



Jakabné dr. Zubály Anna

**Tisztelt Munkatársak!**

**Kapcsolattartást segítő belső iratok**



A követelménymodul megnevezése:

**Dokumentumkészítés és -kezelés az irodában**

A követelménymodul száma: 1618-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-009-50





## TISZTELT MUNKATÁRSOK! KAPCSOLATTARTÁST SEGÍTŐ BELSŐ IRATOK

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Ön irodai asszisztensi/titkári munkakörében egy szervezet titkárságán dolgozik. A titkárság a munkahelyi szervezet fontos „kiszolgáló” irodai egysége, melynek alapját az emberi kapcsolatok képezik. Kapcsolatai igen kiterjedtek, széles körűek, hiszen többnyire a titkárságon összpontosulnak azok a szálak, amelyek a szervezet különböző szintjein, egyes egységeinél, a munkatársak körében, illetőleg a szervezeten kívüli kapcsolatokban jelentkeznek.

Munkakörében kapcsolatba kerül:

- a vezetővel/felettesével,
- a szervezet más egységeivel, vezetőivel,
- a szervezet különböző szintjein dolgozó munkatársakkal,
- a külső partnerekkel, ügyfelekkel,
- hivatalok, más szervezetek vezetőivel, munkatársaival,
- a média képviselőivel stb.

Munkakörében a kapcsolattartás több, mint egyszerű ügyintézés, hiszen egyrészt képviselnie kell a céget a külső kapcsolatokban, és meg kell teremtenie az együttműködés feltételeit a belső munkahelyi kapcsolatokban, amelynek kiinduló pontja minden esetben mások elfogadása, tisztelete és – lehetőségeihez mérten – segítése.

Kapcsolattartó munkáját nagymértékben megkönnyítheti jó emberismerete, szakmai tapasztalata, alkalmazkodó képessége, valamint magas fokú kommunikációs készsége. Munkakörében ugyanis gyakran kéri az Ön segítségét szóbeli és írásbeli kommunikációt igénylő feladatok elvégzésére. Nemcsak felettese kapcsolattartásában vesz részt aktívan, de közreműködik a szervezet egyéb szintű vezetőinek, munkatársainak munkáiban is. Így például gyakran kéri segítségét a munkahelyi rendezvények, események (pl. értekezletek, megbeszélések, konzultációk stb.) meghívóinak, vagy jelentések, beszámolók, egyéb kapcsolattartásra szolgáló iratok, dokumentumok elkészítésében.

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### A MUNKAHELYI KAPCSOLATTARTÁS

A kommunikáció egy szervezet létének alapvető feltétele: ez tartja össze a szervezet, cég tagjait, egységeit, és kommunikáció kapcsolja össze a vállalatot más szervezetekkel, a gazdasági környezettel. A szervezetek egyszerre gondoskodnak a belső (intern) információáramlásról, és kommunikálnak a külvilággal: hatóságokkal, versenytársakkal, beszállítókkal, a különböző érdekcsoportokkal, stb. (l. extern kommunikáció).

#### A munkahelyi kommunikáció

A cég egészére, működésére, teljesítményére kihatással van, hogyan kommunikálnak egymással a munkatársak. A versenyképesség megőrzésének egyik legfontosabb előfeltétele a megfelelő kommunikáció, hiszen a szükséges információk eljuttatása megfelelő időben és minőségben (l. torzulásmentesen), a szervezet létkérdésévé válhat.

A szervezeten belüli kommunikáció olyan egy vagy kétirányú közlési folyamat, mely akár élő szóban, akár írásos formában információáramlást jelent a cég stratégiájával, váltoásaival és a hétköznapi folyamatokkal kapcsolatban. A munkahelyi stratégiai céloknak legmegfelelőbb információ szerzését, szelektálását és továbbítását, majd visszacsatolását lehetővé tevő struktúra a munkaszervezet kultúrájának része, amely behálózza az egész szervezetet.

A munkahelyi szervezetben az emberi viszonyok fő rendező elve a függelmi-hatalmi kapcsolat. Ez alapvetően meghatározza a kommunikáció jellegét, formáját, tartalmát, időbeni lefutását, az üzenet közvetítésére szolgáló eszköz, jel- és szimbólumrendszerének megválasztását stb. Jelenthet felülről lefelé irányuló kommunikációt, ami egyfajta tudásmegosztást jelent a vezetéstől a beosztotti szintek felé: a cég vezetése a szervezet alsóbb vezetési szintjeihez vagy rajtuk keresztül az operatív szintig juttat el utasítást, híreket, tájékoztatást, illetve a kiépített hálózaton keresztül szólítja meg munkatársait.

A hatékony együttműködés érdekében elengedhetetlen, hogy a szervezet alsóbb szintjeiről kiinduló üzenetek is eljussanak a vezetéshez, illetőleg a szervezet egyéb szintjeire.

## A munkahelyi kapcsolattartás formái



Az információ eljuttatható szóban, telefonon vagy írásban (papíron, e-mailben), esetleg levélváltás útján. A szóbeli kommunikáció lehet egy olyan nyilvános beszéd, amikor a vezető információt oszt meg a munkatársakkal, vagy kétirányú módon, fórumszerűen is folyhat a kommunikáció, azaz a munkatársak is hozzászólhatnak, vitatkozhatnak, kérdezhetnek, javaslatot tehetnek. Szintén csoportos kommunikációs forma a megbeszélés, meeting, értekezlet, konzultáció, amikor valamilyen témakör köré szerveződően vagy akár megszokott rendszerességgel információt cserél egy vezetői vagy szakmai csoport.

Az írott kommunikációs formára leginkább a fontos, nyomatékos információk közlésekor kerül sor, illetőleg, ha a szóbeliség valamilyen akadályba ütközik. Gyakori, hogy a szóbeli információközlés mellett írásbeli dokumentum is készül, hiszen ennek van bizonyító ereje, súlya, és nyoma az irattárban, amely bármikor visszakereshető.

A munkahelyi kapcsolattartásnak is igen elterjedt módja az elektronikus levelezés. Legfőbb előnye, hogy gyors információáramlást tesz lehetővé. Az e-mail küldője egyszerre egy egész csapattal tud információt közölni úgy, hogy nem kell megbeszélést összehívni, és nem akasztja meg a többiek munkáját, mindenki akkor nézi meg és akkor válaszol rá, amikor ráér. Hátránya, hogy túlzott használata rendkívül sok időt vesz igénybe és háttérbe szorítja a közvetlen személyes közléseket. Fontos, bizalmas és igazolható információk közlésére még ma is a papíralapú iratok használatosak.

A munkahelyi belső iratok, tartalmuk és formai jellegük szerint rendkívül változatosak, és mindenkor függenek az információközlés céljától. Tartalmukat tekintve irányulhatnak a vállalati stratégiára, de lehet a célja különféle vállalaton belüli változások továbbítása, illetve a napi munkavégzéshez szükséges információk megosztása, vagy a figyelmesség kinyilvánítása is. Írásos formában nyomtatottan, akár átvételt is igazolva kapnak dokumentumokat a munkatársak, ezek többnyire a vállalat életében jelentős dokumentumok, melyeket ismernie kell minden munkatársnak. Emellett gyakori írásos forma az e-mail, melyen keresztül a legtöbb napi információ érkezik.

### Az iratok készítésének követelményei:

1. Az írásban közölt információink, szándékunk legyen **érthető** a címzett(ek) számára. Ha a leírtak értelmezése gondot okoz a címzetteknek, a közlésünk szándéka sem tölti be funkcióját. Ezért – az irat jellegétől függően – szükséges a mondanivaló logikus felépítése (l. a háttérkörülmények, az előzmények pontos, precíz felvázolása, tények, adatok egyértelmű közlése, következmények bemutatása).



2. Célszerű **tömören, egyszerűen** fogalmazni, kerülve a felesleges szószaporítást, a hosszadalmas kifejtést, terjengős, bonyolult mondatok alkalmazását. A mondanivaló megfogalmazásában a lényegre kell törekedni, mert a lényegtelen, felesleges elemek csak elterelik a figyelmet a fontosabb közlendőkről. Fogalmazásunk stílusa tényszerű, hivatalos, de udvarias és tisztelettudó legyen.
3. A tömörség azonban nem mehet az **információk teljességének** rovására. A témához kapcsolódó minden lényeges információnak, ténynek, körülménynek szerepelnie kell az iratokban, ellenkező esetben veszélyezteti a mondanivaló értelmezését, érthetőségét, így közlendőnk nem éri el célját.
4. Bármilyen írott dokumentumról van szó, a **hibátlanság** (l. gépelés, helyesírás, nyelvhelyesség stb.) alapvető elvárás. Különösen akkor, ha magasabb szintre, vagy külső szervezet számára készül az iratunk. A végső változat elkészítésekor ellenőrizzük a hibás megfogalmazást, gépelést, helyesírást és stílust.
5. A beszámoló jól áttekinthető, tagolt, **esztétikus formában** készüljön. Az irat mások kezébe kerül, nem mindegy, hogy a címzettnek milyen véleménye alakul ki az anyagunkról, hiszen ez befolyásolja az üzenet befogadásának, értelmezésének körülményeit is. Nyomatott formában is célszerű áttekintenünk az írásbeli dokumentumaink szerkezetét, megfelel-e az esztétikai elvárásoknak.

#### A dokumentumok továbbítása

Különös gondot kell fordítani a kapcsolattartó iratok továbbítására, még munkahelyen belül is. Az iratokat a munkahelyen kialakított kézbesítési szabályok szerint továbbítjuk belső vagy külső címzett(ek) részére.

A belső iratokat nem mindig zárjuk borítékba, a papír megfelelő hajtogatásával, esetleg tűzésével zárttá lehet tenni a közlendőnköt (vagy legalábbis ennek szándékát jelezni).

Ha bizalmas, titkos üzenetről van szó, vagy nem szeretnénk, hogy más személyek előbb szerezzenek tudomást a közlendőnköről, mint a címzett(ek), akkor borítékba zárjuk az iratot. Ekkor fontos lehet a boríték kiválasztása, illetőleg a papír hajtogatása a boríték méretének megfelelően. Ilyenkor gondoljunk arra, hogy az irat hajtogatása mentén az írás megtörhet – különösen több oldalas dokumentum esetén – és ez befolyásolhatja a formai megjelenést.

Ha e-mailben küldjük a levelünket, akkor is célszerű nyomatott formában előbb ellenőrizni, hogyan néz ki az anyagunk. Kapcsolattartást szolgáló iratokat, dokumentumokat – l. meghívó, jelentés, beszámoló, figyelmességi iratok – elektronikusan nem a levelezőfelületen, hanem csatolt dokumentumként illik küldeni, még a belső munkatársak számára is. A munkahelyi (munkáltatói) igazolások cégszerű aláírással ellátott, kizárólag papíralapú dokumentumként készülnek.

## A MUNKAHELYI KAPCSOLATTARTÁS FONTOSABB IRATAI

- információs iratok (pl. értesítés, tájékoztatás, meghívó, munkahelyi igazolás)
- jelentés,
- beszámoló,
- figyelmességi iratok.

### Információs iratok

A szervezeten belüli kapcsolattartás rendkívül hatékony eszköze a vezető(k), dolgozók, munkatársak közvetlen, személyes találkozója: fórumok, konzultációk, tájékoztatók, beszámolók, értekezletek, workshop-ok, ill. csoport- vagy osztályrendezvények, kötetlen személyes beszélgetések, stb. A különböző szinteken, a különböző egységeknél megszervezett rendezvényekről, megbeszélésekről, értekezletekről, tanácskozásokról, stb., vagy egyéb információkról, értesítés, tájékoztató vagy meghívó révén szerezhetnek tudomást az érintett személyek. Az erre szolgáló információközlő irat: az **értesítés, tájékoztatás, meghívó, munkahelyi igazolás**, amely helyettesítheti, megerősítheti, vagy olykor módosíthatja a szóbeli vagy telefonon történő információközlést is.

Az értesítések, tájékoztatások vagy megbeszélések esetén, az információközlés funkciója a figyelemfelhívás, a munkához szükséges információk megadása, illetve a megbeszélésre való szükséges előkészületek megtétele, így pl. háttéranyagok, dokumentumok stb. megküldése. A munkafeladathoz kapcsolódó információ, a munkaértekezleteken való részvételre való invitálás írásba foglalása (meghívó), vagy bizonyos körülmények igazolása, mind az ügy fontosságát nyomatékosítja. E-mailben mindezeket többnyire **csatolt dokumentumként** küldjük az érintett személy(ek)nek.

A munkahelyi **értesítések, tájékoztatások** elsősorban a munkavégzéshez, illetőleg kapcsolattartáshoz szükséges információkat, intézkedéseket közlik az érintett személyekkel. Nem általános jellegű, azaz nem érinti valamennyi dolgozót (l. erre szolgál a körlevél), csak a dolgozók szűkebb körét. A közölt információk a szóban forgó ügy minden részletére – így a dolgozóktól elvárt cselekvésekre is – kiterjednek, hiszen csak így érhető el, hogy a munkafolyamat zökkenőmentes legyen, illetőleg az érintett személyek kellő időben és a szükséges teendőkről tudomást szerezzenek.

A munkafolyamatokhoz kapcsolódó **meghívónak** tartalmaznia kell:

- a meghívás tényét,
- az esemény pontos helyét és időpontját,
- az esemény megnevezését, jellegét, tárgyát,
- a meghívott(ak) nevét, beosztását,
- a keltezést,
- a meghívó fél nevét, beosztását.

Ezenkívül közölni lehet az esemény időtartamát, programpontjait, a megjelenés és részvétel körülményeit, valamint azt, hogy mit várunk el a résztvevőktől (l. háttéranyaggal kapcsolatos észrevételek, javaslatok, felvetések, stb.). Gyakori, hogy kéri a részvételi szándék visszajelzését a meghívottaktól. A pontos és időben érkező visszajelzés segít az előkészületek lebonyolításában (l. helyiség mérete, férőhelyek száma, stb.). Előfordul, hogy a meghívóval együtt a munkaanyag kiküldésére, illetőleg személyes átvételére kerül sor. Ilyenkor szükséges lehet a munkaanyag átvételéről szóló igazolás aláírása, visszaküldése is.

A **munkahelyi (munkáltatói) igazolással** – többnyire a munkatárs kérésére – a szervezet vagy szervezeti egység, illetőleg felelős személy hatáskörébe tartozó, általa ismert, nyilvántartott adatot, tényt, körülményt, annak meglétét, valódiságát, helyességét ismeri el. A munkahely által elkészített, kiállított igazolást többnyire a szervezeten kívüli célra használják fel, ezért annak tartalmaznia kell az igazolt tény, körülmény szempontjából fontos azonosító adatokat is, mind a cégre (pl. cégszerű aláírás), mind a munkatársra vonatkozóan.

Az információközlő iratok a cég kapcsolattartási és levelezési szokásainak megfelelő formában készülhetnek, többnyire:

- egyszerű iratformában (egydi iratként vagy nyomtatványként), és
- az üzleti levél sémája szerint.

Az iratok formája, továbbítása nagymértékben függ a munkahelyen kialakult levelezés, információtovábbítás szokásaitól.

a) Az **egyszerű irat** tartalmazza

- az irat címét, magában foglalva az értesítés/meghívó/igazolás címzettjét és tárgyát is (igazolás esetén a tény, körülmény szempontjából fontos azonosító adatokat),
- a közölt információ szövegezését,
- esetleg az irat készítésének célját,
- keltezést és
- aláírást.

Értesítés

..... számára ..... -ről

Az értesítés/igazolás tartalma .....

.....

.....

Keltezés

Aláírás

beosztás



LARIX BT.  
Miskolc, Egyetemi út 65.

Igazolás

Igazoljuk, hogy Verebes Károlyné (Ajka, Levendula u. 26., szül.: 1984. 12. 18., anyja neve: Jázmin Jolán) cégünknel **2008. június 1. óta** áll alkalmazásban.

Jelenlegi munkaköre: **irodai asszisztens.**

Az igazolást a dolgozó kérésére, továbbtanulása körében teljesítendő szakmai gyakorlat elismertetésére adtuk ki.

Miskolc, 2010. november3.

LARIX BT.

Halász Mártonné  
gazdasági ügyintéző

b) A levélforma tartalmazza

- élőfejben/élőlábban a cég vagy egység adatait, elérhetőségeit,
- a címzett nevét, beosztását,
- „Helyben” címzését,
- az irat tárgyát,
- iratkezelési adatokat (pl. iktatószám, ügyintéző),
- a közölt információ szöveges kifejtését,
- keltezést,
- aláírást,
- szükség esetén mellékletet.

<b>Cég és/vagy egység neve címe, elérhetőségei</b>	
<hr/>	
Címzett neve, beosztása	Iktatószám: .....
	Ügyintéző: .....
<u>Cím (helyben)</u>	
<u>Tárgy:</u> Értesítés vagy meghívó	
Megszólítás!	
Az információ szövege .....	
.....	
.....	
Új bekezdés .....	
.....	
Keltezés	
Elköszönő, üdvözlő szó	
Aláírás beosztás	
<hr/>	
Egyéb információk	

## Jelentés

Jelentést általában valamely ügy intézésével megbízott személy vagy csoport készít felsőbb szerveknek, feletteseknek, vagy beosztott dolgozó a felettesének, középvezető a szervezet vezetőjének, esetleg megbízó, együttműködő partner, konzorciumi tagok stb. számára. Összefoglaljuk benne azokat a tényeket, körülményeket, történéseket, amelyek informálják a címzettet az ügyek állásáról. Jelentés készülhet feljebbvalóknak eseményekről, tárgyalásokról, egyeztetésekről, tervezett vagy megtett intézkedésekről is.

A szervezetek sokféle és kiterjedt tevékenységet folytatnak, ezért a jelentések tartalmilag sokféle információt közölhetnek a feljebbvalók számára eseményekről, tárgyalásokról, intézkedésekről, folyamatban lévő ügyek körülményeiről. A jelentés a munkahelyi kommunikáció igen fontos irata, hiszen a benne foglalt információk a vezető(k) vagy menedzsment számára döntések, további intézkedések alapjául szolgálhatnak. Éppen ezért gyakori, hogy a jelentés felkérésre, esetleg utasításra készül, máskor – pl. a rendszeres jelentések készítése – a munkaköri feladat része.

### Rendszeressége vagy alkalmi jellege alapján lehet szó:

- rendszeres jelentésről (napi, heti, havi, negyedévi, félévi, évi) vagy
- alkalmi jelentésről (meghatározott ügyekben, témákra vonatkozóan).

### Célja, funkciója szerint készülhet:

- munkahelyen belüli használatra (pl. igazoló, vizsgálati, összegző, stb. céllal), vagy
- munkahelyen (munkakörön) kívüli használatra a felettes szervek, hatóságok tájékoztatására.

**A jelentés készülhet** – az információközlő iratokhoz hasonlóan – a munkahelyi szokásokon alapuló:

- egyszerű ügyirat formában,
- levélformában, vagy
- sablon, nyomtatvány alkalmazásával.

## a) Egyszerű ügyirat

Jelentés ..... részére..... -ról
A jelentés szövege .....
Keltezés
Aláírás beosztás

## b) Levélforma

Cég és/vagy egység neve címe, elérhetőségei
Címzett neve, beosztása
<u>Cím (helyben)</u>
<u>Tárgy:</u> Jelentés
Megszólítás!
A jelentés szövege .....
Új bekezdés .....
Keltezés
Elköszönő, üdvözlő szó
Aláírás beosztás
Egyéb információk

c) Sablon



**A jelentés tartalmi felépítése** a szerint változhat, hogy milyen információt és milyen céllal közlünk:

- a bevezetésben utalni lehet a jelentés készítésének céljára, az előzményekre, az adatszerzés körülményeire;
- a jelentés érdemi része, a tárgyalás, amely a mondanivaló logikus kifejtését tartalmazza – néha lista-, jegyzék- vagy felsorolásszerűen, máskor számszerű adatokkal, kimutatással, grafikonnal, stb. alátámasztva, esetleg mindezeket mellékletként csatolva;
- a végén összegezzük az elmondottakat, jelezhetjük a következtetéseket, javaslatokat, megoldási módokat vázolhatunk.

**A jelentés készítésének alapvető követelményei:**

- átlátható, az adatoknak megfelelően tagolt szerkezet;
- a mondanivaló logikus, nyelvhelyességi szempontoknak is megfelelő kifejtése;
- esztétikus megjelenés, szövegrendezés;
- tökéletes helyesírás, hibátlan gépelés.

## Beszámoló

A beszámoló a cég működésében, tevékenységében lezárt történések, időszakok eredményeinek számbavétele, tények, körülmények összegzésének irata. A beszámoló alaposan átgondolt és előkészített írásmű, amelyben a téma kerül a középpontba. Általában lezárt fejlődési szakaszok áttekintésére alkalmas, amely elért, vagy el nem ért eredményeket sorol fel, elemez, összefüggéseket tár fel.<sup>1</sup>



A jó beszámoló tartalmilag megbízható tényeken alapszik, ezért gondos anyaggyűjtés, elrendezés, mérlegelés jellemzi. A tényeket általában számítások, kimutatások támasztják alá, amelyeket táblázatok, grafikonok, diagramok tesznek szemléletessé.

A beszámólót készítheti a cég vezetője a szervezet elért sikereiről, kudarcairól, egy-egy projekt lezárásáról, eredményességéről vagy éppen korábban meghozott intézkedés következményeiről. Ez a beszámoló nem azonos a számviteli törvény által szabályozott, az üzleti év lezárultával készített beszámolóval, amely a vállalkozás vagyoni helyzetét és eredményességét mutatja be.



A cég bármely – rendszerint vezető – munkatársa kaphat felkérést, utasítást beszámoló készítésére, természetesen a saját hatáskörébe tartozó feladatok, intézkedések elvégzéséről, következményeiről, eredményeiről. Gyakori, hogy a szóbeli, prezentációval kísért beszámolónak elkészül az írott változata is, amely részletesebben, több szempontból és bizonyítottan mutatja be a körülményeket, tényeket.


A beszámoló a szervezet tevékenységének megfelelően sokféle tartalommal készülhet. Lehet rendszeres, bizonyos munkakörökben (l. havi, negyedéves, féléves, éves), vagy alkalmi jellegű, pl. egy-egy befejezett munkafeladathoz, projekthez, vizsgálathoz, hatástanulmány végzéséhez, intézkedés következményének felméréséhez stb. kapcsolódóan.

**Szerkezetileg** a beszámoló – a jelentéshez és egyéb kapcsolattartó irathoz (l. értesítés, meghívó) hasonlóan – készülhet:

- egyszerű ügyiratformában,
- levélformában,
- séma alapján vagy sablonformában.

<sup>1</sup> Kép forrása: [www.irodaszer.info.hu](http://www.irodaszer.info.hu)



 **Egyszerű ügyiratforma**

Az egyszerű ügyiratokat, elsősorban terjedelmüknél fogva, rövidebb beszámolók esetén alkalmazzuk. Ilyenkor az irat címe magában foglalhatja a beszámoló tárgyát, készítésének körülményeit, esetleg címzettjét. Tartalma rövid, áttekinthetően tagolt (pl. sorszámozott). A beszámoló készítésének időpontját és a készítőjének nevét is tartalmazza az irat.

**Beszámoló**

a 2010. május 8-án elrendelt, munkafegyelmet erősítő intézkedések hatásáról

1. Megtett intézkedések

- a)
- b)

2. Az intézkedések hatásai, következtetések, javaslatok

- a)
- b)

Keltezés

Aláírás  
beosztás

**Beszámoló**

Tárgy: A 2010. május 8-án elrendelt, munkafegyelmet erősítő intézkedések hatása

3. Megtett intézkedések

- a)
- b)

4. Az intézkedések hatásai, következtetések, javaslatok

- a)
- b)

Keltezés

Aláírás  
beosztás

## 2. Levélforma

Ha levélformában készítjük a beszámolót – viszonylag rövidebb 1–2 oldalas tartalommal – akkor a munkahelyi szokások szerint kialakított üzleti levélformát alkalmazzuk, azzal az eltéréssel, hogy az iratkezelési adatokat nem tüntetjük fel minden esetben, és „helyben” címezzük meg. A levélben közölt beszámolóhoz mellékleteket csatolhatunk (l. táblázatok, képek, grafikonok stb.), amelyek részletesebben, szemléletesebben támasztják alá mondanivalónkat.

Cég és/vagy egység neve címe, elérhetőségei	
Címzett neve, beosztása	Iktatószám: .....
	Ügyintéző: .....
<u>Cím (helyben)</u>	
<u>Tárgy:</u> Beszámoló	
A beszámoló szövege .....	
.....	
.....	
Új bekezdés .....	
.....	
.....	
Utolsó bekezdés .....	
.....	
.....	
Keltezés	
Aláírás beosztás	
<u>Melléklet(ek)</u>	
Egyéb fontos információ	

## Sablonforma

Valamely munkakörben rendszeresen, vagy meghatározott feladathoz, projekthez, felettes vagy megbízó által kötelezően előírt formában készítendő beszámolókhöz sablonforma alkalmazható. Sablon készíthető egyedileg is az állandó adatok feltüntetésével (l. rendszeres beszámolókhöz), vagy pl. a kötelezően használandó sablon megfelelő webhelyről történő letöltésével.



## Figyelmeségi iratok

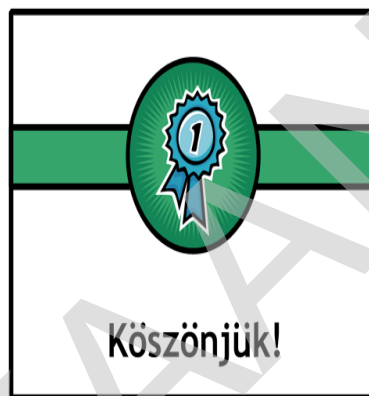
A cégen belüli több irányú kommunikációnak hatása van a kapcsolatok alakulására, végső soron a munkavégzés minőségére. Minél tájékozottabbak a dolgozók a cég stratégiájáról, céljairól és természetesen a hétköznapi folyamatokról, annál jobb és hatékonyabb munkavégzés várható. A helyes kommunikáció javítja a főnök-beosztott és munkatársak közötti kapcsolatot is. Ez azonban nemcsak a munkafeladatra vonatkozó információk átadását jelenti, hanem azt is, hogy a vezetők és munkatársak figyelnek egymásra, tudnak a dolgozók személyes problémáiról és sikereiről, és ezeket megfelelő módon jelzik számukra. Ilyen



lehetőségek pl. a gratuláció, a jókívánások (előléptetések, kitüntetések, jubileumi alkalmak kapcsán), az üdvözetek (ünnepek alkalmával vagy szabadságról), a köszönet vagy részvétnyilvánítások. Ezeken kívül is számos más alkalom adódhat arra, hogy egy vezető, egy beosztott, a munkatársak figyeljenek egymásra, örüljenek egymás sikereinek, vagy együtt érezzenek egymással nehezebb időszakokban.

A munkatársi kapcsolatok kifejezésének számos írásbeli formája van: a legegyszerűbb formátumban elkészített, egy-két mondatban megfogalmazott üzenettől a hosszabb terjedelmű, olykor patetikus hangvételt sem nélkülöző, személyesebb hangvételű levélen át a különböző üdvözlőkártyákig terjed a sor.

Rendkívül fontos, hogy mindig megtaláljuk az alkalomnak és a kapcsolat milyenségéhez illő formát:



vagy

Kedves Munkatársunk!

Fogadja szívből jövő jókívánásainkat a cégünknel eltöltött 25 éves jubileuma alkalmából. Engedje meg, hogy köszönetet mondjunk az elmúlt években tapasztalt munkahelyi elkötelezettségéért, rendkívüli segítőkészségéért.

Bízunk benne, hogy az elkövetkezendő években is felhőtlenül tudunk együttműködni. További munkájához kívánunk Önnek jó egészséget, kiváló munkatársakat, magánéletében sok boldogságot.

Sok szeretettel a titkárság dolgozói nevében

Tóth Izabella  
titkárságvezető

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

**Az alábbi feladatokat az információtartalom szempontjai alapján kell megoldania:**

- ▶ Érveljen a munkahelyi kapcsolatok közérzetet befolyásoló hatása mellett!

1. feladat

- ▶ Sorolja fel a munkahelyi kapcsolatok fenntartására, erősítésére szolgáló iratfajtákat!
- ▶ Foglalja össze, milyen szempontokat kell érvényesítenie a belső iratok készítésekor!
- ▶ Ismertesse a belső kapcsolattartásra szolgáló iratok továbbításának módjait, követelményeit!

2. feladat

- ▶ Emelje ki, milyen hibákat talál az alábbi meghívóban? Indokolja véleményét!

Meghívó

Bíró Márton osztályvezető részére

Meghívom Önt termékbemutatóval és -vásárral egybekötött kiállításunkra. A rendezvény célja, hogy a munkatársak jobban megismerjék a cégünk által előállított termékeket. A dolgozóinknak lehetőségük lesz kedvezményesen vásárolni az itt kiállított termékekből.

A termékbemutató és vásár időpontja: 2010. június 30.

Eger, 2010. június 28.

Szervezők

3. feladat

- ▶ Határozza meg az alábbi adatok alapján, milyen iratról van szó! Ismertesse az irat funkcióját!

..... (lakcíme: .....; szül. adatok: ..... anyja neve: .....)

Ezt az ..... a dolgozó kérésére .....céljából adtuk ki.

4. feladat

- ▶ Olvassa el az alábbi jelentésrészletet, és tagolja a szöveget a mondanivaló szerint bekezdésekre. Sorszámozza a jelentés fő tartalmi elemeit, és emelje ki a legfontosabb információkat (l. karakterformázás)!
- ▶ Az információtartalom alapján foglalja össze a jelentés tartalmi, nyelvi, formai követelményeit!

A QUALITAT Tervező és Szolgáltató Kft.-től megkaptuk és a műszaki beruházást koordináló felelős vezetővel átvizsgáltuk a vízellátó berendezés általunk megrendelt tervdokumentációit. Az észrevételeket az alábbiakban foglalom össze: A vízellátó berendezés telephelyének átnézetes helyszínrajza nem tartalmazza a beruházás közvetlen környezetét, pedig erre a telephely beazonosíthatósága érdekében szükség lenne. A részletes helyszínrajzon az egész lehatárolt telepet fel kell tüntetni a vízellátó berendezés és vízvezeték szabványos rajzjelekkel való berajzolásával, ami megkönnyítené a műszaki beruházást végzők munkáját. Kapacitás szempontjából a vízellátó berendezést az érvényben lévő víznormák alapján megállapított napi vízfelhasználás, illetve óracsúcs ismeretében kellene ellenőrizni. Erre vonatkozóan a tervdokumentációhoz csatolt műszaki leírás nem tartalmaz javaslatokat. A műszaki leírásból szintén hiányzik a telep egész területén váratlanul bekövetkező üzemzavar esetén alkalmazható biztonsági intézkedések részletezése. Javasoljuk a tervdokumentáció fenti szempontok szerinti kiegészítését. A módosítást feltétlenül szoros határidőhöz kell kötni, hiszen ezeket a dokumentumokat nekünk is be kell adnunk engedélyezésre a különböző hatóságoknak, ellenkező esetben az idei évben nem tudjuk elkezdni a beruházást.

#### 5. feladat

- ▶ Az információtartalom alapján készítsen egyszerű iratsémát (sablon) a munkahelyi rendszeres beszámolóhoz! A szükséges adatokat tetszőlegesen adhatja meg (l. cégnév, a beszámoló tárgya, célja, időpontja, a beszámoló készítője stb.)!

#### 6. feladat

- ▶ Készítsen üdvözlőkártyát a titkárság dolgozóinak nevében, munkatársa x éves születésnapja alkalmából!
- ▶ Az információtartalom alapján foglalja össze, milyen szempontokat kell figyelembe vennie az irat elkészítésekor!

### MEGOLDÁS – TANULÁSIRÁNYÍTÓ FELADATOK

#### 1. feladat

- ▶ *Érveljen a munkahelyi kapcsolatok közérzetet meghatározó szerepe mellett!*

A munkahelyen több órát töltünk el, olykor feszített munkatempóban dolgozunk. Nem mindegy, hogy kivel állunk kapcsolatban a munkánk folyamán. A munkatársak együttműködése, segítőkészsége, figyelmessége befolyással van nemcsak az egyes dolgozók munkájára, hanem a cég tevékenységére is. A kellemes légkör, a jó emberi kapcsolatok fokozzák a munkakedvet, növelik a munkahatékonyságot.

- ▶ *Sorolja fel a munkahelyi kapcsolatok fenntartására, erősítésére szolgáló iratfajtákat!*
  - információközlő iratok (értesítés, tájékoztatás, meghívó, munkahelyi igazolás),
  - jelentés,
  - beszámoló,
  - figyelmességi iratok.



- ▶ *Foglalja össze, milyen szempontokat kell érvényesítenie a belső iratok készítésekor!*
  - érthetőség,
  - tömör fogalmazás,
  - információ teljessége,
  - hibátlanság,
  - esztétikus forma.
  
- ▶ *Ismertesse a belső kapcsolattartásra szolgáló iratok továbbításának módjait, követelményeit!*

A munkatársak kapcsolattartására vonatkozó információkat vagy figyelmességi észrevételeket szóban, telefonon, írásban (papíron vagy elektronikusan) lehet közölni. A leghatékonyabb információátadási mód a közvetlen szóbeli vagy a papír alapú írásbeli közlés. E-mailben csak csatolt dokumentumként továbbíthatunk fontos információkat.

## 2. feladat

Meghívó  
Bíró Márton osztályvezető **úr** részére

**Tisztelettel** meghívom Önt termékbemutatóval és -vásárral egybekötött kiállításunkra. A rendezvény célja, hogy a munkatársak jobban megismerjék a cégünk által előállított termékeket. A dolgozóinknak lehetőségük lesz kedvezményesen vásárolni az itt kiállított termékekből.

A termékbemutató és -vásár időpontja: 2010. június 30. **9-16 h.**

**Helye: az irodaépület földszintjén lévő aula**

Eger, 2010. június **28.** →22.

**Kiss Katalin**  
szervező

**Lebényfalvi Ákos**  
szervező

## 3. feladat

**Az irat:** igazolás, melynek célja valamely tény, állítás, körülmény valóságának, helyességének elismerése. A fenti adatok feltüntetésére azért van szükség, hogy a felhasználóját azonosíthatóvá tegye.

## 4. feladat

A QUALITAT Tervező és Szolgáltató Kft.-től megkaptuk és a műszaki beruházást koordináló felelős vezetővel átvizsgáltuk a vízellátó berendezés általunk megrendelt tervdokumentációit. Az észrevételeket az alábbiakban foglalom össze:

1. A vízellátó berendezés telephelyének **átnézetes helyszínrajza nem tartalmazza a beruházás közvetlen környezetét**, pedig erre a telephely beazonosíthatósága érdekében szükség lenne.
2. A **részletes helyszínrajzon az egész lehatárolt telepet fel kell tüntetni** a vízellátó berendezés és vízhálózat szabványos rajzjelekkel való berajzolásával, ami megkönnyítené a műszaki beruházást végzők munkáját.
3. Kapacitás szempontjából a vízellátó berendezést, az érvényben lévő víznormák alapján megállapított **napi vízfelhasználás, illetve óracsúcs ismeretében** kellene ellenőrizni. Erre vonatkozóan a tervdokumentációhoz csatolt műszaki leírás nem tartalmaz javaslatokat.
4. A műszaki leírásból szintén hiányzik a telep egész területén **váratlanul bekövetkező üzemzavar esetén alkalmazható biztonsági intézkedések** részletezése.
5. Javasoljuk a tervdokumentáció fenti szempontok szerinti kiegészítését. A módosítást feltétlenül szoros **határidőhöz kell kötni**, hiszen ezeket a dokumentumokat nekünk is be kell adnunk engedélyezésre a különböző hatóságoknak, ellenkező esetben az idei évben nem tudjuk elkezdni a beruházást.

5. feladat

**TAVASZ ÉS TÁRSA KFT.**

**Beszámoló**  
a tavaszi termékkampányról

A beszámoló célja:

A beszámoló tartalma:


- 1.
- 2.
- 3.

Összegzés, javaslatok:

Keltezés

A beszámolót készítette:

6. feladat



**Kedves Kolléga/nő!**

**Születésnapod/napja alkalmából fogadd/fogadja  
jókívánásainkat.**

**Szeretettel: a titkárság munkatársai**

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Cége idegen nyelvi továbbképzéseket szervez a dolgozók számára. Önt bízták meg a tanfolyam szervezési teendőivel. Írjon értesítést az angol nyelvi tanfolyamra jelentkezők számára, amelyben értesíti őket, hogy a kezdő csoportok foglalkozásai ..... időpontban lesznek. Közölje azt is, hogy a konkrét csoportbeosztásról a szintfelmérés után adnak információt. Kérje, ha valakinek gondja van a foglalkozások vagy a szintfelmérés időpontjával, jelezze a ..... telefonon számon, vagy az ..... e-mail címen.

- ▶ **Készítse el az értesítést a tanult egyszerű irat- vagy/és levélformában! Az irat készítéséhez szükséges egyéb adatokat tetszőlegesen választhatja meg!**

### 2. feladat

- ▶ **Milyen iratot készítené az alábbi adatok alapján? Fogalmazza és szerkessze meg az iratot!**

Címzett: <Tetszőleges név>  
 Küldő: <Saját név>  
 A rendezvény jellege: egyeztető értekezlet  
     tárgya: Műszaki felújítások megkezdése  
     időpontja: 2010. június 2. 9 h  
     helye: a II. emeleti tárgyaló  
 Egyéb közlendő: Hozza magával a korábban megküldött ütemtervet.

### 3. feladat

Új munkatársaik számára szakmai bemutatót tartanak a cégükönél alkalmazott elektronikus dokumentumkezelő rendszer használatáról. A bemutató 20... ..-én 10 h-tól lesz, a cég IT központjában. Előzetesen kérik, hogy tanulmányozzák át a kiküldött dokumentumkezelő rendszer felhasználói-kezelési útmutatóját. A bemutatón konzultációra is sor kerül. Önt kérik meg, hogy készítse el és küldje el a névre szóló meghívókat a munkatársak számára.

- ▶ **Önnek meghívót kell elkészítenie; a nevet (és a további adatokat) tetszőlegesen adhatja meg!**
- ▶ **Készítsen igazolást arról, hogy x dolgozó részt vett ezen a bemutatón! A szükséges adatokat tetszőlegesen határozhatja meg.**
- ▶ **Hogyan továbbítaná az elkészült iratokat a munkatársak számára?**

#### 4. feladat

- Alakítsa ki a jelentés fejrészét az alábbi adatokkal! Készítsen különböző formákat! Törekedjen az esztétikus megjelenésre!

A jelentés a 20.....-i munkaértekezleten kialakított munkaügyi intézkedési tervről készül.

Jelentés készül Varga János igazgató úr részére, melynek tárgya: a telep területén kialakított közlekedési és parkolási rend.

A jelentés Tarczali Miklós gazdasági igazgató részére készül, amely az irodatechnikai eszközök cseréjéről szól

#### 5. feladat

Ön irodai asszisztensként közreműködik a felettese – Arnóth Ferenc, a cég műszaki és karbantartó csoportjának vezetője – feladatkörébe tartozó jelentés elkészítésében, amely a cég területén történő közlekedési és parkolási rend kialakításának körülményeit tartalmazza.

- Főnöke utasításainak megfelelően (l. alábbiak szerint) kell elkészítenie a jelentést! A jelentés megformálásához használja az alábbi iratsémát!
- Élőfejben helyezze el a cégük nevét, elérhetőségeit!
    - Cégnév: VILLANT Elektronikai Szerelő és Szolgáltató Kft.
    - Címe: Szolnok, Hangulat út 23.
    - Telefon: 46/348-593/235 mellék
    - E-mail: muszaki@villant.hu
  - Élőlábba az egységük neve kerüljön: Műszaki és Karbantartó Csoport
  - A jelentés Horváth Bertalannak, a cég ügyvezető igazgatójának készül, helyben.
  - A jelentés tárgya: Közlekedési és parkolási rend kialakítása
  - Írjon megszólítást!
  - A jelentés tartalma a következő:

*Az első negyedévi vezetői értekezleten döntés született arról, hogy a cég teljes területén meg kell oldani a biztonságos közlekedést, és szabályozni kell a parkolási rendet. A tervezetet a műszaki és karbantartó csoport munkatársai készítették, de bekértük és igyekeztünk figyelembe venni a dolgozói véleményeket is. Ezenkívül a közlekedési és parkolási tervezetet véleményeztettük a közlekedésrendészet szakemberével is. Az általuk tett észrevételeket, javaslatokat szintén figyelembe vettük a tervezet végleges kialakításakor. Ennek megfelelően a következő javaslatot tartjuk kivitelezhetőnek: A cég területén új beléptető kaput kell kialakítani a megnövekedett teherforgalom miatt. Ezzel külön lehet választani a teher- és személygépkocsik forgalmát a cég területén, ami nemcsak a közlekedés biztonságát növelné, hanem a tehergépkocsik be- és kiléptetését,*

*valamint ellenőrzését is megkönnyítené. A teherautók parkolására a továbbiakban is fenntarthatónak véljük a műszaki kiszolgáló épület melletti területet, amelyet eddig is biztonságosan kiszolgált az igényeket. Itt elegendő hely van a javításra, szerelésre váró autók számára is. Gondoskodni kell viszont a biztonsági jelek felfestéséről, valamint táblák kihelyezéséről. A személygépkocsik mozgását a cég területén belül erőteljesen korlátozni szükséges, hiszen a megnövekedett forgalom miatt nemcsak az autók akadályozzák a közlekedést, de a gyalogosok is veszélyben vannak. Ennek érdekében a cég külső területén – a jelenlegi göngyöleglerakó helyen – 60 parkolóhelyet lehet kialakítani a személygépkocsiknak. Nagyobb igény esetén a parkolóhelyek száma ezen a területen tovább is bővíthető lenne. Javasoljuk, hogy a cég területére csak külön engedéllyel lehessen behajtani. A gyalogos forgalom számára az irodaépületek, a szerelőcsarnok és a raktár közé szilárd burkolatú járdát kellene kiépíteni, mert jelenleg ezek között az épületek között össze-vissza mozognak az emberek. A közlekedési és parkolási rend kialakításának költségterve is elkészült, amelyet a jelentéshez csatolok.*

- g. Gépelje le, és formázza meg a szöveget a tartalomnak megfelelően (1. bekezdésre tagolás, felsorolás, kiemelések alkalmazása stb.)!
- h. A jelentés befejező részét lássa el a szükséges adatokkal: aktuális keltezés, elkészítő szó/szavak, aláírás alkalmazása.
- i. Jelezze, hogy a jelentéshez mellékként csatolják a közlekedési és parkolási rend kialakításának költségtervét.



j. A jelentést e szerint a séma szerint kell elkészítenie!

Cég és egység neve Címe, telefonszáma, e-mail címe
A címzett neve beosztása
<u>Helyben</u>
<u>Tárgy:</u>
Megszólítás!
Jelentés szövege .....
.....
Új bekezdés .....
.....
Utolsó bekezdés .....
.....
Keltezés
Elköszönés
Aláírás beosztás
<u>Melléklet</u>
Az egységük neve

## 6. feladat

Ön asszisztensi teendőket lát el települése önkormányzatánál. Az önkormányzat az elmúlt időben pályázaton 12 M Ft-ot nyert, amelyet a településük könyvtárának fejlesztésére és internetes hálózatának kiépítésére fordítottak. A projekt eredményeiről beszámolót kell készítenie a projektvezetőnek, a települési önkormányzat képviselő-testülete számára. A beszámoló elkészítéséhez az Ön segítségét is kéri, hiszen projektasszisztens, az adminisztrációs feladatokat látta el mind a pályázat előkészítése, mind a lebonyolítása során.

Feladatai az alábbiak voltak:

- pályázatfigyelés,
- az információgyűjtés (szakirodalomban, interneten, különböző szakmai szervezetektől, hatóságoktól stb.),
- pályázati anyag összeállításában való közreműködés (gépelés, nyomtatványok, pályázati űrlap kitöltése),
- kapcsolattartás partnerekkel (telefonon, e-mailben, levelezés útján),
- irodaszerek beszerzése (papír, írószerek, irattartók, nyomtató és fénymásoló tonerek stb.),
- egyeztetések, workshopok, konzultációk, fogadások szervezése (meghívó, rendezvény forgatókönyvének elkészítése, hirdetés stb.); lebonyolításában való részvétel, illetőleg
- ezek dokumentálási feladatainak ellátása, pl. munkaanyagok összeállítása, megbeszélésekről jegyzőkönyv, feljegyzés, emlékeztető készítése, továbbítása.

► Írja meg rövid beszámolóját a pályázati projektben végzett adminisztrációs feladatairól!

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Értesítés

angol nyelvi tanfolyam indulásáról

Értesítem az angol nyelvi tanfolyamra jelentkező kollégákat, hogy a kezdő csoportok foglalkozásai **20... április 3-án 16 h-kor** lesznek. A csoportok beosztásáról a szintfelmérőket követően adunk információt, amelynek időpontjáról és helyéről korábban tájékoztattuk a jelentkezőket.

Kérem, ha bárkinek problémája lenne akár a foglalkozás, akár a szintfelmérés időpontjával kapcsolatban, jelezze a 234-es telefonmelléken, vagy e-mailben az idegennyelv@hr.hu címen.

Debrecen, 20... március 18.

Varga Andrea  
tanfolyamszervező

## 2. feladat

### 1. változat

MEGHÍVÓ

Kiss Ágnes részére

Tisztelettel meghívjuk a **2010. június 2-án 9 h-kor kezdődő** egyeztető értekezletre, melynek témája a műszaki felújítások megkezdése.

**Helye:** a II. emeleti tárgyaló.

Kérjük, feltétlenül hozza magával a korábban megküldött ütemtervet.

Szeged, 2010. május 21.

Farkas Zoltán  
műszaki vezető

### 2. változat

Értesítés

Kiss Ágnes részére

Tájékoztatjuk, hogy **2010. június 2-án 9 h-kor** egyeztető értekezletet tartunk a II. emeleti tárgyalóban a műszaki felújítások megkezdésének körülményeiről.

Kérjük, feltétlenül hozza magával a korábban megküldött ütemtervet.

Szeged, 2010. május 21.

Farkas Zoltán  
műszaki vezető

## 3. feladat

- a meghívót papíralapú levélküldeményként, esetleg e-mail-ben – csatolt dokumentumként;
- az igazolás csak papíralapú dokumentumként készülhet.

Majtényi Katalin  
iratkezelő

Helyben

Tárgy: Meghívó

Kedves Munkatársunk!

Cégünk az új dolgozók számára, munkafeladataik minél hatékonyabb végzése érdekében **szakmai bemutatót és továbbképzést tartunk** a cégünkönél alkalmazott elektronikus dokumentumkezelő rendszer használatáról, amelyre tisztelettel meghívjuk.

A bemutatóra **2010. szeptember 29-én 10 h-tól** kerül sor cégünk IT központjában.

Kérjük, addigra tanulmányozza át a korábban megküldött dokumentumkezelő rendszer felhasználói-kezelői útmutatóját, s ha kérdése van, alkalom lesz konzultációra is.

Nyíregyháza, 2010. szeptember 18.

Üdvözlettel

Radnai Eszter  
rendezvényszervező

#### Igazolás

Igazoljuk, hogy **Majtényi Katalin**, a titkárság iratkezelője részt vett a cég által szervezett elektronikus dokumentumkezelő rendszer használatáról tartott szakmai bemutatón és továbbképzésen, melynek időpontja: **2010. szeptember 29. 10-14 h.**

A továbbképzésen való részvétel a munkakörében előírt kötelezettség.

Ez a dokumentum a fenti időtartamban a munkaidő igazolásául szolgál.

Nyíregyháza, 2010. szeptember 30.

Simainé Végh Anna  
képzési felelős

4. feladat

Jelentés  
a 2010. november 23-i munkaértekezleten kialakított munkaügyi intézkedési  
tervről

Jelentés  
Varga János igazgató úr részére

Tárgy: A telep területén kialakított közlekedési és parkolási rend

Jelentés  
Tarczali Miklós gazdasági igazgató részére az irodatechnikai eszközök cseréjéről



## 5. feladat

### VILLANT Elektronikai Szerelő és Szolgáltató Kft.

Telefon: 46/348-593/235 mellék

E-mail: muszaki@villant.hu

Horváth Bertalan  
ügyvezető igazgató úr

#### Helyben

Tárgy: Közlekedési és parkolási rend kialakítása

Tisztelt Igazgató Úr!

Az első negyedévi vezetői értekezleten döntés született arról, hogy a cég teljes területén meg kell oldani a biztonságos közlekedést, és szabályozni kell a parkolási rendet. A tervezetet a műszaki és karbantartó csoport munkatársai készítették, de bekértük és igyekeztünk figyelembe venni a dolgozói véleményeket is. Ezenkívül a közlekedési és parkolási tervezetet véleményeztettük a közlekedésrendészet szakembereivel is. Az általuk tett észrevételeket, javaslatokat szintén figyelembe vettük a tervezet végleges kialakításakor.

Ennek megfelelően a következő javaslatot tartjuk kivitelezhetőnek:

1. A cég területén új beléptető kaput kell kialakítani a megnövekedett teherforgalom miatt. Ezzel külön lehet választani a teher- és személygépkocsi forgalmát a cég területén, ami nemcsak a közlekedés biztonságát növelné, hanem a tehergépkocsi be- és kiléptetését, valamint ellenőrzését is megkönnyítené.
2. A teherautók parkolására a továbbiakban is fenntarthatónak véljük a műszaki kiszolgáló épület melletti területet, amelyet eddig is biztonságosan kiszolgált az igényeket. Itt elegendő hely van a javításra, szerelésre váró autók számára is. Gondoskodni kell viszont a biztonsági jelek felfestéséről, valamint táblák kihelyezéséről.

3. A személygépkocsik mozgását a cég területén belül erőteljesen korlátozni szükséges, hiszen a megnövekedett forgalom miatt nemcsak az autók akadályozzák a közlekedést, de a gyalogosok is veszélyben vannak. Ennek érdekében a cég külső területén – a jelenlegi göngyöleglerakó helyen – 60 parkolóhelyet lehet kialakítani a személygépkocsiknak. Nagyobb igény esetén a parkolóhelyek száma ezen a területen tovább is bővíthető lenne.
4. Javasoljuk, hogy a cég területére csak külön engedéllyel lehessen behajtani.
5. A gyalogos forgalom számára az irodaépületek, a szerelőcsarnok és a raktár közé szilárd burkolatú járdát kellene kiépíteni, mert jelenleg ezek között az épületek között össze-vissza mozognak az emberek.
6. A közlekedési és parkolási rend kialakításának költségterve is elkészült, amelyet a jelentéshez csatolok.

Szolnok, 20... november 23.

Üdvözlettel

Arnóth Ferenc  
a műszaki és karbantartócsoport vezetője

Melléklet: költségterv

---

Műszaki és Karbantartó Csoport

## 6. feladat

### BESZÁMOLÓ a könyvtár fejlesztésére és internetes hálózatának kiépítésére irányuló adminisztrációs munkafeladatokról

A pályázati projektben az **adminisztrációs** teendőket láttam el, melynek során az alábbi feladatokat végeztem:

- folyamatos figyeltem a Pályázati figyelő és az internetes pályázatfigyelő portálok pályázatokkal kapcsolatos híreit, tájékoztatóit;
- információkat gyűjtöttem szakirodalomban, interneten, különböző szakmai szervezetektől, hatóságoktól, stb. a pályázat készítésével kapcsolatosan;
- közreműködtem a pályázati anyag összeállításában, feladatom volt: a pályázati anyag gépelése, szerkesztése, a különböző nyomtatványok, pályázati űrlap letöltése internetről és kitöltése;
- a pályázatban érdekelt partnerekkel – telefonon, e-mailben, levelezés útján – tartottam a kapcsolatot;
- gondoskodtam a papír- és irodaszerek beszerzéséről (írószerek, irattartók, nyomtató és fénymásoló tonerek stb.);
- részt vettem a különböző egyeztetések, workshop-ok, konzultációk, fogadások szervezésében és lebonyolításában, melyekre elkészítettem a meghívókat, a rendezvény forgatókönyvét, tájékoztató anyagokat stb.;
- elláttam a különböző rendezvények dokumentálási feladatait, pl. összeállítottam a megbeszélések, workshop-ok munkaanyagait, a megbeszélésekről jegyzőkönyvet, feljegyzést, emlékeztetőt készítettem, illetőleg gondoskodtam ezek megfelelő továbbításáról.

A fentiek alapján kérem a beszámolóm elfogadását.

Téglás, 2010. október 14.

Nagy Tamara  
projektasszisztens

## IRODALOMJEGYZÉK

- Bakk Gyuláné: Számítógéppel az iratok birodalmában. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1998.
- Freisinger Edéné: Irodai ügyvitel. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.
- Freisinger Edéné: Levelezési ismeretek. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.
- Freisinger Edéné: Ügyviteli, igazgatási és ügyvitel-technikai ismeretek. Nemzeti Tankönyvkiadó, 2004.
- Ipcsics Csilla - Gecseg Judit: Gyakorlati tanácsok levelezéshez. Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 2006.
- Kaluczkyne Venczler Mária: Hivatalos levelezés. SZIE GTK VTI Interschol, 2003.
- Levelezési ötletek (szerk.: Sever Lászlóné). Novorg International Kft. Budapest, 1992.
- D. Mónus Erzsébet - Dobi Tibor: Ügyintézői ismeretek. Képzőművészeti Kiadó, 2006.
- Dr. Sille István: Titkári kézikönyv. KJK, 2000.
- Temesi Edit: Titkársági és levelezési alapismeretek. Booklands 2000 Könyvkiadó Kft., 1999.
- Titkárságvezetők, menedzserasszisztensek kézikönyve. Raabe Kiadó, 2003. G. 5.2.
- Üzleti levelezés 1-2. rész. Számalk Rt. Oktató és Konzultációs Központ, Bp., 1999.
- Üzleti levelezés a gyakorlatban (szerk.: F. Dornbach Mária). Verlag Dashöfer, 2002.
- 1000 üzleti levélminta (szerk.: Fehér István, Cseh Irén, Gál Tibor). Jogi Kiadó, 1999.

A(z) 1618–06 modul 009–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 346 01 1000 00 00	Irodai asszisztens
33 346 01 0100 31 01	Gépíró
33 346 01 0100 31 02	Gépíró, szövegszerkesztő
54 346 01 0010 54 01	Idegen nyelvi titkár
54 346 01 0010 54 02	Iskolatitkár
54 346 01 0010 54 03	Ügyintéző titkár

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
20 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.  
A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.  
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató