvégezni a szállítást,
- Milyen eszközökkel rendelkezik a vállalat a szállítás elvégzéséhez,
- Mennyire rugalma a cég a szállítás szempontjából,
- Milyen minőségben végzik el a szállítást.

Egy cégnél meg kell határoznunk, hogy milyen **disztribúciós csatornával** rendelkezzen. 2 fajtáról beszélhetünk:

1. Közvetlen disztribúciós csatorna: ebben az esetben a fogyasztó egyből a termelőtől kapja meg a szolgáltatást. Ez a disztribúciós csatorna jellemzi a WOZABAL-céget is. (16. ábra)
2. Közvetett disztribúciós csatorna: ilyen elosztási rendszernek nevezik azt, amikor nem kerül egyből a feladótól a fogyasztóhoz a termék, hanem több lépcsőn keresztül juttatják el ( például: nagykereskedés, kiskereskedés).

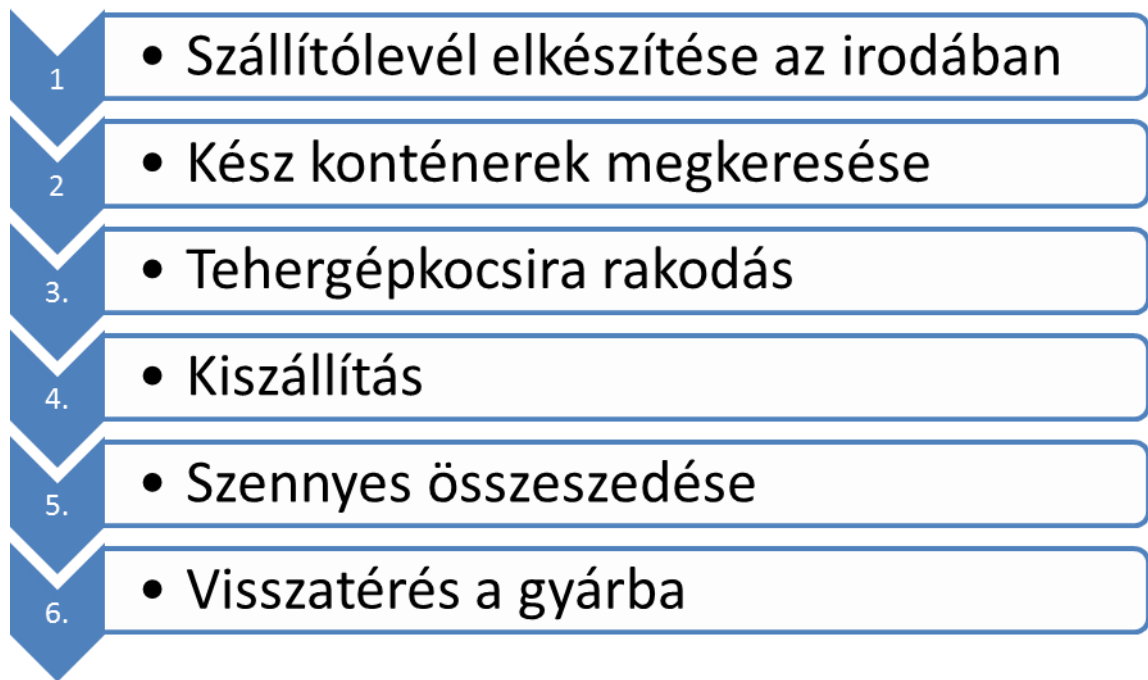


**16. ábra:** A vállalat közvetlen disztribúciós csatornái

Forrás: Saját szerkesztés

A közvetlen elosztási rendszerrel rendelkező vállalatoknak szükségük van a gyors és megbízható szállítási feltételek kialakításához. Akkor gazdaságos ez a fajta elosztás, ha a lehető legtöbb rakományt fel tudják tenni a szállítóeszközökre. Mindenképpen jó információs kapcsolatnak kell lenni a cég és a vevő között, hiszen a legapróbb változtatását is a fogyasztónak egyből ki kell elégíteni, így kaphat a vállalat elégedett vásárlókat.

A WOZABAL Bad Hofgastein-i gyárához kapcsolódóan készítettem egy folyamatábrát arról, hogy hogyan is jut el a cégtől a végső felhasználóig a mosás.



17. ábra: Az elosztás folyamata a cégnél

Forrás: Saját szerkesztés

Ahogy már a termelési logisztikánál is említettem az egész gyártási folyamatot végigkíséri egy **bemenő szállítólevél**, melyre rávezetik azt, hogy az adott vevő hány darab ruhát hozott tisztításra, vagyis mennyi az amennyi kiszállításra kerül. Itt látható ez a szállítólevél minta:

Hotel Pillersee  
Pillerseehof AG  
Kirchweg 1  
6393 St Ulrich

**Kunde/Station:**  
Liefer-Datum  
Packzettel-Nr

**Packzettel, Anforderung für** . . . . .

Fax-Nr:  
Bestellt am \_\_\_\_\_ durch \_\_\_\_\_

Menge	Artikel-Bezeichnung	Anf.	def.Bestand	durchschn. Liefermenge
	Bezug Nobless weiß (takaró nobless fehér)	U	0	75
	Polster Nobless weiß 80x60 (párnahuzat)	U	0	80
	Spanneintuch nobless weiß (gumis lepedő)	U	0	73
	Leintuch elegance (lepedő)	U	0	1
	Doppelleintuch elegance (dupla lepedő)	U	0	1
	Bademantel Frottee weiß (köntös)	U	0	0
	Anfahrtpauschale	U	0	1
	Glittercontainer Silber	U	0	0

18. ábra: Részlet egy bemenő szállító levélről

Forrás: Saját szerkesztés a bemenő szállítólevél alapján

A bemenő szállítólevélről leolvashatjuk:

- a fogyasztó nevét,
- címét,
- a szállítás dátumát, illetve, hogy
- az adott vevőnek milyen fajta ruhaneműi vannak.

Az ábrában ezeket magyarul is feltüntettem.. Miután ezt az expediten dolgozók vagy az irodisták közül valaki kitöltötte, utána az irodában gépre vezetik át az adatokat és ezután kinyomtatják a sofőrök számára a **kimenő szállítólevelet**.

Wozabal Textile Vollversorgung GmbH & Co. KG - Gallwiesweg 28 - 5630 Bad Hofgastein  
Hotel Pillersee  
Pillerseehof AG  
Kirchweg 1  
6393 St Ulrich

<b>Kunde:</b>	
<b>Datum:</b>	21.04.2015
<b>Tour:</b>	BHG, Dienstag, Tour 22
<b>Folge:</b>	10
<b>Fahrer:</b>	1. sofőr
<b>Lieferart:</b>	(unbekannt)

### Lieferschein 19252227

Artikel Nr	Bezeichnung	Menge
<b>Kostenstelle:</b> 101855007006	<b>Hotel Pillersee</b> Fr. Bademantel Jamaika "Pillersee"	44
	Gesamt-Menge Stück	44

### 19. ábra:Kimenő szállítólevél minta

Forrás: Saját szerkesztés a kimenő szállítólevél alapján

Ezen a sofőrök, illetve a fogyasztók számára szükséges információk találhatóak meg, mint a :

- szállítást végző sofőr neve
- szállítás pontos időtartama
- a fogyasztó neve és címe
- a szállítandó áruk mennyisége és fajtája

A kimenő szállítólevél alapján a sofőrök a kész konténerek között kikeresik a szállítandó konténereket és utána felpakolják a teherautókra őket. A szállítás

gyakoriságát és pontos időpontját a **tervezet** formájában a sofőrök és a gyárban dolgozók is megkapják. Az alábbiakban ennek a tervezetnek egy részlete látható:

	1.sofőr	2.sofőr	3.sofőr	4.sofőr	5.sofőr	6.sofőr
Montag (Hétfő)	<p>8:00-9:30 Neue Post, Orania, Reineke, Wildbad, Gisela</p> <p>10:00-12:00 Villa Anna, Erlengrund, Miramonte, Guess Flats</p> <p>12:30-13:30 Hohe Tauern, Goldberg</p> <p>14:00-15:00 Haus Hirt, Habsburgerhof, Sonngastein</p> <p>15:30-16:30 Arkadia, Altersheim</p>	<p>6:00-9:00 Heilstollen, Hapimag Bad Gastein, Bistro Hapimag</p> <p>9:30-15:30 Franzhof Söll, Kaiserfels, Hapimag Saalbach, PK Ritzensee, Home Office</p>	<p>6:00-13:00 PK Werle, Hotel zur Post, Villa Ceconi, Kavalierhaus, Sallerhof, Momentum(POINT), Rest. Kohlpeter, Europa Kollege, Buberlgut, Dorfhotel, Wenghof</p>	<b>ZA</b>	<p>6:00-9:00 Robinson</p> <p>9:30-12:00 Hapimag Zell am See, KH Zell am See, Haus am See Alpen App.</p> <p>12:30-05:00 Palace, Salzburgerhof</p>	<p>6:00-12:00 Therme Kaprun, Hotel Victoria Kaprun, Hausmeister Reini, Schönblick, Rauriserhof, Hotel Post Taxenbach, Gratz Dorfgastein</p> <p>12:30-15:00 Kurparkhotel, KH Gastein, Lafenthaler, Kurhaus Gastein, Alpentherme</p>

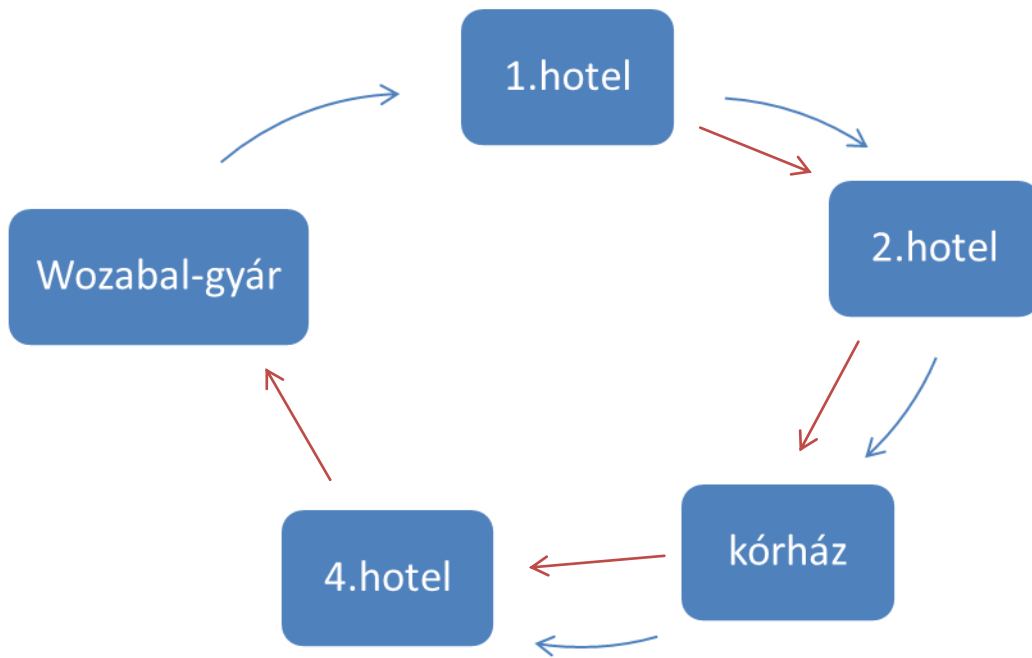
20. ábra: Szállítási terv részlete

Forrás: Saját szerkesztés a szállítási tervezet alapján

Látszik ebből a tervezetből, hogy egy nap egy sofőr nemcsak egy körjáratot megy, hanem kettőt vagy hármat is. A cégben a szállítást **gyűjtő-elosztó körjáratokkal** végzik, ami azt jelenti, hogy ahogy kiviszik a tiszta mosást a fogyasztók részére egyből hozzák is vissza a koszos ruhákat, amiket a következő alkalomra el kell készíteni.

A tervezetben látszik, hogy a fogyasztókat 2 színnel, a zölddel és a feketével emelik ki. A zöldek azok, akiknek a mosását a gépektől egyből viszik a felhasználókhhoz, a feketével jelzett hotelek mosását pedig az expedít állítja össze megrendelés alapján. A plánban az 5. sofőrnél olvashatunk egy ZA megjelölést, ami azt jelzi, hogy az a sofőr nem dolgozik, mert sok túlórája volt és ezért a túlórái kontójára elmehetett pihenőnapra.

Ezek a körjáratok az alábbi ábrán látható módon néznek ki:



21. ábra: Egy sofőr körjárata

Forrás: Saját szerkesztés

Az ábrán a kék nyilak a tiszta, a piros nyilak pedig a szennyes ruhákat jelölik. Megállapítható, hogy amikor egy sofőr elindul a cégtől a teherautóján csak tiszta mosás található, majd ahogy megérkezik az első fogyasztóhoz, ott lepakolja a hozzájuk tartozó szállítmányt és a koszos ruhákat pedig felpakolják az autóra és innét már úgy megy tovább, hogy az első vevő szennyesét is viszi tovább magával. Ez így halad addig amíg a tervezet alapján az adott járatából minden egyes vevőnek kiszállította a megrendelést, és az autóján már csak szennyes mosás található. Ezután a szennyessel visszatér a gyárba, ahonnan kezdődik az egész folyamat előről.

A cég tulajdonában összesen 6 **szállítójármű** van, azaz minden sofőr számára 1-1. Ebből a hat járműből 3 kisteherautó melyhez a sofőröknek elég a B kategóriás jogosítvány is. Ezekre a szállítójárművekre egy fuvar során maximum 8 konténert tudnak fepakolni. Ezeket az autókat a kisebb hotelekhez való szállításokhoz használják a sofőrök.





22. ábra: Nagy teherautó

Forrás: [http://scheuwimmer.at/wp-content/uploads/2014/09/Wozabal\\_1-337x252.jpg](http://scheuwimmer.at/wp-content/uploads/2014/09/Wozabal_1-337x252.jpg)

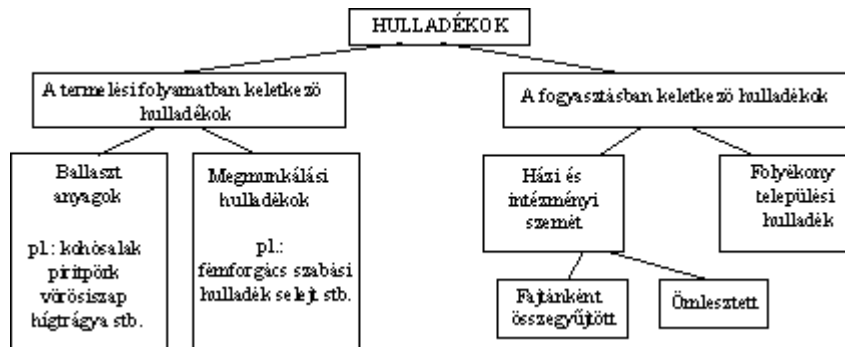
A másik 3 autó már nagyobb az előbb említett kisteherautóknál. Ezekre egy fuvar során felfér maximum 36 konténer. Általában a messzebben fekvő helyekre mennek a sofőrök ezekkel a nagyobb autókkal, valamint a nagyobb fogyasztókhöz, akikhez sok mosást kell kivinni és azzal a fordulóval sok szennyest is vissza kell hozni a gyárba. Ezekre a teherautókra nem elég a sofőröknek a B kategóriás jogosítvány, hanem kell hozzá a C kategóriás jogosítvány is.

Az áruszállításokat 2 csoportba sorolhatjuk a feladatok megoldásában közreműködők szempontjából.

- **Közforgalmú (közhasznú szállítások, logisztikai központok):**
  - Fuvarozó, szállító vállalatok: saját járműveiket használva szállítják el a megbízó cég termékeit
  - Szállítmányozók (speditőrök) : közvetítő szerepet töltenek be a fuvarozó és a fuvaroztató között, saját nevükben a megbízóik helyett kötnek fuvarozási szerződéseket
  - Futárexpressz és csomagküldő, csomagszállító szolgálatok, cégek
  
- **Nem közforgalmú (nem közhasznú)**
  - Saját járművel végzik a vállalatok a szállítást, mint például a WOZABAL-vállalat is, melynek különböző okai vannak:
    - Nagyobb súlyt tud helyezni így a vállalat a közvetlen vevő kapcsolatokra
    - A gépkocsivezetőknek rakodási tevékenységet is kell folytatni
    - A járművek reklámhordozó szerepet is betöltenek a vállalat érdekében. Ez látható a 22. ábrán, hiszen a cég felirata és a főbb tevékenységi körét le tudjuk olvasni az autó oldaláról.

### 3.4. Hulladékgazdálkodási logisztika

Először is fontos tisztázni, hogy mi számít hulladéknak nemcsak a vállalat életében hanem otthon a háztartásokban is. A 23. ábrán bemutatom a hulladékok fajtáit keletkezési helyük szerint:



23. ábra: A hulladékok csoportosítás keletkezési helyük szerint

Forrás: <http://mek.oszk.hu/01400/01452/html/hulladek/hull-1.gif>

Az ábrán jól látszik, hogy a hulladékoknak 2 csoportját különböztetjük meg a keletkezési helyük szerint:

- Termelési folyamatokban keletkező hulladék
- Fogyasztásban keletkező hulladékok

A WOZABAL-gyárnál is jól elkülöníthetőek ezek a hulladékok. A **termelés közben keletkező hulladékok** közé tartoznak például a szakadt ruhák, amiket zsákokban gyűjtenek össze, felírva a darabszámot és a fajtáját a kidobott ruhának. Majd ezeket a zsákokat meghatározott időközönként egy teherautó elviszi és megsemmisítik őket. Ez a hulladék csoportját tekintve a mégmunkálási hulladékok közé tartozik.

Tulajdonképpen én ide a termelési folyamatokban keletkező hulladékok közé sorolnám a mosószeres műanyagbordóit is, hiszen ezek is a termelés közben keletkező hulladékok, viszont ezek már veszélyes hulladéknak tekinthetőek, mert olyan anyagokat tartalmaznak, amelyek a környezetre ártalmasak.

A termelési hulladékokon kívül a gyárban keletkeznek még **fogyasztás során** is hulladékok. Ennél a csoportnál is két esetet különböztetnek meg. Vannak a házi és

intézményi hulladékok. Itt olyan dolgokra kell gondolni, amit az ember általában minden nap kidob a szemébe, például bioszemét, műanyagpalackok, alumínium dobozok, papír és még sorolhatnánk. Ezeket a szemeteket kétféle módon gyűjthetik az emberek a saját otthonukban, illetve a munkahelyen.

- Szelektív gyűjtés: Ez azt jelenti, hogy fajtánként szétválogatják a hulladékot, és a szemétszállítók ezeket külön fogják elvinni a lerakóhelyekre, ahol általában újrahasznosítják őket. Ausztriában csak ilyen módon lehet gyűjteni a szemetet. Ez azt jelenti, hogy külön kell válogatni:
  - a papírt,
  - a bio hulladékot,
  - a maradék szemetet és
  - van náluk egy úgy nevezett sárga zsák, amelybe a műanyag- és alumínium dobozok kerülhetnek.

Ezt nem csak háztartási szinten kell alkalmazni, hanem a vállalatoknál is. Minden héten megvan a szemétszállítási tervezet, hogy melyik napon éppen melyik fajta hulladékot fogják elvinni. Ha valakit Ausztriában rajtakapnak azon, hogy nem válogatja szét a saját szemétét, akkor azt a hatóságok megbüntetik.

- Ömlesztett: Magyarországon elterjedt ez a fajta szemétygyűjtés, hiszen ebben az esetben mindent egy kukába szórnak bele az emberek a háztartásokban is, és a vállalatoknál is. Hazánkban is próbálkoznak bevezetni a szelektív szemétygyűjtést, de még nem járnak akkora sikerrel, mint a szomszédos Ausztriában.

## 4. Panaszmenedzsment

A panaszkezelésnek egy vállalat (legyen az termelő vagy szolgáltató vállalat) életében nagyon fontos szerepe van, hiszen a panaszok megfelelő kezelésével egy elégedetlen ügyfelet is hűségessé lehet tenni. Létezik egy panaszkezelési paradoxon ami így szól: a vevő elégedettebb lesz a kapott szolgáltatással, ha a panaszait megelelően kezelik. Panaszról akkor beszélünk, ha a fogyasztó elégedetlen a kapott szolgáltatással független attól, hogy ezt az elégedetlenségét kinyilvánítja vagy pedig sem.

A WOZABAL-cégeknél is, mint bármely szolgáltató vállalatnál előfordulnak panaszok. Általában ezek a panaszok a fogyasztó számára az alábbi indokok miatt keletkeznek:

- nem megfelelő szállítás,
- nem megfelelő csomagolás,
- hibár termék küldése ( koszos vagy éppen szakadt ruhák ),
- a rendelt áru helyett másmilyen árut kapnak,
- nem megfelelő mennyiség szállítása.

Egy felhasználó kétféle csatornát használhat ki a panaszi kinyilvánításásra. Megteheti **formális csatornán** keresztül, ami azt jelenti, hogy egyből a szolgáltatónál vagy pedig más szervezetnél jelzi az elégedetlenségét. A másik lehetőség az, ha a vevő **magánjellegű csatornákat** használ, amivel negatív információkat adhat át másoknak. A két csatorna közül a második a veszélyesebb egy vállalat számára, hiszen ha csak szó nélkül elmegy az ügyfél a versenytárshoz, vagy a nyilvánossághoz fordul sokkal nagyobb kárt tud tenni. A cégnél, ahol a gyakorlatomat töltöm az elégedetlen ügyfelek formálisan tehetnek panaszt. A cégben vannak úgynevezett „reklamációs zsákok”, melyeket kiküld a cég az ügyfeleknek, és ha nem megfelelő árut kapnak, akkor ezekben a zsákokban visszaküldhetik a céghez. Minden szolgáltatónak, így ennek a vállalatnak is fontos az, hogy megértse, hogy az ügyfeleknél miért keletkezett elégedetlenség. Ezt a WOZABAL Bad Hofgastein-i gyáránál úgy alkalmazzák, hogy a beérkezett reklamációkat ügyfelenként nézik át, és a visszaküldött ruháknál megnézik egyesével, hogy mi is volt a reklamáció oka, majd egy füzetbe darabszámmal felírva rögzítik.

A gyakorlatban a **panaszok hatékony kezelése** érdekében egy szolgáltatónak néhány elvet be kell tartania. Ezek a következők:

- Megelőzés elve: Egy vállalatnak, függetlenül attól hogy termelő vagy szolgáltató vállalatról beszélünk, mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy ne alakulhasson ki az ügyfeleknél panaszhelyzet.
- Észlelés elve: Fontos az, hogy ha beérkezik a céghez egy reklamáció, akkor a hibát a vállalat elismerje.
- Felkészültség elve: A vállalat menedzsmentjének minden panaszhelyzetre fel kell készülnie és stratégiát kell kialakítani a reklamáció hatékony kezelésére.
- Kompetencia elve: Olyan munkatársaknak kell foglalkozni a panaszok kezelésével, akiknek megvan hozzá a megfelelő tapasztalatuk.
- Kompenzáció elve: Ez az elv azt jelenti, hogy a hibáért cserébe valamivel kárpótolni kell a fogyasztókat. Ez a kárpótlás lehet pénzübeli kártérítés, vagy egyéb kompenzáció is.
- Folyamat igazságossága: A panasztevő értékeli azt a folyamatot is, amellyel a kárpótlást megkapja. Minél hosszadalmasabb a vevő számára ez a procedúra, annál kevésbé tartják a rendszert hatékonyknak.
- Interakció igazságossága: A fogyasztó mindig fontosnak tartja azt is, hogy milyen stílusban tárgyalnak vele a vállalat munkatársai.

A WOZABAL-cégnél úgy történik a panaszkezelés, hogy miután a reklamációkat rögzítették a füzetben, az irodában leadják, és az ott dolgozók az adott ügyfél következő szállításához még hozzáírják az előzőleg rosszul szállított mosást, melyet az expediten dolgozóknak kell összeállítaniuk. A kompenzáció elvét alkalmazva pontosan annyi jó ruhát kap vissza a fogyasztó, amennyivel elégedetlen volt, és ezt a vállalat térítési díj nélkül küldi ki a vevőknek.

## 5. Ötletek, optimalizálási javaslatok

A cégnél eltöltött fél év alatt magam is rájöttem arra, hogy vannak olyan folyamatok, amelyeken változtatni kell, hiszen a cég jóhíre múlhat rajtuk.

Először is a **termelési folyamatokat** említeném meg. Mint már a dolgozatban is említettem a cégben levő gépek már eléggé idősnek mondhatóak, ezért folyamatos problémák vannak velük. Nem vasalnak szépen, tönkremennek, nem indulnak el. Természetesen megfelelően karban vannak tartva, de már eljárt felettük az idő. Mindenképpen szükségesek tartom új gépek beszerzését vagy a régi termelési eszközök felújítását. Az újak vásárlása költségesebb lenne, mint a feljavíttatás, de hosszú távon bármelyik lehetőség visszahozná a befektetett pénzmennyiséget, hiszen egy tökéletesen működő géppel sokkal jobb minőséget lehet nyújtani a fogyasztó számára.

A szakdolgozatban többször is megemlítettem, hogy a vállalat **egyre nagyobb ügyfélkörrel** rendelkezik. Egyik oldalról nézve jó, hiszen több bevétele származik a cégnek, viszont másik oldalról sokkal nagyobb teher nehezedik a vezetőségre és az alkalmazottakra is, mert mindennek pontosan időre készen kell lenni és az se mindegy, hogy a termékeket milyen minőségben szállítják el a fogyasztóhoz. Erre a problémára én azt javasolnám, hogy vagy csökkentse a vállalat az ügyfeleket, vagy pedig több alkalmazottat foglalkoztasson a cég, és valósítsanak meg kétműszakos beosztást, például egy délelőtti és egy délutáni műszakot. Ez is költséges lenne, mert az új munkavállalók bérét ki kell fizetni, viszont hosszú távon a több fogyasztótól több bevétele is származna a cégnek.

Ebben a logisztikai rendszerben én pozitívumnak tekintem magukat az **elosztási logisztikai** folyamatokat. Nem olyan egyszerű 6 sofőrrel és ennyire sok ügyféllel megalkotni egy olyan tervezetet, amelyben a fogyasztók elvárásait a legmagasabb szinten tudja kielégíteni a vállalat a szállítást tekintve. Ebben a legnagyobb szerepe a kommunikációnak van és annak, hogy egy-egy apró változtatásra a vállalat dolgozói egyből tudnak reagálni, megtéve mindent az ügyfél érdekében.

A pool-mosásra kialakított hely, illetve a szállításra váró konténerek helyét én mindenféleképpen bővíteném, hiszen úgy, ahogy az ügyfelek száma is növekszik, velük együtt növekszik a mosás mennyisége is, melyeket valahol tárolni kell a gyárban.

Összességében a gyár logisztikai tevékenységéről elmondható, hogy a folyamatok minden esetben jól megszervezettek és jól véghezvihetőek. A logisztikai folyamatok nagy részét a termelési és az elosztási folyamatok teszik ki, melyekben az alkalmazottaknak van a legnagyobb szerepük. Az alkalmazottak irányításáért pedig a vezetőség felel, illetve ők adják az utasításokat a munkatársak felé. Ezekben a kommunikációs folyamatokban azonban vannak néha nehézségek, hiszen a vállalatnál nemcsak németül beszélő alkalmazottak dolgoznak, hanem magyarok, szerbek és törökök is. Nem mindenki érti a németet, de általában minden nemzetségből valaki jól tud beszélni németül, így a többiek számára le tudja fordítani azt, amilyen utasítást éppen kaptak a vezetőségtől.

## Felhasznált irodalom

### Elektronikus források:

- <http://www.wozabal.com/> 2015. április-május
- <http://www.badhofgastein.salzburg.at/system/web/zusatzseite.aspx?menuonr=221622678&detailonr=223713374> 2015. április-május

### Tanulmányi előadások

- Logisztika előadások
- Szolgáltatás menedzsment előadások
- Szolgáltatás marketing előadások

### Könyv:

- Szegedi Zoltán-Prezenszki József (2008): Logisztika-menedzsment, Kossuth Kiadó Zrt., Budapest



## Ábrajegyzék

1. ábra: WOZABAL gyárak elhelyezkedés.....	3
2. ábra: Gastein-i völgy.....	6
3. ábra: Napi szálláshasználat Bad Hofgastein-ben (november, december, január február) .....	7
4. ábra: A cég lényegi tevékenysége .....	9
5. ábra: Vállalaton belüli anyagáramlási folyamatok.....	10
6. ábra: A cég SWOT-elemzése .....	12
7. ábra: 2015. februári teljesítménymérés adatai .....	14
8. ábra: 2015. márciusi teljesítménymérés adatai.....	15
9. ábra: Kotler termékskála.....	16
10. ábra:A szolgáltatási folyamat elemei .....	19
11. ábra: Vállalati folyamatok .....	29
12. ábra: A hagyományos és a JIT termelés rendszer .....	31
13. ábra: Konténer .....	33
14. ábra: Wagen.....	34
15. ábra: Szortírozás végeredményei.....	36
16. ábra: A vállalat közvetlen disztribúciós csatornái .....	42
17. ábra: Az elosztás folyamata a cégnél .....	43
18. ábra: Részlet egy bemenő szállító levélről.....	43
19. ábra:Kimenő szállítólevél minta.....	44
20. ábra: Szállítási terv részlete.....	45
21. ábra: Egy sofőr körjárata.....	46
22. ábra: Nagy teherautó.....	47
23. ábra: A hulladékok csoportosítás keletkezési helyük szerint.....	48



## SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, PAVLOVICS SZABINA büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei. A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam. Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 2015. május 12.

Pavlovics Szabina sk.

---

hallgató aláírása



## ÖSSZEFOGLALÁS

### WOZABAL Textile Vollversorgung GmbH & Co logisztikai tevékenységei

Pavlovics Szabina

### Nappali/Gazdálkodás menedzsment/Szolgáltatásmenedzsment

A fél éves szakmai gyakorlatomat Ausztriában, Bad Hofgasteinben töltöttem el egy mosodai cégnél. WOZABAL-gyár nemcsak ebben a városban látja el a hotelek, kórházak és idősekotthonának a szennyesének a tisztítását, hanem Ausztriában még 7 nagyobb városban (köztük Klagenfurt és Linz), valamint Csehországban és Németországban is nyújt szolgáltatásokat a fogyasztók felé. A cégcsoport egy kis családi vállalkozásból fejlődött egy határon túl is tevékenykedő vállalattá. Bad Hofgastein Salzburg tartományban a Gastein-i völgyben található. Az itt megtalálható cégek mind a turisztikára alapozzák a szolgáltatásaikat, télen a síelőkre, nyáron pedig a kirándulókra. A mosás mennyisége a cégben szezonalitást mutat, hiszen a téli és a nyári szezonban sokkal több a vendége a hoteleknek, panzióknak, ezért természetesen a szennyes ruhák mennyisége is megnövekszik. A gyárban egy műszakban dolgoznak az alkalmazottak 6:55-től 15:40-ig, viszont főszezonban előfordul az is, hogy napi 9-10 órát kell dolgozni.

Primer kutatásom során egy SWOT-analízist végeztem el, mely után levonva a következtéseket megállapítható, hogy jelenleg a cég védekező stratégiát alkalmaz. Ez azért fontos, mert piacvezető pozícióban helyezkedik el a térségben, mert a vállalatnak nincsenek nagy versenytársai.

A SWOT-analízison kívül elemeztem a vállalat sajátosságait a HIPI-elv szerint is, és mind a 4 jellemzőt (nem kézzel foghatóak, nem tárolhatóak, elválaszthatatlanság és változékonyság) bemutattam a cégre vonatkozóan.

A szakdolgozatom célja a cég logisztikai tevékenységeinek a vizsgálata volt, úgy mint a :

- beszállítási logisztika,
- termelési logisztika,
- elosztási logisztika,
- hulladékkezelési logisztika.

A beszállítási logisztikán belül foglalkoztam a hotelek, panziók, kórházak szennyesének a beszerzésével, valamint ezen kívül egyéb, a termeléshez szükséges anyagok, mint a mosószeres, műanyag szákok beszállításával is.

A termelési logisztika részben a gyárban történő folyamatokat mutattam be részlegekre való lebontással ( mosóterem, szortír-szalag, „kis gép”, „nagy gép”, frottee, expedit). A részlegek közötti anyagáramlási folyamatokon kívül az információáramlási folyamatok fontosságát is bemutattam. Ebben a fejezetben a Just in Time rendszerek sajátosságaira is kitértem a cégre vonatkozóan, hiszen a vállalat is ezt a rendszert alkalmazza a termelés során.

Az elosztási logisztika a termelés befejezését követően történik meg a cégnél, amihez a szükséges bemenő- és kimenő szállítólevelek jellemzőit is szemléltettem. A cég 6 sofőrrel valósítja meg a késztermékek kiszállítását egy heti tervezet alapján. A teherautókkal a sofőrök egy nap alkalmával többször is fordulnak, és minden forduló egy gyűjtő-elosztó körjáratnak tekinthető.

A hulladékgazdálkodási logisztika egyre nagyobb teret nyer a vállalatok, illetve a háztartások területén is. Ausztriában kötelező a hulladékot szelektíven gyűjteni és az erre vonatkozó szabályokat betartani.

A fogyasztók számára, mint minden szolgáltatásnál nagyon fontos a megfelelő minőség. Ha nem az elvárt minőséget kapják a vevők, akkor az elégedetlenségüket úgy tudják a cégnél kifejezni, hogy a rosszul megítélt ruhaneműket egy úgynevezett reklamációs zsákban visszaküldik a gyárnak és utána kompenzációként ugyanolyan és ugyanannyi mosást kapnak vissza a szállítási díj elengedésével. Fontos a vállalat érdekében a panaszok megfelelő kezelése, mert így az elégedetlen vásárlókat is hűségessé lehet tenni.

Szakdolgozatom zárásaként javaslatokat és ötleteket említettem meg a termelés optimalizálására vonatkozóan, valamint, hogy hogyan lehetne a főszezonokban a 9 és 10 óra munkát, ami az alkalmazottak számára megerőltető, kiküszöbölni.