



Dr. Bánki Horváth Midály

Ügyviteltechnikai eszközökkel támogatott ügyviteli
munka, infokommunikációs eszközök segítségével
történő kapcsolattartás a partnerekkel



A követelménymodul megnevezése:

Vállalkozási és kereskedelmi ismeretek

A követelménymodul száma: 2219-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-012-50



A KORSZERŰ IRODA

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön vállalkozásának költséghatékony működtetésére törekszik. Az ajánlatok elkészítésekor a, üzleti levelezése lebonyolításához, de a mindennapi ügyviteli tevékenységéhez is szüksége van korszerű eszközökre. Vállalkozása örömdetesesen fejlődik, tervezze meg milyen módon alakítsa át úgy szerényen felszerelt irodáját úgy, hogy az alkalmas legyen a mindennapi ügyvitel hatékony végzésére, és az üzleti partnerekkel való kapcsolattartásra egyaránt.

- Milyen a megfelelő ügyviteli munkahelyi környezet?
- Hogyan rendezné be irodáját, milyen szempontok alapján választja ki a beszerzendő irodai berendezéseket, infokommunikációs eszközöket?
- Hogyan segíti a korszerű irodai környezet a partnerekkel történő kapcsolattartást?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A korszerű irodai környezet kialakítása:

A korszerű irodai környezet kialakítása komplex feladat, ahol nemcsak az irodai berendezésekre érdemes figyelemmel lenni, hanem a munkakörnyezetet és ezzel a munka minőségét befolyásoló egyéb tényezőkre is érdemes tekintettel lenni.

Az alábbiakban ezekre a tényezőkre térünk ki.

1. A munkapszichológia eredményei: a környezet hatása a benne dolgozókra

Manapság egyre nagyobb jelentőséget tulajdonítanak (jogosan) a munkahelyi környezet emberre gyakorolt hatásának, hiszen környezetünk, otthonunk, családjunk, munkahelyünk nagymértékben befolyásolja hangulatunkat, közérzetünket. A munkapszichológia legfőbb célja a munka kellemesebbé tétele, a munkakörülmények felmérése, a negatív hatások kiküszöbölése. A munkafeltételek javítása azonban többnyire jelentős anyagi áldozatot igényel, ám az ilyen jellegű befektetés rendszerint gazdaságilag is kifizetődő a vállalat számára.

2. A színek felhasználása a megfelelő munkahely kialakításához

A színek érzelmi hatása

A színérzékelés gyakran a kellemes vagy kellemetlen érzéshez kapcsolódik. A legtöbb ember bizonyos színeket jobban szeret, mint másokat. Az európai emberek színekedveltsége viszonylag állandó: kék, piros, zöld, bíbor, narancssárga és sárga. A kevert színeket rendszerint kevésbé kellemesnek érezzük, mint a tiszta színeket. Jelentős eltérések vannak azonban abban, hogy egyes emberek az élénk színeket kedvelik, mások a lágyabb, kevésbé telített színeket. Bizonyos színek bizonyos érzelmeket váltanak ki. Így pl. a piros az izgalmat vagy haragot. A színek használatánál mindig figyelembe kell venni, hogy a színek nem egymagukban hatnak, hanem mindig a szomszédos színekkel keveredve, illetve az építészeti megoldásokkal összhangban. Ezeket is figyelembe véve kell kialakítani az iroda berendezését. (Szerencsés, ha dolgozóként beleszólhatunk a berendezés, a színek kialakításába.)

3. A munkahelyi klíma hatása a dolgozókra

Tapasztalati tény, hogy az ember jó közérzetét és teljesítőképességét nagymértékben befolyásolják a környezet klimatikus feltételei. A túlzott meleg vagy túlzott hideg például nem csupán kellemetlen lehet, de szélsőséges esetben nagyobb megterhelést róhat a szervezetre, mint maga a munkavégzés. A fokozott légáramlás súlyos ízületi megbetegedésekhez vezethet. Ezért nagyon fontos a megfelelő hőmérséklet kialakítása az irodában, amelyet egyre több helyen a különböző klímaberendezések segítenek.

4. Az esztétikus és praktikus munkahelyi környezet kialakítása

Eligazító táblák

Az eligazító tábláknak nagyon fontos szerepük lehet egy többszintes épületben. Mindig gondoljunk arra, hogy aki először érkezik idegen helyre, nehezen tud tájékozódni. A célszerűen elhelyezett alaprajzok, nemzetközi piktogramok, eligazító nyilak stb. nagy segítséget adnak a tájékozódáshoz.

Névtáblák

Az érkező már az ajtón kívül is szerezhet információt, hiszen ott található a névtáblánk, amelynek elhelyezése rendkívül fontos, hiszen ennek alapján könnyen megtalálják a vezetőt és a beosztottakat egyaránt. A névtáblákon a szükséges információkat tüntessük fel (a név, a beosztás mellett az ajtó számát is). A környezetünkben lévő ajtókon célszerű egységes feliratokat alkalmazni, hiszen egy épületen, egy folyosón belül ez sokkal esztétikusabb megoldás, mintha minden ajtón más stílusú felirat lenne.

Az irodabútorok

Napjainkban a korszerűen kialakított irodákkal kapcsolatban elvárás, hogy igazodjanak a munka menetéhez, valamint a technikai feltételekhez egyaránt. Elsődleges feladat annak eldöntése, hogy milyen bútorokra lesz szükség, mert csak olyanokat szabad elhelyezni egy irodában, amelyek fontosak. Általában arra kell törekedni, hogy a bútorok ne legyenek nagyméretűek, ne legyenek nehezen mozgathatóak.

A nagyméretű, többrészes ülőgarnitúra fölösleges ott, ahol az ügyélforgalom kicsi. Ilyen helyen elegendő két kisméretű fotel és a szoba méretétől függően lehet benne dohányzóasztal. Azt kell mindenekelőtt megoldani, hogy a helyiségben kényelmesen lehessen közlekedni.

A szekrények is csak akkorak legyenek, amekkorákra feltétlenül szükség van. Arra legyen hely, hogy a kabátot, esetleg az utcai cipőt, el lehessen helyezni. Szükség van olyan szekrényre is, ahol csak a vendéglátásnál nélkülözhetetlen kellékeket lehet tartani, s talán a legfontosabb az a tároló bútor, amelyik alkalmas az ügyvitellel összefüggő holmik tárolására.

Ma már lehet kapni olyan modulrendszerű irodai bútorokat, amelyek igény szerint variálhatók, amelyeket meghatározott funkciók szerint lehet összeállítani. Amikor ilyen bútorokat akarunk vásárolni, akkor végig kell gondolni, hogy melyik bútordarabnak milyen célnak kell megfelelnie.

Rendet csak úgy lehet tartani, ha mindennek megvan a megfelelő helye. Mindennek legyen állandó helye, és fölösleges, kihasználatlan bútorral ne tegyük zsúfolttá a szobánkat. Sok minden tartható fali polcokon, amelyek változatos formájúak, méretűek lehetnek.

A bútorokkal szemben támasztott ergonómiai követelmények

Míg a tároló bútoroknak mindenekelőtt célszerűeknek kell lenniük, a székkal, az íróasztallal szemben támasztott elsődleges követelmény, hogy kényelmi és egészségi szempontoknak feleljenek meg, vagyis kialakításukkor az ergonómiai követelményeket kell figyelembe venni.

Az ergonómia fogalma

A munkafolyamat célszerű és egészséges feltételeivel (azok elméleti, illetve gyakorlati kérdéseivel) foglalkozó tudomány. Vizsgálja az ember és munkaeszközeinek kapcsolatát, a munkahelyi környezet lélektani, szociológiai tényezőinek jelentőségét, a modern technika hatását az emberre, a munkafiziológiát, és ezen belül választ ad a munkaeszközök, berendezések kívánatos méreteire is.

A szék akkor felel meg ergonómiai, egészségi követelményeknek, ha a széken ülő személy talpa úgy van a talajon, hogy a combja és a lábszára derékszöveget alkot, ha a szék támlája a lapocka és a derék közötti részt támasztja alá, ha a szék ülőfelülete nem túlságosan puha és nem is merev, s ha az ülőlapja elől le van gömbölyítve, ha a kárpitja nem műanyag, hanem textil. A legpraktikusabbak az állítható háttámlájú, állítható magasságú, forgós székek.

Azért fontos minden irodai munkát végző dolgozó számára a jó ülőhely, mert – munkájuk jellegéből adódóan – sokat ülnek, és nem mindegy, hogy milyen körülmények között végzik nap–nap után a munkájukat. Kényelmetlen helyzetben hamarabb elfáradunk, veszítünk az aktivitásunkból.



1. ábra. Korszerűen, ergonómikusan kialakított irodai környezet

Az íróasztalok magassága 74–76 cm, írófelületük pedig általában 120–180 x 60–80 cm. Természetesen kapható ezeknél nagyobb írófelületű íróasztal is (akár 300 x 100 cm-es is), azonban ehhez tágas, nagyméretű helyiség kell.

A jó íróasztallal szemben alapvető követelmény, hogy használója kényelmesen tudjon hozzáülni, ne nyomja a combját, térdét se fiók, se asztallap, és fiókjai könnyen kezelhetők legyenek. Kényelmi szempontból az asztalok fiókjait egy oldalon helyezik el, s ezek görgős sínen mozognak, hogy könnyen mozgathatók és teljes mélységben kihúzhatók legyenek. Arra is gondolnak az újabb íróasztalok készítői, hogy az asztalok sarkai, felső szélei sérülést okozhatnak, ezért azokat legömbölyítik. Asztalfiókunkban a leggyakrabban használt anyagainkat, bizonylatokat, bélyegzőket, íróeszközöket, határidőnaplónkat helyezük el, míg a távolabb eső szekrényben azokat, amelyeket ritkábban használunk.

A különböző gépeket, technikai eszközöket valamilyen ésszerű csoportosításban kell elhelyezni. Alapvető követelmény, hogy a dolgozó munka közben minél könnyebben tudja őket használni, hogy közelségük az elvégzendő feladatok gyakoriságának feleljen meg, és fontos szempont még a jó térkihasználás is. Ezeket a különböző ügyviteli munkaeszközöket általában „L” vagy „U” alakban helyezik el. A legfontosabb és leggyakrabban használt eszköz a telefon, ezt az íróasztal bal oldalán, hozzánk közel helyezük el.

Egyéb kiegészítők

Környezetünket kellemesebbé teszik a növények, a textilek (függönyök, terítők), a képek és az egyéb dísz tárgyak, pl. kaspók, vázák. Ezekkel csak akkor érjük el a kívánt hatást, ha jól választjuk meg őket, és ha gondozzuk is azokat. Ne legyen túl sok növény a helyiségben, és amelyek vannak, azok különbözőek legyenek. A növények mennyisége és a szoba mérete harmonizáljon. Néha elég egy nagyobb méretű növény is, sőt elegánsabb, mint a túlszűfolt virágállvány. A vágott virágot csak addig tartsuk a vázában, amíg friss.

Az iroda kialakításánál célszerű még gondoskodni esernyőtartóról, ruhafogasról (ha nincs a kabátoknak megfelelő szekrény), szemetes edényekről, falinaptárról, falióráról stb. Fontos, hogy ezeket is úgy válasszuk meg, hogy stílusuk, színük illeszkedjen az irodai környezethez.

A világítás

Ahhoz, hogy a munkavégzés szempontjából a munkahely kellemes legyen, az is fontos, hogy kellően legyen megvilágítva. A rosszul megvilágított helyiségben munka közben hamarabb kifárad a szemünk, lankad a figyelmünk, romlik a koncentrációképességünk.

Nappal is fontos az íróasztalunk jó megvilágíthatósága, s ezért, ha lehet, ablak közelében legyen az asztalunk. (Amikor az idő engedi, nyitott ablaknál dolgozzunk.) Ha pedig villanyfény mellett kell a munkánkat végeznünk, akkor olyan asztali lámpát válasszunk, amelyiknek mozgatható az ernyője, irányítható a fénye. A napfény is, a mesterséges világítás is bal felől essen az asztallapra (ha jobbkezesek vagyunk).



2. ábra. A mesterséges megvilágítás szerepe nagyon fontos az irodai munka során

Az iroda kialakításának fontos része a korszerű irodatechnikai és telekommunikációs eszközök biztosítása.

A számítógép

A számítógép korunk elengedhetetlen munkaeszköze. Ma már minden cégnél, irodában alkalmazzák. Használata megkönnyíti a sok információval, adattal dolgozók munkáját. Biztonságot nyújthat a nyilvántartás, az iratkezelés, az ügyintézés során a különböző információk tárolásában. Lehetőséget ad adatok gyors megkeresésére, a megkeresett adat, információ szükség szerint rendezett megjelenítésére és kinyomtatására.



3. ábra. Modern számítógépes munkaállomás

A nagy teljesítményű számítógépek világában programok, programcsomagok széles skálája kínál lehetőséget arra, hogy egy munkát minél egyszerűbben, de ugyanakkor minél színvonalasabban lássanak el az ott dolgozók. A levelek, feljegyzések készítéséhez, jegyzőkönyvek, dokumentációk megírásához, körlevél szerkesztéséhez leginkább ajánlott a WINDOWS alatt működő Word szövegszerkesztő program. A táblázatos kimutatáshoz, összegző táblázatok és grafikonok készítéséhez az Excel táblázatkezelő program használata célszerű.

Gépelési munkánk készítése közben gondoskodjunk a folyamatos mentésről. Anyagainkat témakörönként érdemes csoportosítani, külön könyvtárban rendszerezni őket.

A telefax

A telefax kifejezés távmásolást jelent. A görög telosz (távoli) és a latin fac simile (csináld hasonlóan) szavakból keletkezett. A telefaxkészülék egy telefonból és a hozzá tartozó - A/4-es papír befogadására alkalmas - részből áll. A telefax a másolandó irat jeleit elektronikus úton grafikai jelekké transzformálja úgy, hogy a címzetthez érve hiteles másolatát adja az eredetinek.

A jól felszerelt, irodáknak napjainkban már egyik megszokott és elengedhetetlenül szükséges használati tárgya a telefax. Az ügymenetet leegyszerűsíti, jelentősen megkönnyíti, kiváltva a postai levelek jelentős részét. A küldő fél csak feltárcsázza a címzett telefaxszámát, és a gépbe helyezett dokumentumot egy gombnyomással továbbíthatja. Nincs hosszú átfutási idő a posta miatt. A telefax használatával kapcsolatban is van nyilvántartási kötelezettségünk, hiszen a beérkező és kimenő faxokat egyaránt nyilvántartásba kell venni, iktatni kell. A telefaxot az üzleti életben hivatalos megrendelésként is elfogadják, így ennek komoly pénzügyi vonzatai is vannak, illetve lehetnek. A telefaxokkal történő visszaélési lehetőségek miatt különösen fontos az aláírás és a bélyegző együttes használata.



4. ábra. Multifunkciós készülék

A telefon

A telefon és a telefax tekintetében egyaránt számos korszerű rendszer található a piacon. Az irodákban használatos telefonkészülékek típusa függ a szervezet nagyságától, az ott használt telefonok számától és a cég szükségleteitől. A telefon a technika fejlődésével számos többlétszolgáltatást nyújt a pusztán "távbeszélőn" túl, ezért ma már komplex telekommunikációs eszköznek tekinthető; a modern telekommunikációs eszközök csoportosítása:

- a/ egyszerű alapszolgáltatást nyújtó készülékek,
- b/ több funkcióval ellátott készülékek,
- c/ zsinór nélküli (ún. cordless) telefonok.

a/ Az egyszerű telefonkészülékek szolgáltatásai közé tartozik ma már a nyomógombos számhívás, a legutoljára hívott szám tárolása és újrahívása egy gomb segítségével.

b/ A több funkcióval ellátott készülékek – típusuknak megfelelően – többféle szolgáltatást nyújtó, elterjedt telefonberendezések. Jellemzőik, hogy több telefonvonalat tudnak kezelni, és a mellékvonalak maximális száma a használt házi telefonközpont kapacitásától függ. A készülék a hagyományos kézibeszélőn kívül kihangosítási lehetőséget is nyújt a használónak. A készülékeken található 12 (vagy több) gyorshívó gomb. Ezekhez a gombokhoz közvetlenül rendelhetünk telefonszámokat. A telefonközpont memóriájában – a készülék típusától függően – további, akár 100 telefonszám tárolására is van lehetőség.

A telefonkészülékek egy részét már a telefonhoz funkcionálisan illeszkedő készülékekkel egybeépítik. Ezek az integrált berendezések (ISDN – Integrált szolgáltatású digitális hálózat) egyesítik magukban a telefaxot, az üzenetrögzítőt és a beépített telefont. Az ISDN olyan digitális hálózat, amely új eljárások alkalmazásával képes egyetlen telefonvonal segítségével egyidejűleg beszéd-, kép- és adatátviteli összeköttetést létesíteni. Alkalmazása esetén nincs szükség arra, hogy a különféle szolgáltatások mindegyikéhez külön-külön átviteli vonalat (telefonvonalat, számítógép-hálózatot) építsenek ki. A többféle szolgáltatás egyetlen közös vonalvégződésen keresztül hozzáférhető.

c/ A zsinór nélküli telefonok normál vezetékes telefonnak tekinthetők. A zsinór nélküli megoldás esetén azonban a telefonvonalra a normál telefon helyett egy rádió adó-vevő kapcsolódik, amely a lakásban, irodában alkalmasan elhelyezve zsinór helyett rádiófrekvenciás úton kapcsolódik a kézibeszélőhöz. A kézibeszélővel így szabadon mozoghatunk a helyiségben vagy akár a kertben is. A távolság többnyire 200–300 méter. Az összes kezelési funkció a kézibeszélőn van.

A vezeték nélküli telefonok

A mobiltelefon a 21. század elején a nagyközönség számára készült legkorszerűbb távközlési eszközt jelenti. A telefonáláshoz szükséges technikai ismeretek nagymértékben megegyeznek a vezetékes telefonáláshoz szükséges ismeretekkel.

A fénymásoló

Az irodai munkában gyakori feladatként jelentkezik a másolatok elkészítésének igénye. A másológéppel nagyon sok időt és energiát lehet megtakarítani, hiszen segítségével iratokat, dokumentumokat sokszorosíthatunk tetszőleges példányban. A gép kiválasztásánál ügyelni kell arra, hogy mennyi hely áll rendelkezésünkre az elhelyezésére, illetve fontos szempont az is, hogy milyen másolási igény jelentkezik az adott szervezetnél. Ha csak néhány oldal másolását kell vele megoldanunk, az egyik legjobb típus a lapmásoló. Ha gyakran kell nagyobb mennyiségű anyagot másolni, s ezek az anyagok több oldalasak is, akkor azokat a másológépeket célszerű használni, amelyek már többféle művelet elvégzésére alkalmasak, így kétoldalas másolás is elvégezhető velük, szortírozzák, összetűzik, nagyítják, kicsinyítik anyagunkat.

Egyéb irodatechnikai eszközök

Előfordulhat, hogy egy-egy saját magunk által készített iratsomagot esztétikusan, szépen szeretnénk összefűzni, és így eljuttatni üzleti partnerünkhöz. Ennek ma már semmi akadálya, mert a kötő- és fűzőrendszerek között azt választhatjuk, amely a célnak legjobban megfelel. Mindegyiknek közös jellemzője, hogy könnyen kezelhető és néhány perc alatt készíthetünk vele összefűzött, elegáns dokumentumot.

A hőkötő készülék

A gyártó cégek előre elkészített, különböző vastagságú, műanyag dossziékhoz hasonló borítókat szállítanak a géphez. A hőkötés során nincsen szükség a papírok lyukasztására. A dokumentum bekötése ragasztó segítségével történik. A ragasztó a hőkötőborító belsejében van és a hőkötőgép használata során kerül a papírra. Kötéskor a gép felmelegíti a gerincet, így a ragasztó folyékonyvá válik. A bekészített lapok a ragasztóba beleragadnak, kihűlés után az anyag újra megköt, s ezáltal tartja a papírok széleit. A művelet 1–2 percet vesz igénybe. A hőkötés egy viszonylag egyszerű és gazdaságos megoldás. Hátránya a többi kötésmóddal szemben, hogy kevésbé tűri a gyakori lapozást, ezért főként véglegesen bekötött anyaghoz használjuk.



5. ábra. Korszerű hőkötőgép

A spirálfűző készülék

A gép a bekötendő anyagot a szükséges oldalon végig kilyukasztja, s az így perforált lapokat egy speciális műanyag gyűrűs gerincbe fűzzük be, amit korábban a gépre felhelyeztünk. A gép a gyűrűs gerincet kinyitja és a művelet végén összezárja. Használhatunk többféle borítólapot, ez lehet műanyag, átlátszó vagy színes is. A gyűrűs gerinc többféle színben és méretben kapható. A készülék előnye: gyorsan működik (15–20 lapnál kb. fél perc), a befűzött dokumentum bármikor kibontható, bővíthető.

Az iratmegsemmisítő gépek

ÜGYVITELTECHNIKAI ESZKÖZÖKKEL TÁMOGATOTT ÜGYVITELI MUNKA, INFOKOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK SEGÍTSÉGÉVEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS A PARTNEREKKEL

A feleslegessé vált iratok tárolására nem célszerű külön helyet fenntartani, viszont nem minden ilyen irat kerülhet ki az irodai hulladékkal. Lehetnek köztük már nem aktuális, de továbbra is bizalmas információkat tartalmazó levelek, jelentések is. Az ilyen iratok olvashatatlaná tételére szolgálnak az iratmegsemmisítő készülékek. Ezek a behelyezett papírt néhány milliméteres csíkokra vágják, ezzel lehetetlenné téve összeillesztésüket. Aztán tömbökbe préselve újrahasznosítják őket.

Egyéb kiegészítők:

Szükségünk lehet még papírvágógépre, nagyobb teljesítményű tűzőgépekre, lyukasztókra is.

Összefoglalás:

A korszerű irodai környezet kialakítása nem öncélú beruházás egy vállalkozás életében. A kellemes munkakörnyezet emeli a vállalkozásnál tevékenykedők munkakedvét, a jól megválasztott, korszerű eszközpark zökkenőmentes, hatékony munkát tesz lehetővé: e két tényező együttesen a vállalkozás jövedelmezőségének növekedéséhez, megerősödéséhez vezet.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A korszerű irodai környezet kialakítása a mindennapi ügyviteli feladatok pontos végiggondolását igényli. Az egyes berendezések működésének vázlatos megismerése után gondolja a végig ezt a folyamatot az alábbi feladatok segítségével!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Tervezze meg leendő vállalkozása irodáját, készítsen alaprajzot, amelyen bejelöli az egyes berendezéseket. Színezza be pirossal azokat a berendezéseket, amelyeket a leggyakrabban és azokat, amelyeket a legritkábban használna!



2. feladat

Írja le azokat az ügyviteli feladatokat, ahol a pirossal színezett eszközöket használná!

Blank lined area for writing, containing a large diagonal watermark reading 'MUNKANYAG'.

3. feladat

Mit jelent az ergonómia fogalma? Milyen ergonómiai követelményeknek kell megfelelnie az irodai asztalnak és széknek, indokolja választát!



A large rectangular area with a yellow border, containing horizontal lines for writing. The lines are evenly spaced and extend across the width of the box. A large, light gray watermark reading 'MUNKAMINTA' is diagonally overlaid across the entire page, including this area.

MUNKAMINTA

MEGOLDÁSOK

1–2. feladat:

Mindkét feladat megoldása kreativitást és egyéni gondolkodást igényel, a vizsgázó válaszáként bármely megvalósítható alternatíva elfogadható!

3. feladat

Az ergonómia fogalma:

A munkafolyamat célszerű és egészséges feltételeivel (azok elméleti, illetve gyakorlati kérdéseivel) foglalkozó tudomány. Vizsgálja az ember és munkaeszközeinek kapcsolatát, a munkahelyi környezet lélektani, szociológiai tényezőinek jelentőségét, a modern technika hatását az emberre, a munkafiziológiát, és ezen belül választ ad a munkaeszközök, berendezések kívánatos méreteire is.

Követelmények: íróasztal

Az íróasztalok magassága 74–76 cm, írófelületük pedig általában 120–180 x 60–80 cm. Természetesen kapható ezeknél nagyobb írófelületű íróasztal is (akár 300 x 100 cm-es is), azonban ehhez tágas, nagyméretű helyiség kell.

Indokolás: íróasztal

A jó íróasztallal szemben alapvető követelmény, hogy használója kényelmesen tudjon hozzáülni, ne nyomja a combját, térdét se fiók, se asztallap, és fiókjai könnyen kezelhetők legyenek. Kényelmi szempontból az asztalok fiókjait egy oldalon helyezik el, s ezek görgős sínen mozognak, hogy könnyen mozgathatók és teljes mélységben kihúzhatók legyenek. Arra is gondolnak az újabb íróasztalok készítői, hogy az asztalok sarkai, felső szélei sérülést okozhatnak, ezért azokat legömbölyítik.

Követelmények: irodai szék

A szék akkor felel meg ergonómiai, egészségi követelményeknek, ha a széken ülő személy talpa úgy van a talajon, hogy a combja és a lábszára derékszöveget alkot, ha a szék támlája a lapocka és a derék közötti részt támasztja alá, ha a szék ülőfelülete nem túlságosan puha és nem is merev, s ha az ülőlapja elöl le van gömbölyítve, ha a kárpitja nem műanyag, hanem textil. A legpraktikusabbak az állítható háttámlájú, állítható magasságú, forgós székek.

Indokolás: irodai szék

Azért fontos minden irodai munkát végző dolgozó számára a jó ülőhely, mert – munkájuk jellegéből adódóan – sokat ülnek, és nem mindegy, hogy milyen körülmények között végzik nap–nap után a munkájukat. Kényelmetlen helyzetben hamarabb elfáradunk, veszítünk az aktivitásunkból.

MUNKANYELVI

KAPCSOLATTARTÁS A PARTNEREKKEL

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Mindennapi ügyviteli munkájának fontos része a partnerekkel való kapcsolattartás. Ezt mindig is kényes területnek tartotta, bár szakmája fogásaiban bizonyos, a másokkal való kommunikációt ingoványos talajnak érzi. Hogyan viszonyuljon másokhoz, mi a helyes magatartás az üzleti kapcsolatokban – hogyan szelektáljon az ügyfelek között – egész tudományágat ölel fel a kérdés, de az irodai ügyvitelben alkalmazható szabályokat összefoglalhatjuk.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A kapcsolattartás több, mint egyszerű ügyintézés. Tükröznie kell szervezetünk, vállalkozásunk fontosságát, feladatait, szerepét.¹A kapcsolattartás az egyik fontos eszköze annak, hogy biztosítsuk tevékenységünk fontosságának elismerését, akár egy szervezeten belül, akár külső partnereink által.

¹ Dr. Sille István: Titkári kézikönyv, KJK Kerszöv Bp., 2000. 124.o.

A kapcsolattartás mindig személyes jelentőséggel is bír, ezt sem a belső sem a külső partnerekkel folytatott kommunikációban nem szabad elfelednünk. Az infokommunikációs eszközök felhasználásával végzett kapcsolattartás külön nehézségekkel jár. A lakosság széles körei részben infrastruktúra hiánya, részben informatikai ismeretek hiánya miatt jóval korlátozottabban tudják az információs társadalom szolgáltatásait kihasználni, mint az lehetséges és szükséges volna. (Egy 2008-as felmérés adatai szerint² a lakosság mintegy 60 %-a nem képes hatékonyan használni az infokommunikációs technikai eszközöket.) Ez a hiányosság mind a lakosság, mind a (köz)szolgáltatók, azaz a társadalom számára azt jelenti, hogy az így közvetített üzenetek jelentős része nem, vagy csak részben jut el a lakosság széles rétegeihez, ez pedig ösztársadalmi szinten felesleges időráfordítást, felesleges anyagi terhet jelent.

A vállalkozások világában viszont az infokommunikációs eszközök használata jelentős költség-megtakarítást eredményez s így növeli a vállalkozás hatékonyságát, ezért a modern kapcsolattartási módszerek az üzleti szférában egyre elterjedtebbek.

A külső partnerek irányában elsődleges szerepe van az üzletági szabályoknak megfelelő udvarias, hatékony kommunikációnak, ezt a mai kor követelményeinek megfelelően elsősorban e-mailon keresztül vagy telefonon/mobiltelefonon folytatjuk, de nem feledkezhetünk meg a kapcsolattartás szabályairól a levélben vagy faxon továbbított üzeneteinkben sem.

A partnerkapcsolat ápolása területén belül megkülönböztetjük az

- állandó és az
- alkalmi partnerekkel való kapcsolattartás eseteit.

Akár állandó, akár alkalmi partnerekkel van dolgunk, hasznos ha a kommunikáció során figyelembe vesszük az egyes partnertípusok jellemzőit. A téma szakirodalmá az alábbi ügyféltípusokat sorolja fel:

1. a szakszerű: csak a lényegét adja elő, nem magyarázkodik, nem tartja fel partnerét szükségtelen közlésekkel,
2. a segítőkész: megadja a szükséges információkat, emlékeztet az esetleges előzményekre, felajánlja további segítségét,

² DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS – KÖNYVTÁROSOK AZ E-KÖZSZOLGÁLTATÁSOKÉRT, A Magyar Könyvtárosok Egyesületének a Miniszterelnöki Hivatal által meghirdetett MENET-2008. című pályázatán elnyert támogatásával megvalósított projektje részeként készült felmérés, innen: <http://www.cellbibl.hu/menet.htm> – 2010. szeptember 2-ai állapot szerint

3. a behízgelő: nyájasan indít, előre megköszöni a még nem is nyújtott szolgáltatásokat, dicsér, beszél magáról és bárkiről, és amikor úgy gondolja, hogy elbűvölte és elfárasztotta partnerét, kívánságait egyre követelőzőbb formában adja elő,
4. az erőszakos: magabiztos, azonnal a tárgyra tér, hivatkozik, követel, hangereje emelt, fellépése tovakodó és fenyegető,
5. a protekciós: már bemutatkozásnál is hivatkozik magasabb (ellenőrizhetetlen) kapcsolataira, amelyeket folyamatosan emleget, és ezekbe burkolódzva adja elő saját kéréseit,
6. a hazudozó: mielőtt kérne, máris hálájáról biztosít, ígér meghívást, kapcsolatok összehozását, akármit amire a partnernél ráérez, de mindezekből semmi sem valósul meg,
7. a bizalmaskodó: rendkívül közvetlen, azonnal keresztnéven szólít, eltúlozza az udvariaskodást, de határozottan fejezi ki kívánságát,
8. a körmönfont: bonyolultan adja elő a lényegét, példákat emleget, burkoltan keveri a hízgelést, a bizalmaskodást, a fenyegetést,
9. a mindentudó: abszolút jól informált minden kérdésben, és ezt rögtön elő is adja, határozottan nyilatkozik jövőbeli döntésekről, és bármit képes megmagyarázni,
10. a ráérő: az idő nem számít neki, főleg ha más idejéről van szó, és észre sem veszi, ha valakit feltart³.

Természetesen a felsorolt alaptípusok csak partnerünk személyiségének találó jellemzésére alkalmasak, nem fedik le azt teljesen. Valójában egy-egy partner személyisége az uralkodó jelleg mellett tartalmaz vonásokat más típusokból is, mégis a fenti felsorolás praktikus segítséget nyújthat a kapcsolattartásban.

Immár ismerjük partnereink főbb típusait, tudjuk hogyan kezeljük őket, néhány hasznos tanács a kapcsolattartáshoz.

- A partnert minden esetben figyelmesen meg kell hallgatni (szóbeli kommunikáció során), és ki kell szűrni a meghatározó információkat. A fölösleges beszédet egy-egy udvarias kérdéssel bátran megszakíthatjuk, a szükséges mederbe terelhetjük.
- Ne hagyjuk magunkat provokálni mások elhamarkodott vagy igazságtalan kijelentései által.
- Törekedjünk a kapcsolat hangulatának irányítására. Ha a partner ideges, próbáljuk megnyugtatni, ha túl bizalmas, tanúsítsunk hidegebb magatartást. A lényegre való rákérdezés itt is segíthet.
- A partner kibeszéltetése akkor jó megoldás, ha van rá időnk. Mire elmondja, amit akar, meg is nyugszik, megváltozik kommunikációs készsége.
- Gondoljuk át partnerünk helyzetét, indítékait! Képzeljük el, mit tennénk a helyében, ez sokat segít a kapcsolat továbbvitelében.

³ Dr. Sille István: Titkári kézikönyv, KJK Kerszöv Bp., 2000. 127.o.

- Érzékeltessük, hogy a partner mondandója érdekel bennünket, ehhez elég az odafigyelés, néhány gesztus, fejbólintás, rákérdezés.
- A probléma megoldására csakis reális válaszokat adjunk: jogszabály, előírások, hatósági vagy egyéb utasítások szerint, ha a vállalkozáson belül többen is jogosultak vagyunk választ adni, ne féljünk a partnert a kompetens kollégához irányítani, a késlekedés sosem használ.
- Ne ígérgezzünk!
- Ne bocsátkozzunk értelmetlen vitába, törekedjünk a megegyezésre, vagy tegyük egyértelművé álláspontunkat.
- Legyünk készek a váratlan helyzetek kialakulására és kezelésére.
- Minden partnerkapcsolatot pozitív végszóval fejezzünk be: "Örülök, hogy segíthettem", "Örülünk, hogy cégünk partnereként segíti munkánk javítását", "Köszönjük bejelentését", "Minőségi kifogását, haladéktalanul kivizsgáljuk és tájékoztatjuk!".

Mindennapi munkánk során a kapcsolattartás leginkább telefon segítségével történik, napjainkban a telefon szinte "természetes tartozéka" az embernek, ha az utcán megállítanánk tíz embert, talán ha egyiküknél nem találnánk legalább egy mobiltelefont. Éppen ezért fontos az, hogy az üzleti partnerekkel való kapcsolattartásban a telefonálásnak továbbra is vannak olyan arany szabályai, etikettje, amit érdemes betartanunk. Ne feledjük: az üzleti partner, nem haver, nem családtag, a kommunikációnknak mindig a kölcsönös tisztelet és a társadalom által elfogadott udvariassági normákon illik alapulnia!

Az alábbiakban foglaljuk össze a telefon-etikettet, azaz a telefonon történő hivatalos kapcsolattartással összefüggő legfontosabb tudnivalókat:

- Minden telefonálás köszönéssel és bemutatkozással kezdődik!
- Beszéljünk érthetően, ne hadarjunk, és ne felejtsük el, hogy a hanghordozás, a hangsúly is közvetít!
- Tanuljunk meg betűzni (milyen betűhöz milyen nevet társítsunk), hogy a nehezen érthető, idegen szavakat le tudjuk diktálni!
- Kérdezzük meg, hogy a vonal túlsó oldalán beszélő tud-e várni!
- A megszakadt beszélgetést a hívónak kell újratekernie! A beszélgetést befejezni a hívónak illik!
- Telefonon keresni valakit munkaidőben, vagy reggel 9 órától este 9 óráig lehet. (Természetesen ez nem vonatkozik a magánügyekre! Ellenben ilyenkor is tapintatosnak illik lenni!)
- Ne csapjuk le, ha téves számot hívtunk, inkább kérjünk elnézést, és kérdezzünk rá a hívott telefonszámra!

– Fogjuk rövidre mondanivalónkat, a telefonálási idő is pénz! Mindig úgy telefonáljunk, hogy ne zavarjuk a környezetünket!

Hogyan viselkedünk, ha felhívunk valakit?

Kicsit könnyebb a dolgunk, ha nem a telefon cseng, hanem mi keresünk valakit, hiszen arra rá lehet készülni. Persze ez még nem jelenti azt, hogy minden tökéletesen, olajozottan megy. Itt is vannak íratlan szabályok, melyeket érdemes megszívlelni:

– Azonnal mutatkozzunk be, és ha a hívott fél nincs benn, hagyjuk meg nevünket – esetleg lebetűzve – telefonszámunkat.

– Ha a hívott fél nincs a helyén, ne kérdezzük meg, hogy hol van.

– Munkahelyről ne folytassunk magánbeszélgetéseket. Ha ez valamilyen okból mégis elkerülhetetlen, fogjuk rövidre a beszélgetést.

– Ha valahol visszahívást kérve meghagytuk nevünket és telefonszámunkat, ne hívjuk még aznap újra az illetőt. Csak végszükség esetén kezdeményezzük a hívást újra mi.

– Ha üzenetrogzítóval beszélünk, mondjuk rá a hívás dátumát, időpontját, nevünket, munkahelyi számunkat és rövid üzenetünket.

– Ne mutassuk ki bosszúságunkat, ha arra kérnek, tartsuk a vonalat.

– Ha a munkahelyén keressük valamelyik barátunkat, legyünk a szokásosnál is udvariasabbak. Végére is barátunk tekintélye forog kockán.

– Mindig kérdezzük meg, hogy nem zavarunk-e a hívással.

– Telefonálás közben tilos enni, inni, dohányozni, illetve papírokat rendezgetni az íróasztalon.

– Csak végszükség esetén zavarjuk beosztottjainkat, főnökeinket otthonukban.

– Ne sértődjünk meg, ha valaki megkérdezi, milyen ügyben keressük. Inkább közöljük röviden a hívás célját.

– Ha valakit nem sikerült megtalálnunk, kérdezzük meg, mikor lenne alkalmas újra hívunk.

– Ha rossz számot hívtunk, kérjünk elnézést és tegyük le a telefont.

– Ha arra kértek, tartsuk a vonalat, de két perc elteltével sem jelentkezik senki, tegyük le a kagylót és hívjuk újra a számot, ne idegeskedjünk. Nem vall jó modorra, ha valaki nem tud uralkodni indulatain.

Hogyan viselkedjünk, ha valaki a főnökünket keresi?

Vezető pozícióban dolgozóknál gyakori, hogy nem saját maguk, hanem munkatársuk, titkárnőjük veszi fel a "külsős" hívásokat. Ha a vezető nem mindenkiel óhajt beszélni, kellemetlen helyzetbe is kerülhet, ha a titkárnő nem a helyzetnek megfelelően válaszol. Nem egy főnök kéri meg a titkárnőjét, hogy kérdezze meg, ki van a telefonnál. Ezt a gyakorlatot általában azzal magyarázzák, hogy így a főnök jobban ki tudja használni az idejét. A hívó félben azonban ez az eljárás könnyen azt a benyomást keltheti, hogy az illető nem mindenkiel óhajt beszélni. És ez ráadásul lehet, hogy igaz is. Ha valóban az időnyerés az indok, célszerű, ha a titkárnő úgy teszi fel a kérdést: "Megmondaná a nevét, hogy közölhessem X.Y. úrral, ki keresi?" Ha viszont mégis inkább a telefonhívások szűréséről van szó, a dolog nem egyeztethető össze az üzleti életben érvényes illemszabályokkal – hagyjunk fel tehát ezzel a gyakorlattal. Valaki vagy bent van, vagy nincs bent. Ne a titkárnőtől várjuk, hogy hazudjon helyettünk. Ha valaki nem szeretné, hogy telefonon zavarják, legyen "értekezleten", mindaddig, amíg újra fogadhatja a hívásokat. Ha hazudnia kell a titkárnőnek, legalább a szöveg legyen elfogadható.

Tanácsok főnököknek:

Ha akkor keresnek telefonon, amikor éppen munkatársainkkal lenne megbeszélnivalónk az irodában, udvariasan közöljük velük, hogy magunkban szeretnénk intézni a beszélgetést. Javasoljuk, hogy addig mindenki menjen vissza a saját helyére, igyon egy kávé, vagy kint várjon. A beszélgetés befejeztével újra csatlakozhatunk kollégáinkhoz. Ha vendégünk van, vagy értekezleten ülünk, a legjobb, ha minden hívást későbbre halasztunk. Ha fontos hívás érkezik, mialatt valakivel tárgyalunk, a legjobb, ha egy másik irodába kapcsoltatjuk⁴.

KAPCSOLATTARTÁS ÍRÁSBAN INFOKOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖKKEL

Sietős, hatékonyságra törekvő világunkban hivatalos és üzleti ügyeink intézésére is mind gyakrabban használjuk az e-mailezést, azaz az elektronikus levelezést. Vitathatatlanok ennek a kommunikációs formának az előnyei: a föld bármely részére egy-két percen belül elér, gyakorlatilag költségmentes, számítógépünkön korlátlanul archiválható, visszakereshető, mindenfajta számítógépen tárolható állomány egy pillanat alatt csatolható hozzá.

⁴ <http://www.ugyvezeto.hu/?fejezet=4&alfejezet=4&tartalom=0&cid=22728&area=183>
2010. 08.10-ei állapot

Az e-mail lassan, de biztosan kiszorítja a hagyományos levelezést, ahhoz azonban, hogy ne érhessenek bennünket kellemetlen meglepetések, néhány egyszerű szabályt tartsunk be!

Először is, archiváljuk mind az elküldött, mind a beérkező e-mailjeinket, készítsünk róluk biztonsági másolatot, iktassuk az e-mailokat is szabályosan, így hitelesen visszakereshetőek, számonkérhető a velük kapcsolatos ügyintézés.

A másik fontos szabály: az e-mail nem sms, a céges kapcsolattartásnál számos szabályt illik betartani. Az alábbiakban összegezzük ezeket.

Elektronikus levelezéskor is törekedjen a papíron küldött üzleti leveleinél megszokott igényességre, ha cége hivatalos levelét küldi, akkor azt szépen betördelve mentse el, és csatolja mellékletként. Ilyenkor az e-mailben azért egy mondatot írjon, akár megszólítás vagy aláírás nélkül – így: „Mellékeljük levelünket.”.

Az elektronikus levél címzésekor mindig töltsse ki a tárgy helyét, ennek célszerűségi okai is vannak, Ön sem szeret feltehetően órákon át böngészni az e-mailjai között, így rögtön tudatja partnerével milyen ügyben keresi. Másrészt a tárgymező kitöltésével partnere nagy biztonsággal el tudja dönteni, hogy nem valamilyen bizonytalan eredetű, vírust rejtő reklámanyagról kapott. Különösen akkor fontos ez, ha új, ismeretlen partnereket szólít meg így. A levél tárgysora tehát lényegi információ hordozására hivatott, ne felejtse levele igényessége vállalkozása komolyságának egyik fontos mércéje is.

Lehetséges megszólítási formák

Ha e-mailben ismeretlent keres meg, de tudja a nevét, akkor használja az udvarias megszólításokat. Ha nincs néven nevezhető címzettünk, akkor az e-mailt kezdetjük így: „Jó napot kívánok!” – ezt papíron írt, kézbesített üzleti level esetében nem tehetjük meg.

Akkor, ha a címzettnek nem ismerjük a rangját, a megszólítás férfiak esetében családnév+úr, nőknél keresztnév+magázási forma. Általános szabály: a sorrendiség fontos! Tehát ha az illetőnek a rangja ismert, nem szólíthatjuk pusztán a nevén. Ha tudjuk a nevet, nem elég az „asszonyom” vagy az „uram” forma.

Ha valakinek nem ismert sem a rangja, sem a neve, csak abban az esetben használható az uram, asszonyom, kisasszony forma. A kisasszony forma egyértelműen korra utal, nem lehet az illető 25–28 évesnél több. Az asszonyom a szerencsésebb, semleges, általános forma.

Válaszok, rejtett es titkos másolatok

Az e-mailre azonnal válaszolni kell, legalább egy mondatot: „Levelét megkaptuk, hamarosan küldjük válaszunkat”. Ugyanis ezzel mutatja, hogy valóban partnerként kezeli a levél íróját, nem hagyja bizonytalanságban azt illetően, hogy a címzett (Ön) megkapta-e a levelet. Ha kell, készítsünk egy "Válaszolni" nevű mappát es ide tegyük azokat a leveleket, amelyekre nem küldünk azonnal választ. Ha tehetjük, a magánlevelek válaszával se várjunk két napnál tovább.

Összefoglalva az eddig leírtakat, partnereinkel való kapcsolattartásunk szóbeli és írásbeli kommunikáció révén valósulhat meg. Mindkét kommunikációs forma sajátos ismereteket, az üzleti életben kialakult szokások betartását követeli meg. A gyakorlat azonban felvet még egy kérdést: milyen eszközzel-módszerrel valósítsuk meg a kapcsolattartást? Az alábbi táblázatban a leggyakoribb kommunikációs módok jellemzőit foglaltuk össze:

AZ EGYES KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK ALKALMAZÁSÁNAK ELŐNYEI ÉS HÁTRÁNYAI AZ IRODAI GYAKORLAT ALAPJÁN:

A kommunikáció módja	Sebessége	Kifejezési kötöttség	Terjedelmi korlát	Fajlagos költség	Eszközigény	Interaktivitás
Kézbesítés	gyors	kevés	csekély	mérsékelt	nem jellemző	nincs
Posta	lassú	kevés	csekély	alacsony	Nem jellemző	nincs
Telefon	gyors	erős	erős	mérsékelt	közepes	van
Üzenet-rögzítő	viszonylag gyors	erős	erős	mérsékelt	közepes	egyoldalú
Telex	viszonylag gyors	igen erős	igen erős	drága	van	nincs
Távirat	viszonylag gyors	igen erős	igen erős	drága	nincs	nincs
Telefax	igen gyors	viszonylag kevés	mérsékelt	mérsékelt	van	korlátozott
Hálózat	igen gyors	szinte nincs	nagyon csekély	mérsékelt	igen nagy	lehetőségek
Személyes tárgyalás	Személyfüggően gyors	szinte nincs	közepes	drága	lényegében nincs	van
Csoportos tárgyalás	Csoportfüggően gyors	szinte nincs	közepes	drága	mérsékelt	van
Közszemlére tétel	viszonylag gyors	kevés	közepes	olcsó	csekély	nincs

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A partnerekkel való kapcsolattartás nem könnyű feladat. Könnyű elveszni a bonyolult emberi-üzleti-hivatali viszonyok sűrűjében. Ugyanígy van ez a tananyag elsajátításával is. Ennél a tananyagelemnél különösen fontos a türelem, a módszeresség és a saját tapasztalataival való összevetés.

Olvassa át figyelmesen az ajánlott infokommunikációs módszerekről írottakat – tekintse át, mennyiben tér el ettől az ön által követett gyakorlat. Tud-e valamit hasznosítani az itt leírtakból eddigi módszeréhez képest?

Nézze át figyelmesen az ügyféltípusokról írtakat – ön melyik típushoz sorolná magát?

A tananyag átnézése és feldolgozása után oldja meg a következő feladatokat!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Gondolja végig eddigi ügyintézési tapasztalatait! Soroljon fel öt olyan ügyféltípust, amellyel gyakran találkozik munkája/élete során! A típusok jellemzőit először próbálja meg saját szavaival összefoglalni, majd hasonlítsa össze a tartalomelemben leírtakkal!

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

2. feladat

Egészítse ki az alábbi állításokat!

1. Akkor, ha a címzettnek nem ismerjük a rangját, a megszólítás férfiak esetében , nőknél forma.

2. Az elektronikus levél címzésekor mindig töltsse ki , ennek célszerűségi okai is vannak, Ön sem szeret feltehetően órákon át böngészni az e-mailjai között, így rögtön tudatja partnerével milyen ügyben keresi.

3. A vállalkozások világában viszont jelentős költség-
megtakarítást eredményez s így növeli a vállalkozás hatékonyságát, ezért a modern
kapcsolattartási módszerek az üzleti szférában egyre elterjedtebbek.

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Például:

1, a szakszerű: csak a lényegét adja elő, nem magyarázkodik, nem tartja fel partnerét szükségtelen közlésekkel,

2, a segítőkész: megadja a szükséges információkat, emlékeztet az esetleges előzményekre, felajánlja további segítségét,

3, a behízlgő: nyájasan indít, előre megköszöni a még nem is nyújtott szolgáltatásokat, dicsér, beszél magáról és bárkiről, és amikor úgy gondolja, hogy elbűvölte és elfárasztotta partnerét, kívánságait egyre követelőzőbb formában adja elő,

4, az erőszakos: magabiztos, azonnal a tárgyra tér, hivatkozik, követel, hangereje emelt, fellépése tolatodó és fenyegető,

5, a protekciós: már bemutatkozásnál is hivatkozik magasabb (ellenőrizhetetlen) kapcsolataira, amelyeket folyamatosan emleget, és ezekbe burkolódzva adja elő saját kéréseit.

2. feladat

1, sor: csaladnév+úr, keresztnév+magázási

2, sor: a tárgy helyét

3. sor: az infokommunikációs eszközök használata

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM:

DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS – KÖNYVTÁROSOK AZ E-KÖZSZOLGÁLTATÁSOKÉRT, A Magyar Könyvtárosok Egyesületének a Miniszterelnöki Hivatal által meghirdetett MENET-2008. című pályázatán elnyert támogatásával megvalósított projektje részeként készült felmérés, innen: <http://www.cellbibl.hu/menet.htm> – 2010. 09.02.

Dobay Péter: Az iroda, Panem-McGraw-Hill, Budapest, 1996.

<http://www.ugyvezeto.hu/?fejezet=4&alfejezet=4&tartalom=0&cid=22728&area=183>–
2010. 08.10

Dr. Sille István: Titkári kézikönyv, KJK Kerszöv, Budapest 2000.

AJÁNLOTT IRODALOM:

Kossáné Prókay Katalin: A menedzserasszisztens I–II–III., Stíl Stúdió, Budapest 1998.

A(z) 2219–06 modul 012–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 622 01 1000 00 00	Dísznövénykertész
33 622 01 0100 31 01	Faiskolai termesztő
33 622 01 0100 31 02	Mikroszaporító
33 622 01 0100 31 03	Növényházi dísznövénytermesztő
33 622 01 0100 31 04	Szabadföldi dísznövénytermesztő
31 622 01 0010 31 01	Dohánykertész
31 622 01 0010 31 02	Gyümölcsstermesztő
31 622 01 0010 31 03	Szőlőtermesztő
31 622 01 0010 31 04	Zöldségtermesztő
31 622 01 0100 21 01	Fűszernövény-termesztő
31 622 01 0100 21 02	Gombatermesztő
31 622 01 0100 21 03	Gyógynövénytermesztő
54 621 04 0010 54 01	Kertész és növényvédelmi technikus
54 621 04 0010 54 02	Növénytermesztő és növényvédelmi technikus
54 621 04 0100 31 01	Növénytermesztő
54 621 04 0100 31 02	Növényvédő és méregraktár-kezelő
54 621 04 0100 31 03	Vetőmagtermesztő
54 622 01 0000 00 00	Parképítő és -fenntartó technikus
54 622 01 0100 31 01	Golfpálya-fenntartó
54 622 01 0100 33 01	Kertépítő
54 622 01 0100 31 02	Kertfenntartó
54 622 01 0100 31 03	Temetőkertész

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

23 óra

MUNKANYAG

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