

19. MODUL

ÜGYVITEL

Ügyvitelen a gazdálkodó szervezetek fizikai folyamatainak végrehajtásához, annak tervezéséhez, elszámolásához, ellenőrzéséhez kapcsolódó gyűjtési, feldolgozási és megőrzési tevékenységek összességét értjük.

Alap-szakképesítések a szakmacsoportban

- Ellenőrzési és minőségbiztosítási munkatárs
- Hatósági és közigazgatási ügyintéző
- Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
- Irodai asszisztens
- Jogi asszisztens
- Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
- Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
- Ügyfélkapcsolati vezető
- Ügyviteli szakügyintéző
- Ügyviteli titkár

A szakmacsoporthoz tartozó különböző szintű képzésekről tájékozódhat az *1. melléklet*ből.

A www.epalya.hu honlapon a szakképesítés begépelésével információkat kaphat a szakképesítés során megtanulandó ismeretkörökről és a betölthető foglalkozásokról.

Az egyes szakképesítések részletes leírását, jellemzését több internetes oldalon is megtekintheti.

A www.szakkepesesites.hu oldalon – a képernyő bal oldalán – az OKJ-szakképesítéseket négy szempont szerint keresheti:

- ABC szerint
- Szakmacsoport szerint
- Tanulmányi terület szerint
- Szint szerint

Kiválasztva bármely szakképesítést, a legrészletesebb információkat a szakmai és vizsgakövetelmények rendletei tartalmazzák, amelyek az oldalról letölthetők.

A www.milegyek.hu oldalon – szintén a képernyő bal oldalán – a szakmakereső fülre kattintva kínál az oldal egyszerű és komplex keresést. Érdekes ez utóbbit választani, ahol nemcsak a szakmacsoportok, de a végzettség és a képességek, tulajdonságok beállításával is képes szűrni a rendszer. Ezen az oldalon – kiválasztva egy konkrét szakképesítést – diákok számára is könnyen érthető, könnyen átlátható és feldolgozható formában mutatják be a szakképesítéseket.

A www.epalya.hu oldalon a „Tanulás” fülön belül a „Képzettségek”-re kattintva informálódhatunk a szakképesítésekről. A konkrét szakképesítések információs felületére belépve itt is megtalálhatók a szakmai és vizsgakövetelmények, amelyek a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjára navigálják az érdeklődőket.

Munkahelyi megfigyelés

A munkahelyi megfigyelés (job-shadowing) lehetőséget teremt arra, hogy a diákok valós munkakörnyezetben szerezhessenek benyomásokat egy-egy pályaterről, foglalkozásról úgy, hogy az adott szakembert „árnyékként követve” megismerik a legfontosabb tevékenységeket, eszközöket, munkamódokat, munkakörnyezetet, a munkavégzéshez kapcsolódó alapvető szabályokat és további jellemzőket. A job-shadowing során a diákok nem kapcsolódnak be a munkavégzésbe, hanem előre megbeszélt, felosztott megfigyelési szempontok alapján „elemzik a munkakört”, illetve előre megadott kérdések mentén szereznek információt az adott munkahelyen a kijelölt személy (személyek) tevékenységéről, a használt eszközökről, a munkahelyi kapcsolatokról stb.

A munkahelyi megfigyelések során, ha a diákok nem vihetők ki a munkahelyre egy csoportban, akkor a következő megoldások valamelyikét javasoljuk (feltételezve, hogy az osztályt két részre, „A” és „B” csoportra osztjuk).

A modul 4 hete alatt (ha 6 szakmacsoportot választunk ki):

	„A” csoport által végzett tananyag	„B” csoport által végzett tananyag
1. hét	1. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 1. részmodul 3. foglalkozás	1. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 3. részmodul 3–7. foglalkozás
2. hét	2. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 2. részmodul 3. foglalkozás	2. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 4. részmodul 3–7. foglalkozás
3. hét	3. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 3. részmodul 3–7. foglalkozás	3. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 1. részmodul 3. foglalkozás
4. hét	4. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 4. részmodul 3–7. foglalkozás	4. részmodul 1–2. foglalkozás ÉS 2. részmodul 3. foglalkozás

Amennyiben 8 vagy 10 szakmacsoport kiválasztása történt, akkor olyan munkahelyi megfigyelési gyakorlatok szervezése ajánlott, ahová egyszerre kivihető az osztály.

Mellékletek

Minden részmodulnál 1-től kezdődik a sorszámozásuk. Az itt következő táblázat a mellékletek címéről és sorszámról ad tájékoztatást, valamint a fajtájáról (feladatlap, információs lap, megoldókulcs vagy éppen a digitális melléklet CD-n). A mellékletek mindegyikén található jelzés arra vonatkozóan, hogy kinek szól. Amennyiben a pedagógus (tanár) számára készült, akkor „T” jelzésű, illetve a diákoknak szólók „D” jelzé-

sűek. Utóbbiak esetében minden diák egyet-egyet kap az adott mellékletből.

A „Cs^x” jelű lap (ahol x egy szám) jellemzően a diákok csoportjának adandó mellékletet jelenti. A Cs után álló szám jelzi, hogy maximum hány csoport alakítása javasolt az adott feladat elvégzése során. Ritkább esetben a Cs jelzés egy differenciált feladatadást lehetővé tevő feladatlapsort jelent, ahol a Cs után álló szám csupán azt jelzi, hogy hány példány szükséges ahhoz, hogy egy 16 fős csoport számára elég legyen. A feladatleírás minden esetben egyértelművé teszi a mellékletek felhasználását.

ÖSSZEFOGLALÓ TÁBLÁZAT A MODULBA TARTOZÓ RÉSZMODULOKRÓL, ILLETVE AZ AZOKHOZ KAPCSOLÓDÓ MELLÉKLETEKRŐL

	Részmodul címe	Részmodul óraszám	A részmodulhoz tartozó segédletek
1. részmodul	Ügyet intézünk	7	1. melléklet: Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – információs lap
			2. melléklet: Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – kártyák
			3. melléklet: Mi van az irodában? – feladatlap
			4. melléklet: Ügyvitel szakmacsoport – érdeklődési kérdőív
			5. melléklet: Az ügyvitel szakmacsoport érdeklődési kérdőívének értékelése
2. részmodul	Az iroda	7	1. melléklet: Közös és eltérő elemek – feladatlap
			2. melléklet: Iro-da.ppt – digitális melléklet CD-n
			3. melléklet: A Kipurcant a bécicsősz c. film 1. részlete MU19A – Pályakép-kereső DVD-n
			4. melléklet: A Kipurcant a bécicsősz c. film 2. részlete MU19B – Pályakép-kereső DVD-n
3. részmodul	Kérem, jegyzeteljen!	7	1. melléklet: Egy kis történelem – kártyák
			2. melléklet: A telefonálás története – feladatlap
			3. melléklet: A telefonálás története – megoldókulcs
			4. melléklet: A telefonálás szabályai – információs lap
			5. melléklet: A telefonálás szabályai – feladatlap
			6. melléklet: Mit tennél, ha... – szituációs kártyák
			7. melléklet: Irodai viselkedés – feladatlap
			8. melléklet: Formalitások – információs lap
			9. melléklet: Formalitások – szituációs kártyák

	Részmodul címe	Részmodul óraszám	A részmodulhoz tartozó segédletek
3. részmodul	Kérem, jegyzeteljen!	7	10. melléklet: Hogyan öltözködjünk? – információs lap
			11. melléklet: Hogyan öltözködjünk? – feladatlap
			12. melléklet: Ügyfél-tájékoztató.wmv c. film – digitális melléklet CD-n
			13. melléklet: Ügyfél-tájékoztató – feladatlap
			14. melléklet: Keressünk hibákat! – feladatlap
			15. melléklet: Keressünk hibákat! – megoldókulcs
			16. melléklet: A munkavégzés helye – információs lap
			17. melléklet: A munkavégzés helye – feladatlap
			18. melléklet: Hivatalos meghívó.ppt – digitális melléklet CD-n
			19. melléklet: Szeretettel meghívjuk – feladatlap
			20. melléklet: Minőségbiztosítás – feladatlap
			21. melléklet: Minőségbiztosítási szakember.wmv c. film – digitális melléklet CD-n
			22. melléklet: Ajándékozás a hivatali életben – feladatlap
			23. melléklet: Az időbeosztás – feladatlap
			24. melléklet: Nem csak időtöltés – értékelő feladatlap

	Részmodul címe	Részmodul óraszám	A részmodulhoz tartozó segédletek
4. részmodul	Gépeljünk!	7	1. melléklet: A nyomtató részei – feladatlap
			2. melléklet: A nyomtatók fajtái – információs lap
			3. melléklet: A nyomtatók fajtái – feladatlap
			4. melléklet: A nyomtatópatron cseréje – feladatlap
			5. melléklet: Okmányok adatai – feladatlap
			6. melléklet: Okmányok adatai – információs lap
			7. melléklet: Okmányok – kártyák
			8. melléklet: Az iratok fajtái – kártyák
			9. melléklet: Hivatalos levél – feladatlap
			10. melléklet: Reklamáló levél – kártyák
			11. melléklet: Ügyirataink – információs lap
			12. melléklet: Melyik az? – feladatlap
			13. melléklet: Készítsünk ügyiratot! – kártyák
			14. melléklet: Az üzleti levelezés – információs lap
			15. melléklet: Üzleti levél – feladatlap
			16. melléklet: A vállalati belső levelezés – feladatlap
			17. melléklet: Igazolványok – feladatlap
			18. melléklet: A névjegy használatának szabályai – információs lap
			19. melléklet: Letettem a névjegyemet – feladatlap

1. RÉSZMODUL

ÜGYET INTÉZÜNK

A ügyvitel szakmacsoporthoz tartozó szakmákkal történő ismerkedés. Saját élmények felidézése az ügyviteli folyamatokkal és tevékenységekkel kapcsolatban – az empátiát is igénybe vevő módon, az ügyintéző nézőpontjából is szemlélve az ügyintézési folyamatot. A különböző képzettségi szintek tudatosítása a szakmacsoporthoz tartozó szakképesítések áttekintése során hozzásegít annak feltérképezéséhez, hogy milyen szakképesítések lehetnek vonzóak a diákok számára, amelyet ezt követően az érdeklődési kérdőív kitöltése révén szerzett információkkal tovább árnyalhatnak, megfogalmazva saját viszonyulásukat.



KIEMELTEN FEJLESZTENDŐ KOMPETENCIÁK

- Empátia gyakorlása
- Kreativitás
- Problémamegoldás
- Alkalmazkodási készség
- Tolerancia
- Önismeret



IDŐIGÉNY

- 7 óra

MELY CÉLOK ELÉRÉSÉHEZ JÁRUL HOZZÁ?

A szakmacsoport megismerése közben a diákok a tanuláshoz szükséges képességeiket fejlesztik, így különösen az ismeretelemző-értékelő gondolkodás és a problémamegoldó gondolkodás fejlesztése valósul meg.

Az érdeklődési kérdőívek és a tudatosított, megfogalmazásra kerülő szubjektív viszonyulások hozzájárulnak az önismeret fejlődéséhez, amely az életpálya során meghozott döntések megalapozottságához nyújt segítséget.

A csoportos feladatok hozzájárulnak a munka világában nélkülözhetetlen együttműködés kialakításához, a csoportban történő munkavégzési készségek kialakításához.

SZAKTUDOMÁNYI ÉS PEDAGÓGIAI HÁTTÉR

Az **ügyvitel** szervezett rendet jelent a hivatalon vagy cégen belüli ügyintézésben, tehát az ennek működésével, illetve tevékenységével kapcsolatban keletkező ügyeket látja el egy visszacsatolt ellenőrzéssel szabályozott információs rendszer keretén belül. Az információs folyamatok összessége, az ügyek ellátása során felmerülő tartalmi (érdemi), formai (alaki), kezelési, szóbeli és/vagy írásbeli munkamozzanatok sorozata.

Az ügyvitel magában foglalja az ügyvitelszervezést és az ügyiratkezelést.

A **szövegszerkesztő** (angolul text editor) elsősorban szövegfájlok szerkesztésére szolgáló alkalmazás. Ezeket gyakran operációs rendszerek vagy szoftverfejlesztő csomagok részeként adják. Általában konfigurációs fájlok és forráskódok szerkesztésére használják. Magyarul

a (WYSIWYG) dokumentumszerkesztőket (szövegfeldolgozó, word processor) is gyakran szövegszerkesztőnek nevezik.

<http://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%9Cgyvitel>

Munkahelyi megfigyelés

Megjegyzés: Ha nem oldható meg, hogy az egész osztály egyszerre menjen munkahelyi megfigyelésre, akkor az iskolában maradókkal a 3. részmodulnál ismertett 3–7. foglalkozás végezhető el! Lásd részletesebben a modulleírást!

AJÁNLOTT FELDOLGOZÁS

1. FOGLALKOZÁS

Gyűjtsük össze!

Az irodai munkák és tevékenységek jellege alapján gyűjtsük össze, milyen szakmák tartoznak ebbe a szakmacsoportba!

Időigény

45 perc

Eszközök

- Csomagolópapír
- Filctollak
- Kartonlapok



15 perc **ÜGYEKET INTÉZÜNK**

Hivatalos ügyintézéssel kapcsolatos saját élmények felidézése, jellemző helyzetek, szabályok azonosítása

Cél

A szakmacsoportra történő ráhangolás. Annak felismertetése, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmákkal mindennapjainkban találkozunk, a jellemző magatartási és viselkedési szabályok azonosítása, az alkalmazkodás fontosságának felismertetése. Empátia gyakorlása

A feladat menete

Teljes körben folyó megbeszélés keretében kérdezzen rá:

1. Kinek milyen hivatalos ügyet kellett már elintéznie?
2. Milyen intézményben kellett ügyét elintéznie?
3. Hogyan jutott be az irodába (előre be kellett-e jelentkeznie, sorszámot kellett húzni és szólították, vagy egyszerűen sorban állt)?
4. Magával kellett-e vinnie iratokat, ki kellett-e tölteni nyomtatványokat? Emlékszik-e, hogy milyen nyomtatványt kellett kitöltenie?
5. Kell-e okmánybélyeget vásárolni? Miért kell okmánybélyeg?
6. Hogyan érezte magát a helyzetben?
7. Hogyan érezhetik magukat az ügyintézők? Mi lehet könnyű és mi lehet nehéz számukra?
8. Tapasztalataitok szerint milyen személyes tulajdonságok és készségek nélkülözhetetlenek egy ügyintéző számára?

Változatok

Ha a diákoknak sok élményük van, akkor a Mi van az irodában? c. feladat elhagyható, s ha az így felszabaduló idő is kevésnek bizonyul, az egész óra az élmények megbeszélésére fordítható.



15 perc **MILYEN SZINTEN?**

Ismerkedés a szakmacsoport szakmáival, a végzettség szintjei és a szakképesítések összefüggéseivel

Cél

A különböző végzettségi szintek tudatosítása. Az együttműködés támogatása, az eltérő nézőpontok iránti tolerancia növelése

Forrás

1. *melléklet*: Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – információs lap
2. *melléklet*: Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – kártyák

A feladat menete

1. Ismételjék át a részsakképesítést, a szakképesítést, a specializáció/elágazás és a ráépülés fogalmát!
2. A diákok saját szabad választásuk alapján négy csoportot hozzanak létre!
3. Minden csoport kapjon egyet a 2. *mellékletben* lévő Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – kártyákból!
4. Két-két csoport feladata azonos:
 - Az „A” csoportok aszerint próbálják csoportosítani a kártyákat, hogy melyek tartoznak „együvé”, azaz mely szakmák ugyanannak a szakképesítésnek milyen részsakképesítései, elágazásai vagy ráépülései.
 - A „B” csoportok feladata az, hogy megpróbálják azonosítani, hogy melyek a részsakképesítések, melyek a szakképesítések, melyek a specializációk, és melyek a ráépülések.
5. A csoportok ellenőrizték munkájukat a 1. *melléklet* Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – információs lap alapján! Jelöljék a lapon pipával azt a szakképesítést, amelynek a helyét sikerült jól eltalálnia a csoportnak!
6. Mindenki jelölje meg egy csillaggal azokat a szakképesítéseket (legalább egyet), amelyeket szívesen megismerne közelebbről is!

Megbeszélés/Értékelés

Az 1. *melléklet*: Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – információs lap kerüljön a portfólióba!



15 perc **MI VAN AZ IRODÁBAN?**

Egy irodában előforduló tárgyak, berendezések, műszaki cikkek összegyűjtése

Cél

Az önálló gondolkodás és a gondolkodás rugalmasságának fejlesztése

Forrás

3. *melléklet*: Mi van az irodában? – feladatlap

A feladat menete

1. Minden diák egyedül dolgozik.
2. Minden diák kapjon egy példányt a 3. *melléklet*: Mi van az irodában? – feladatlapból!
3. A diákok 3 percet kapnak arra, hogy a feladatlap bal oldalán soroljanak fel annyi használati tárgyat, berendezést, műszaki cikket, ami egy irodában előfordulhat, amennyi csak eszükbe jut! (Ha kevés lenne a kipontozott hely, akkor a lap túloldalán folytathatják.)
4. Az idő letelte után kérjen visszajelzést, hogy ki hány tárgyat/berendezést/műszaki cikket talált! (Ha lennének olyanok, akiknek csak nagyon keveset sikerült összeírniuk, érdemes visszaolvasással is megnézni, milyen tárgyak jutottak mások eszébe – arra biztatva a diákokat, hogy a nekik tetszőkkel egészítsék ki saját listájukat!)
5. Ezt követően a diákok soroljanak fel a tárgyhoz/berendezéshez kötődő cselekvéseket, tevékenységeket!
6. Hívja fel a diákok figyelmét arra, hogy egy tárgyhoz több cselekvés is kapcsolható!
7. A csoport együtt beszélje meg a kitöltött feladatlapot!

Megbeszélés/Értékelés

A 3. *melléklet*: Mi van az irodában? – feladatlap kerüljön a portfólióba!

2. FOGLALKOZÁS

Érdeklődésem

A szakmacsoporthoz tartozó szakmák iránti érdeklődés feltérképezése kérdőíves módszerrel

Időigény

45 perc

Eszközök

- Íróeszköz



30 perc **ÉRDEKLŐDÉSI KÉRDŐÍV**

A szakmacsoporthoz tartozó szakmák iránti érdeklődés feltérképezése kérdőíves módszerrel

Cél

Önismeret-fejlesztés, a diákok szakmacsoporttal kapcsolatos érdeklődésének tisztázása

Forrás

4. melléklet: Ügyvitel szakmacsoport – érdeklődési kérdőív

5. melléklet: Az ügyvitel szakmacsoport érdeklődési kérdőívének értékelése

A feladat menete

1. Minden diáknak adjon egy kérdőívet! (4. melléklet).
2. Amikor végeztek a diákok a kérdőív kitöltésével, akkor adja oda az értékelő lapot! (5. melléklet)
3. A kérdőív kiértékelését követően érdemes rákérdezni, hogy a kapott eredményre számítottak-e, van-e, akit meglepett a kérdőív eredménye, ha igen, miért.

Megbeszélés/Értékelés

A 4. melléklet és az 5. melléklet – Az érdeklődés kérdőív és kiértékelése – kerüljön a portfólióba!



15 perc **EZ LENNE AZ?**

A Melyik szinten? c. feladatnál jelölt szakképesítések és az érdeklődési kérdőív eredményeinek összevetése, napzárás

Cél

Az első benyomások tudatosítása. A kérdőívkitöltés feszültségének oldása, a nap zárása

Forrás

Játékgyűjtemény c. kiadvány, Dobbantó Diáktámogató füzetek 3.

1. melléklet: Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban

A feladat menete

1. A Melyik szinten? c. feladatnál az 1. mellékletben érdekesként megjelölt szakképesítések és az érdeklődési kérdőív összevetése: Volt-e egyezés vagy valami váratlan? Az érdeklődési kérdőív eredményei alapján a diákok jelöljenek meg kérdőjellel olyan szakképesítéseket (legalább egyet), amelyekről úgy gondolják, hogy számukra érdekes lehet!
2. A teljes körben történő megbeszélésnél minden diák válasszon egyet a megjelölt szakképesítések közül, és röviden beszámol arról, hogy szerinte ennek birtokában milyen tevékenységek végezhetők.
3. A feladat további menete a választott napzáró játék függvénye.

3. FOGLALKOZÁS

Munkahelyi megfigyelések

A feladat leírása, részletezése, a szükséges eszközök és a kapcsolódó feladatlapok a „Munkahelyi megfigyelések” c. tanári segédanyagban találhatók.

Időigény

5 x 45 perc

Megjegyzés: Ha nem oldható meg, hogy az egész osztály egyszerre menjen munkahelyi megfigyelésre, akkor az iskolában maradókkal a 3. részmodulnál ismertett 3–7. foglalkozás végezhető el! Lásd részletesebben a modulleírást!

A részmodulban

Ráhangolást szolgáló feladatok:

- Ügyeket intézünk
- Mi van az irodában?

Elsajátítást támogató feladatok:

- Milyen szinten?

Alkalmazást gyakoroltató feladatok:

- Mi van az irodában?
- Érdeklődési kérdőív
- Ez lenne az?

ÉRTÉKELÉS

A portfólióba kerüljenek:

1. *melléklet:* Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – információs lap
3. *melléklet:* Mi van az irodában? – feladatlap
4. *melléklet:* Ügyvitel szakmacsoport – érdeklődési kérdőív
5. *melléklet:* Az ügyvitel szakmacsoport érdeklődési kérdőívének értékelése

A munkahelyi megfigyelésen kitöltött feladatlapok

FORRÁSOK

A tevékenységek szervezésekor további változatosságot biztosíthat, ha a SzakMA projekt módszertárából egyéb foglalkozásokat is alkalmaz.

<http://www.szakma.hu/szakmamodszertar/index.php>

A honlapon további információkat talál a pályaválasztással és szakmaválasztással kapcsolatban.

<http://www.milegyek.hu/search.php?searchtype=simple>

<http://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%9Cgyvitel> (a szövegszerkesztő fogalmának magyarázata)

1. MELLÉKLET

Szakképesítések az ügyvitel szakmacsoportban – információs lap

Részszerképesítés (ebből továbbtanulással megszerezhető a szerképesítés)	Szakképesítés	Specializáció/ elágazás (a szerképesítés megszerzése közben dönteni kell, hogy melyik)	Ráépülés (szakma után további tanulással szerezhető meg)
	Ellenőrzési és minőségbiztosítási munkatárs		Minőségbiztosítási auditor
	Hatósági és közigazgatási ügyintéző	Migrációs ügyintéző II. Nyilvántartási és okmányügyintéző	Migrációs ügyintéző I.
	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző Üzleti kommunikációs szakügyintéző	
Gépíró	Irodai asszisztens		Beszédleíró-gyorsíró
Gépíró, szövegszerkesztő			Jegyzőkönyvvezető

Részsakképesítés (ebből továbbtanulással megszerezhető a szakképesítés)	Szakképesítés	Specializáció/ elágazás (a szakképesítés megszerzése közben dönteni kell, hogy melyik)	Ráépülés (szakma után további tanulással szerezhető meg)
	Jogi asszisztens		
	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens		Közzolgáltatási ügyintéző
Számítógépes adatrögzítő	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens		Telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató
Telemarketing-asszisztens			
	Ügyfélkapcsolati vezető		
	Ügyviteli szakügyintéző	Gazdasági idegen nyelvű menedzser	
		Titkárságvezető	
	Ügyviteli titkár	Idegen nyelvi titkár	
		Iskolatitkár	
		Ügyintéző titkár	

(A www.epalya.hu honlapon a szakképesítés begépelésével információkat kaphat a szakképesítés során megtanulandó ismeretkörökről és a betölthető foglalkozásokról.)

2. MELLÉKLET**SZAKKÉPESÍTÉSEK AZ ÜGYVITEL
SZAKMACSOPORTBAN – KÁRTYÁK**

Ki kell vágni!

Ellenőrzési és minőségbiztosítási munkatárs	Gépíró, szövegszerkesztő
Hatósági és közigazgatási ügyintéző	Irodai asszisztens
Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Beszédleíró-gyorsíró
Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Számítógépes adatrögzítő
IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató
Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Telemarketing-asszisztens
Gépíró	Ügyfélkapcsolati vezető

Üzleti kommunikációs szakügyintéző	Jegyzőkönyvvezető
Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Közszolgáltatási ügyintéző
Migrációs ügyintéző	Gazdasági idegen nyelvű menedzser
Ügyviteli titkár	Titkárságvezető
Minőségbiztosítási auditor	Idegen nyelvi titkár
Nyilvántartási és okmányügyintéző	Iskolatitkár
Jogi asszisztens	Ügyintéző titkár
Személyes ügyfélszolgálati asszisztens	Ügyviteli szakügyintéző

3. MELLÉKLET

Mi van az irodában? – feladatlap

Tárgy, műszaki berendezés**Hozzá kapcsolható cselekvések**

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....
6.
.....
7.
.....
8.
.....
9.
.....

Tárgy, műszaki berendezés**Hozzá kapcsolható cselekvések**

10.

.....

11.

.....

12.

.....

13.

.....

14.

.....

15.

.....

16.

.....

17.

.....

18.

.....

19.

.....

20.

.....



Ez kerüljön a portfóliódba!

4. MELLÉKLET

Ügyvitel szakmacsoport

– érdeklődési kérdőív

Az alábbi kijelentések mindegyikénél a megfelelő oszlopba tett X-szel jelezd, mennyire szívesen csinálod vagy csinálnád!

						
1.	Elsősorban ülve dolgozni					
2.	Call centerben dolgozni					
3.	Irodai eszközökkel dolgozni					
4.	Hivatali gazdálkodást irányítani (pénzt beosztani)					
5.	Ismétlődő feladatokat végezni					
6.	Ügyiratokat szabályok szerint iktatni					
7.	Adatokat táblázatokban kezelni					
8.	Zárt térben dolgozni					
9.	Információkat továbbítani adattáblázatokban					
10.	Adatsorokat, jegyzékeket létrehozni, kezelni					
11.	Szolgáltatást aktiválni/felfüggeszteni/ megszüntetni					
12.	Dokumentumokat gépelni és szerkeszteni, a helyesírás szabályainak megfelelően					
13.	Más intézményekkel kapcsolatot tartani					
14.	Tudakozószolgáltatást nyújtani					
15.	Adatokat grafikonon megjeleníteni					
16.	Interneten információkat keresni, letölteni és dokumentummá szerkeszteni					
17.	Számlafizetői jogviszonyt módosítani					
18.	Utasítások alapján ügyiratot készíteni					
19.	Számítógépes táblázatokat használni					
20.	Telefont használni egész nap					



Ez kerüljön a portfóliódba!

5. MELLÉKLET

Az ügyvitel szakmacsoport érdeklődési kérdőívének értékelése

A túloldalon kezd a feladatot!

1. Végezd el a műveletet!

A * téglalapba írt szám : 20 =

Ha az eredmény

1–3 közé esik, biztosan nem érdekelnek a szakmacsoportot jellemző tevékenységek.

3–4 közé esik, lehet, hogy érdekelnek a szakmacsoportot jellemző tevékenységek, érdemes körülnézned alaposabban is a szakmacsoporthoz kapcsolódó képesítések és foglalkozások között!

4–5 közé esik, feltétlenül érdemes körülnézned alaposabban is a szakmacsoporthoz kapcsolódó képesítések és foglalkozások között!

2. Ha megnézed a *-gal jelzett négyzeteket, akkor az alábbi táblázat segít értelmezni az eredményt:

Ha az eredmény

1–3 közé esik, biztosan nem érdekelnek a szakképesítéshez kapcsolódó tevékenységek.

3–4 közé esik, lehet, hogy érdekelnek a szakképesítéshez kapcsolódó tevékenységek, érdemes körülnézned alaposabban is a szakmacsoporthoz kapcsolódó hasonló képesítések és foglalkozások között!

4–5 közé esik, feltétlenül érdemes körülnézned alaposabban is a szakmacsoporthoz kapcsolódó hasonló képesítések és foglalkozások között!

A tájékozódáshoz használhatod az alábbi internetes forrásokat:

<http://www.milegyek.hu/searchcomplex.php>






http://okj2006.hu/szakmacsoport_nyomdaipar.php

Ha a képzettség szintje és/vagy a képzés formája szerint is szeretnél keresni, ajánljuk a következő oldalt:

<http://www.epalya.hu/tanulas/kepzettseg.php>



Ez kerüljön a portfóliódba!

Másold át a kérdőívből a válaszaidat úgy, hogy az X helyett a megfelelő számot írod be!						A fehérén maradt részekre másold át a kérdésre adott pontszámait!			
						Gépiró és szövegszerkesztő	Irodai asszisztens	Számítógépes adatrögzítő	Telefonkezelő ügyféltájékoztató
	1	2	3	4	5				
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									
Összes									
	*					:8	:9	:8	:8
Írd az osztások eredményét ebbe a sorba!						**	**	**	**

*Add össze az 1–5. oszlopok „Összes” sorába beírt számokat, és az eredményt írd a téglalapba!

2. RÉSZMODUL

AZ IRODA

A részmodul célja az ügyvitel szakmacsoport szakmáival való ismerkedés. Cél továbbá a szakmák által igényelt jellemző tulajdonságok tudatosítása, a saját tulajdonságokkal való összeállítás mérlegelése. A munkahelyi megfigyelésekben az ismerkedésen túl a munkahelyi környezettel kapcsolatos saját preferenciák megfogalmazása és a környezettudatos irodai tevékenység ismérveinek azonosítása történik meg e részmodulban.



KIEMELTEN FEJLESZTENDŐ KOMPETENCIÁK

- Kommunikáció
- Önálló információszerzés
- Lényegkiemelés
- Együttműködés
- Kreativitás



IDŐIGÉNY

- 7 óra

MELY CÉLOK ELÉRÉSÉHEZ JÁRUL HOZZÁ?

A páros és csoportos feladatok hozzájárulnak a munka világában nélkülözhetetlen együttműködésre, a csoportban végzendő tevékenységekre történő szocializáláshoz.

A szakmacsoport megismerése közben a diákok a tanuláshoz szükséges képességeiket is fejlesztik, így különösen az ismeretelemző-értékelő gondolkodás és a problémamegoldó gondolkodás fejlesztése valósul meg.

A saját preferenciák tudatosítása az önismeret fejlődését támogatja, amely az életpálya során meghozott döntések megalapozottságához járul hozzá.

SZAKTUDOMÁNYI ÉS PEDAGÓGIAI HÁTTÉR

Az ügyvitel szakmacsoporthoz tartozó szakmák közös jellemzője, hogy pontos és precíz szövegalkotást kívánnak meg – gyakran csak írásban, máskor szóban is. Bárhol is dolgozik e szakma képviselője, mindenképpen szükséges irodai gépeket és berendezéseket is használnia, amely némi technikai nyitottságot követel. A XXI. században már elképzelhetetlen, hogy e szakmai művelői ne rendelkezzenek a számítógép felhasználói szintű alapos ismeretével. További közös jellemző, hogy e szakmák legalább részben ülő foglalkozást tesznek szükségessé.

A fenti közös jellemzőkön túl két nagyobb csoportba sorolhatók e szakmacsoport szakmái. Egyik részük elsősorban csak gépekkel, iratokkal foglalkozik. A szakmák egy másik részében pedig kifejezetten előtérbe kerül az ügyféllel történő közvetlen kommunikáció, ahol gyakran nehéz kommunikációs helyzetek sorát kell hatékonyan megoldania e szakmacsoport képviselőjének.

Az iroda kialakítása

Bármilyen lehetőségből kiindulva, a cég épülete, külső és belső kialakítása és megjelenése, az alkalmazottaktól kezdve a legfontosabb külföldi partnerekig meghatározza a cég imázsát. Az egyszerűségtől fölfelé minden megoldás pozitív benyomást kelthet.

A jó iroda meghatározó ismérve, hogy az ott dolgozó a szakmai feladatait kellemes feltételek között el tudja látni, munkahelyén jól érzi magát. Ez azonban számos további követelményt támaszt. Az iroda tere, azaz nagysága a munkaszervezés és az ergonómia szempontjaiból határozható meg.

Az ergonómia: feltárja és alkalmazza mindazokat az ismereteket az emberi viselkedésről, képességekről, korlátokról és más emberi jellemzőkről, amelyeket figyelembe kell venni az eszközök, a gépek, a rendszerek, a munkafeladat, a munkakör és a környezet tervezése során mint a hatékony működés, valamint a biztonságos és kényelmes emberi használat (alkalmazás) feltételeit. (SANDERS, M. S. ÉS MCCORMICK, E. J. [1993]: ID. ANTALOVITS, M.: ERGONÓMIA. IN: KLEIN, S. [1998]: Munkapszichológia. 2. átdolg. kiadás. SHL Hungary Kft., 10. fejezet [699–744. o.])

E vonatkozásban mérvadó az ott dolgozók száma és a munkavégzés szempontjából megfelelő elhelyezése. A vezetők számára a saját iroda elengedhetetlen követelmény. Kialakításában a cég szakmai színvonalát, külső megjelenését hivatott kifejezni.

A vezetői iroda előtti titkársági iroda legfontosabb ismérvei: a szakmai kontroll, a szűrési funkció és a kapcsolattartás. Az irodák elhelyezése többnyire fizikai adottság. Csak az új irodaépületek nyújtanak a munkaszervezés és az ergonómia szempontjából optimálisnak tekinthető elrendezést.

A menedzser titkársági szobájánál a szakmai munkavégzés után a legfontosabb az átláthatóság és az átjárhatóság. Az átláthatóság a teljes munkamenet és a vendégforgalom ellenőrzését jelenti. A munkamenet átlátásához nélkülözhetetlen a bejövő és a kimenő ügyiratok pontos nyilvántartása, az ehhez szükséges adminisztrációs és ennek megfelelő technikai eszközök megléte. A számítástechnikai eszközök elhelyezése ma már korszerű bútorok és berendezések állnak rendelkezésre. A berendezkedés azonban mindig a személyes munkahelyi és kényelmi szempontoktól függ.

A vendégforgalom ellenőrzése gyakorlatilag ma nem az adott munkahelyen, szobában, irodában szokásosan megforduló személyek mozgásának figyelemmel kísérését jelenti. A vendégforgalom szervezése ma már minden cég biztonsági előírásai közé tartozik. (Sajnálatos módon.) A cég recepciójának (hagyományosan portája, bejárata) a fogadási, az ügyfélszolgálati, a protokolláris szolgáltatások mellett nélkülözhetetlen vagyonvédelmi, személyi biztonsági feladatokat is el kell látnia.

<http://www.ugyvezeto.hu/cikk/48032/a-jo-iroda-is-mervei?wa=ebur0809h>

Munkahelyi megfigyelés

Megjegyzés: Ha nem oldható meg, hogy az egész osztály egyszerre menjen munkahelyi megfigyelésre, akkor az iskolában maradókkal a 4. részmodulnál ismertett 3–7. foglalkozás végezhető el. Lásd részletesebben a modulleírást!

AJÁNLOTT FELDOLGOZÁSI MÓD

1. FOGLALKOZÁS

Közös és eltérő elemek

Az ügyviteli szakmák egy szűkebb körének megismerése közelebbről. (Elsősorban olyanoké, amelyek általános iskolai végzettséggel is betölthetők.)

Időigény

45 perc

Eszközök

- Internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépek

Cél

A kommunikáció, az önálló gondolkodás, az információszerzés és a lényegkiemelés fejlesztése

Forrás

1. *melléklet*: Közös és eltérő elemek – feladatlap

<http://www.milegyek.hu/kereso.php?start=1> (minden információ megtalálható)

A feladat menete

1. A diákok alakítsanak párokat!
2. Minden diák kap egyet az 1. *mellékletben* lévő Közös és eltérő elemek – feladatlapból.
3. A pár tagjai segítsék egymást a feladatlap megoldásában, különös tekintettel a 6. kérdésben a három legjellemzőbb tulajdonság megkeresésére!
4. Amikor mindenki készen van, cseréljenek párt a diákok, és osszák meg egymással a feladatlap 5., 6. és 7. pontra adott válaszaik tartalmát, eredményeit!
5. Teljes körben ellenőrizték az első három kérdés eredményeit:
 - Gépiró; Gépiró és szövegszerkesztő; Irodai aszisztens; Számítógépes adatrögzítő; Telefonkezelő; Ügyfél-tájékoztató
 - „A” monotóniatűrész; „B” stressztűrő képesség
 - Pl. 8 általános végzettség (A) – (B) 8 általános és magasabb

Megbeszélés/Értékelés

Az 1. *melléklet*: Közös és eltérő elemek – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

A csoport teherbírásától függően csökkentheti a kérdések számát, vagy kérhet komplexebb indoklást is.

Ha a diákok már összezsizsolódtak, akkor a 4. pontot többször is megismételhetik.

2. FOGLALKOZÁS

Ügyeket viszek

A szakmacsoportban dolgozók munkahelyének közelebbi megismerése

Időigény

45 perc

Eszközök

- Csomagolópapír
- Gyurmaaragacs
- Íróeszköz
- A/4 papír vagy írólap



20 perc IRO-DA

A munkahelyi környezet jellemzőinek leírása, alkalmaság az adott munkafolyamat szempontjából

Cél

A problémamegoldás, kreativitás, együtt gondolkodás fejlesztése, a saját preferenciák tudatosítása

Forrás



2. melléklet: Iro-da.ppt – digitális melléklet CD-n



3. melléklet: A Kipurcant a bécicsősz c. film 1. részlete (MU19A) – Pályakép-kereső DVD-n



4. melléklet: A Kipurcant a bécicsősz c. film 2. részlete (MU19B) – Pályakép-kereső DVD-n

A feladat menete

1. A diákok párokban dolgozzanak!
2. Minden pár kapjon egy papírt! A megnézett digitális melléklet alapján írásban válaszoljanak a következő kérdésekre!
 - Miben hasonlít a két iroda?
 - Miben különbözik a két iroda?
 - Melyek a különböző irodák előnyei és hátrányai?
 A pár tagjai szóban osszák meg egymással:
 - Ki melyik irodában dolgozna szívesen, miért?
3. Két-két pár csatlakozzon egymáshoz, és alakuljanak 4 fős csoportok!
4. A párok hasonlítsák össze az eredményeiket!
5. Egy önként jelentkező csoport mutassa be a munkáját! A többi csoport egészítse ki, ha más szempontokat is találtak!
6. A megbeszélés során mutasson rá a következő szempontokra:

- Fizikai környezet (világos, tágas – szemben a sötét, szűkebb környezettel)
- Társas környezet (magányos munka egyedül – vagy társakkal)
- Figyelemelterelő ingerek (jelenléte – vagy hiánya)
- Otthonosság stb.

Változatok

Az irodai környezet bemutatására alkalmas a Kipurcant a bécicsősz c. film 1. részlete (MU19A), illetve a 2. részlete (MU19B), amelyek az irodai gépek működését ismertetik. (3. és 4. melléklet)



15 perc PAPIR, FÉM, MŰANYAG

Az irodában használatos eszközök és berendezések összegyűjtése előre megadott szempontok szerint, majd további csoportosításuk aszerint, hogy alkalmazásuk mennyire környezetbarát

Cél

A kreativitás, a gondolkodás rugalmasságának fejlesztése

A feladat menete

A feladatot kötetlen beszélgetéssel kezdjük – témája a környezetvédelem. A diákok mondjanak példákat arra, hogy szerintük egy irodában hogyan lehet törekedni a környezet védelmére!

Előre készítsen elő 6 db csomagolópapírt! Mindegyik csomagolópapírra az alábbi három szó egyike kerüljön: fém, papír, műanyag! (Így két-két papírra ugyanaz a szó kerül.)

Mondja el a feladatot: A csomagolópapírok körbejárnak. Amikor valakihez odaér a csomagolópapír, akkor a készülő listához EGY további elemet kell írni. A listára olyan, az irodában is megtalálható berendezési tárgyak, eszközök, gépek megnevezései kerüljenek, amelyek az adott anyagfajtát tartalmazzák! Ha valakinek nem jut eszébe semmi, akkor passzolhat. Fontos, hogy gyorsan járjanak körbe a papírok! (Segítséget jelenthet az előző részmodulban, a Mi van az irodában? c. feladatnál összeszedett tárgyak gyűjteménye.)

Mindenki kap egy filctollat, és indulhat a munka. Kb. a 8. perc után állítsa le!

Rakják ki a csomagolópapírokat, és nézzék végig az összegyűjtött berendezések, tárgyak és eszközök listáját! Kérdezze meg: Ha környezettudatosan akarunk dolgozni, akkor mire kell odafigyelni a különböző tárgyaknál, eszközöknél? (Pl. amikor iratpapucst ve-

szünk, akkor inkább papíralapút válasszunk, mert az megújuló erőforrást használ ki; ha festékkazettát kell cserélni a nyomtatóban vagy fénymásológépben, akkor a használtat ne dobjuk ki, hanem inkább adjuk le újrahasznosításra; ha papír kell az irodába, akkor lehetőleg újrahasznosított papírt vegyünk stb.)

Változatok

Ha a feladatot nehéznek ítéli, akkor a diákok csoportokban nézzenek utána ennek a témának az interneten! Akár kiselőadást is készíthetnek belőle.



10 perc **NAPZÁRÓ**

A választott játék függvénye

Forrás

Játékgyűjtemény c. Dobbantó Diáktámogató füzetek 3. kiadvány

3. FOGLALKOZÁS

Munkahelyi megfigyelések

A feladat leírása, részletezése, a szükséges eszközök és a kapcsolódó feladatlapok a „Munkahelyi megfigyelések” c. tanári segédanyagban találhatók.

Időigény

5 x 45 perc

Megjegyzés: Ha nem oldható meg, hogy az egész osztály egyszerre menjen munkahelyi megfigyelésre, akkor az iskolában maradókkal a 4. részmodulnál ismertett 3–7. foglalkozás végezhető el.

Megbeszélés/Értékelés

A munkahelyi megfigyelésen (job-shadowing) kitöltött feladatlapok az iskolai portfólióba kerülnek.

A munkahelyi megfigyelés (job-shadowing) során végzett megfigyeléseket összehasonlítja eddigi elképzeléseivel, és rögzíti, hogy milyen irányba mozdult el a véleménye.

Az összehasonlítás alapjául szolgál a nap elején felvázolt munkamozzanatok és a munkahelyi megfigyelés (job-shadowing) folyamán látottak együttes értékelése szóban (lehet egyénileg vagy a nap eleji csoport szerint).

A részmodulban

Ráhangolást szolgáló feladatok:

- Közös és eltérő elemek

Elsajátítást támogató feladatok:

- Közös és eltérő elemek
- Papír, fém, műanyag

Alkalmazást gyakoroltató feladatok:

- Közös és eltérő elemek
- Iro-da
- Papír, fém, műanyag
- Napzáró

ÉRTÉKELÉS

A portfólióba kerüljenek:

1. melléklet: Közös és eltérő elemek – feladatlap

A munkahelyi megfigyelésen kitöltött feladatlapok

FORRÁSOK

A tevékenységek szervezésekor további változatosságot biztosíthat, ha a SzakMA projekt módszertárából egyéb foglalkozásokat is alkalmaz.

<http://www.szakma.hu/szakmamodszertar/index.php>

<http://www.milegyek.hu/kereso.php?start=1>

KÉPEK FORRÁSA

2. *melléklet*: Iro-da c. digitális melléklet képei

1. kép: http://out.mcorp.hu/kkv/imgs/cikkkep/123_6798270iroda.jpg

2. kép: http://www.obuda-ingatlan.hu/images/iroda_nagy.jpg

1. MELLÉKLET

Közös és eltérő elemek – feladatlap

Keresd meg a <http://www.milegyek.hu/kereso.php?start=1> oldalt, és válaszold meg a kérdéseket!

1. A komplex kereső használatával állapítsd meg, hogy mely ügyviteli szakmákhoz elég az általános iskola 8. osztályának befejezése (és a szakképesítés megszerzése)! Írd ide a szakmák nevét!

2. A komplex kereső „Képességek, tulajdonságok” fül használatával állapítsd meg, hogy az „A” csoport szakmái miben hasonlítanak egymáshoz!
„A” csoport: gépíró és szövegszerkesztő, számítógépes adatrögzítő, telefonkezelő, ügyféltájékoztató, gépíró

3. A komplex kereső „Képességek, tulajdonságok” fül használatával állapítsd meg, hogy a „B” csoport szakmái miben hasonlítanak egymáshoz!
„B” csoport: irodai asszisztens, iskolatitkár, jogi asszisztens, ellenőrzési és minőségbiztosítási munkatárs

4. Ha összehasonlítod az „A” és „B” csoporthoz tartozó szakmákat egymással, akkor milyen főbb különbségeket találsz?

5. A felsorolt szakmák közül melyik tetszik a leginkább? Miért?

6. Olvasd el az „A” és „B” csoportban felsorolt szakmák jellemzését! A felsorolt szakmák közül melyik tetszik a legkevésbé? Miért?

7. A komplex kereső használatakor a szakmacsoportok fölön az ügyvitelt jelöld be! A komplex kereső „Képességek, tulajdonságok” fülre kattintva olvasd el a felsorolt tulajdonságokat, és jelöld be azt a hármat, amit magadra a legjellemzőbbnek tartasz! Mely szakmákat jelölte meg a kereső? Írd ide őket! (Ha egyet sem ad ki, akkor próbáld külön-külön, egyesével jelölni a tulajdonságokat!)

8. Keresd meg az ajánlott szakmák leírását a <http://www.milegyek.hu/kereso.php?start=1> oldal segítségével! A leírás elolvasása után mennyire tetszik az ajánlott szakma? Mi tetszik, és mi nem tetszik? Miért?



3. RÉSZMODUL

KÉREM, JEGYZETELJEN!

A szakmacsoport jellegzetes munkakörnyezetében, a hivatalban elvárt általános illemszabályok tudatosítása történik e részmodulban. Így például a telefonálással, az öltözködéssel, a köszönéssel és bemutatkozással, a meghívókkal és ajándékozással kapcsolatos illemszabályokkal ismerkednek a diákok. Megismerhetik az ügyfélszolgálati munkát és választható módon a minőségügyi munkatárs tevékenységeit is – szakmabemutató film segítségével. A diákoknak lehetőségük van végiggondolni egy iroda berendezését is, megtervezni egy hivatalos meghívót, hibákat keresni és kijavítani egy szövegben.



KIEMELTEN FEJLESZTENDŐ KOMPETENCIÁK

- Asszertív kommunikáció
- Információszerzés és -keresés
- Szövegértés
- Együttműködés
- Problémamegoldás
- Eltérő nézőpontok iránti tolerancia



IDŐIGÉNY

- 7 óra

MELY CÉLOK ELÉRÉSÉHEZ JÁRUL HOZZÁ?

A szakmacsoporthoz tartozó információk feldolgozása során a szövegértés és lényegkiemelés kompetenciáinak fejlesztése révén a munkavállalóktól elvárt kompetenciák fejlesztése történik.

A szituációs játékok során a társas problémamegoldás, az eltérő nézőpontok iránti tolerancia és a munkavállalóktól elvárt alapvető szociális kompetenciák fejlesztéséhez járul hozzá.

A páros és csoportos feladatok során a gyakorlatban történik az együttműködési készség fejlesztése, a tolerancia növelése.

SZAKTUDOMÁNYI ÉS PEDAGÓGIAI HÁTTÉR

A telefonálás története

A legtöbben úgy tudják, hogy Alexander Graham Bell találta fel, majd építette meg az első telefont 1876-ban, az amerikai Massachusetts államban. Rajta kívül voltak még sokan mások, akik rendkívül fontosak voltak a telefon kifejlesztésében. Az alapokat Morse találománya, a távíró fektette le, ez volt ugyanis az első, elektromos jeleket továbbító hálózat. 1854-ben egy francia távíróműszerész, Charles Borseul felvetette annak lehetőségét, hogy hangot is lehetne valahogy a hálózaton továbbítani. Szintén ebben az időszakban kísérletezett még Johann Philipp Reis és Elisha Gray is. Bell egy olasz bevándorló, Antonio Meucci nyomdokain indult el. Amit Meucci 1874-ben anyagi nehézségek miatt nem tudott jogi védelem alá helyezni, azt két évvel később Bell szabadalmaztatta. Meucci emléke mégsem merült feledésbe. 2002-ben az Egyesült Álla-

mok képviselőháza nyilatkozatot fogadott el, amelyben az olasz feltalálót ismeri el a telefon feltalálójaként. Végül Bell és az ő csapata építette meg a telefont, ami végül 1876 után Bostonból kiindulva meghódította a világot. Nem sokkal később, 1878-ban feltalálták a szénporos mikrofont, amely jelentősen javított a hangfelvétel minőségén. 1888-ban Almon Strowger feltalálta és megépítette az első automata telefonközpontot. 1878-tól magánhasználatú telefonvonalak működtek Brennberg bányatelepen. Az első hazai, magánbefektetők által finanszírozott telefonhálózat 1881. május elsején nyílt meg Budapesten a Fürdő, mai nevén a József Attila utcában. Vezetője Puskás Tivadar bátyja, Ferenc volt. Az előfizetők számáról ellentmondásos adatok vannak, a források hol 25, hol 50, hol 54, sőt 60 előfizetőt említenek. Az első nyilvános telefonállomások Budapesten és Újpesten 1884-ben állították fel.

<http://hu.wikipedia.org/wiki/Telefon#T.C3.B6rt.C3.A9net> (a telefon története)

Alexander Graham Bell (Edinburgh, 1847. március 3. – Baddeck, 1922. augusztus 2.), brit születésű amerikai fiziológus, a telefon feltalálója, a süketnéma oktatási rendszer kidolgozója. Egyik alapító tagja és második elnöke a National Geographic Society-nek.

Élete

Skóciában született. Nem járt sokáig iskolába, autodidaktaként tett szert nagy műveltségre. Apja hangfiziológiai specialista volt, ő maga pedig egy ideig egy süketnéma-intézetben dolgozott pedagógusként. Tizenegy éves korában feltalálta azt a gépet, amely tisztítja a búzát. 1871-ben Amerikába költözött, és a bostoni egyetem professzora lett. Hitt az eugenikában, az örökletes süketiséggel kapcsolatos vizsgálódásai során hallásjavító készülékekkel kísérletezett. 1875-ben ennek során jutott el azokhoz a felismerésekhez, amelyek a telefon feltalálásához vezettek. 1876-ban szabadalmat kapott találmányára, amit be is mutatott a philadelphiai Centenárium Kiállításán. A telefont hatalmas érdeklődéssel fogadták, azonban az Egyesült Nyugati Táviró Társaság végül is elállt a találmány megvásárlásától. Bell ezért 1877-ben megalapította a Bell Telephone Companyt, amely 1885-től American Telephone and Telegraph Co. (AT&T) néven fejlődött multinacionális vállalattá. Bellnek voltak más találmányai is, például az otthoni légkondicionálás, ami hozzájárult a légi közlekedési technológia fejlődéséhez. Az utolsó szabadalmaztatott találmánya, amelyet 75 éves korában jelentett be, a leggyorsabb szárnyashajó volt, ami még ma is

létezik. Bell elkötelezte magát a tudomány és a technológia iránt. Így vette át 1898-ban a National Geographic Society elnökségét. Bell és a veje, Gilbert Grosvenor a száraz folyóiratot gyönyörű fotókkal és érdekes írásokkal bővítette, így lett a National Geographic a világ legismertebb magazinjainak egyike. Ezenkívül ő az egyik alapítója a Science magazinnak.

1922. augusztus 2-án halt meg. Azon a napon az USA-ban minden telefonszolgáltatás egy percre megállt az ő tiszteletére.

http://hu.wikipedia.org/wiki/Alexander_Graham_Bell (Bell élete)

Pedagógiai háttér

A részmodulban sokszor fordul elő páros/csoportos gyakorlat. Ennek célja, hogy megtapasztalják a diákok a másik személy gondolatmenetéhez történő alkalmazkodás jelentette kihívást. Erre a szakmacsoportra jellemző, hogy gyakran csak akkor lehetnek e szakma képviselői sikeresek, ha képesek a másik személy nézőpontjából is látni a helyzeteket, ha képesek a másik fél gondolatmenetét is követni. Ezért fontos odafigyelni, hogy lehetőleg mindig más-más személyek kerüljenek egy párba.

Munkahelyi megfigyelés

Megjegyzés: Ha nem volt megoldható, hogy az egész osztály egyszerre menjen munkahelyi megfigyelésre, akkor a csoport fele munkahelyi megfigyelést végez, és az iskolában maradókkal a 3. részmodul 3–7. foglalkozás végezhető el! Lásd részletesebben a modulleírást!

AJÁNLOTT FELDOLGOZÁSI MÓD

1. FOGLALKOZÁS

Halló, ki beszél?

Az irodai munka egyik legfontosabb eszközének megismerése

Időigény

45 perc

Eszközök

- Csomagolópapír
- Filctollak
- Tábla
- Internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépek
- Gyurmaaragás



30 perc EGY KIS TÖRTÉNELEM

A telefon történetének megismerése és feldolgozása feladatlap segítségével

Cél

Önálló információszerzés és -keresés, lényegkiemelés gyakorlása, a XXI. sz. egyik legjellemzőbb kommunikációs eszközének történetével történő ismerkedés

Forrás

1. *melléklet*: Egy kis történelem – kártyák
2. *melléklet*: A telefonálás története – feladatlap
3. *melléklet*: A telefonálás története – megoldókulcs
<http://hu.wikipedia.org/wiki/Telefon> (minden információ megtalálható)

A feladat menete

1. Alakítsunk a diákokból 3-4 fős csoportokat! Alternatívaként kiválaszthat (akár jutalom gyanánt) négy főt, ők lesznek a csapatkapitányok, akik tetszés szerint maguknak választhatnak csapatot.
2. Minden csapat húzzon egy kártyát (1. *melléklet*), amelyet feldolgozhat az internet segítségével.
3. A csoportok csomagolópapírra készítsenek vázlatot/fogalomtérképet az általuk kidolgozott témáról – tetszés szerint díszíthetik is a vázlatot. Ha a csoport szívesebben készít PowerPoint-bemutatót, azt is választhatja.
4. Ha letelt az idő, minden csapatból egy önkéntes mondja el a csoport elkészített előadását!

5. Az előadások meghallgatása közben töltsék ki a csoportok a feladatlapot, és közösen ellenőrizzék a megoldást!

Megbeszélés/Értékelés

A forrásban megjelölt Wikipédia internetes oldalon minden megtalálható, ha szükséges, segítségként adja meg a diákoknak!

A 2. *melléklet*: A telefonálás története – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

Ha más szempontokat adekvátabbnak tart, akkor azokat adja meg!



15 perc A TELEFONÁLÁS SZABÁLYAI

A telefonálás szabályainak megismerése információs lap és feladatlap segítségével.

Cél

Önálló információszerzés, lényegkiemelés gyakorlása.

Forrás

4. *melléklet*: A telefonálás szabályai – információs lap
5. *melléklet*: A telefonálás szabályai – feladatlap

A feladat menete

1. A diákok önállóan dolgoznak.
2. Minden diák kap egy „A telefonálás szabályai” című információs lapot és egy feladatlapot.
3. Miután elolvasták a telefonálás szabályait, kitöltik a feladatlapot.
4. Ha mindenki elkészült, a tanár vezetésével megbeszéli a megoldást.

Megoldókulcs:

1. 8.30–15.30
2. 9.00–12.00 és 17.00–18.00, valamint 20.00–21.00
3. A hívó félnek illik újratekintnie a hívást.
4. Köszönni és bemutatkozni.
5. Megkérdezni, mikor lehet újra telefonálni; mikor várható, hogy elérhető lesz, üzenetet hagyni.

Megbeszélés/Értékelés

Az 5. *melléklet*: A telefonálás szabályai – feladatlap kerüljön a portfólióba.

Változatok

Készíthetünk feladatkártyákat is, melyek segítségével akár szituációs gyakorlatokat is végezhetnek a diákok. (Lásd pl. a 6. *melléklet*: Mit tennél, ha... – szituációs kártyáit!)

2. FOGLALKOZÁS

Mit tennél, ha...

Telefonos szituációs gyakorlat ügyfélszolgálati munkakörben gyakran átékelhető helyzetekkel kapcsolatban

Időigény

45 perc

Cél

Az asszertív kommunikáció gyakorlása, a problémamegoldás és tolerancia fejlesztése

Forrás

6. melléklet: Mit tennél, ha... – szituációs kártyák

A feladat menete

1. A csoportból önként jelentkező párok játsszák el a szituációkat!
2. A diákok párokban húznak a kártyákból, majd előadják azt.
3. A többiek segíthetik ötleteikkel a problémamegoldást. Ha van önként jelentkező pár, aki szívesen eljátszaná más megoldással is a helyzetet – az idő függvényében adjon rá lehetőséget!
4. Egy-egy szituáció előadását követően:
 - Kérdezze meg a szereplőket, mely pont volt a legnehezebb!
 - Kérdezze meg a szemlélőket, hogy a helyzetmegoldás
 - I. mely eleme tetszett a legjobban;
 - II. melyik eleme lehetett a leghatékonyabb;
 - III. melyik volt a legkevésbé hatékony!

Változatok

Ha marad még idő, akkor kérdezze meg a diákokat, hogy voltak-e már hasonlóan nehéz helyzetben, vagy voltak-e szemtanúi hasonló helyzetnek! Ha igen, kérje, meséljék el! Kérjen meg önként jelentkezőket a helyzet eljátszására, megoldására!

3. FOGLALKOZÁS

Helyzet van!

Ismerkedés az irodában elvárt viselkedési és öltözködési normákkal és szabályokkal

Időigény

45 perc

Eszközök

- 2 kalap (vagy más eszköz, amivel a férfi nemet jelölni lehet)
- 2 nagy bízsu nyaklánc (vagy más eszköz, amivel a női nemet jelölni lehet)
- Színes magazinok



10 perc IRODAI VISELKEDÉS

A feladatokon és szituációkon keresztül a diákok megismerkednek a helyes viselkedés szabályaival.

Cél

A viselkedéskultúra alapszabályainak tudatosítása

Forrás

7. melléklet: Irodai viselkedés – feladatlap

A feladat menete

1. Minden diák kap egy feladatlapot, melyet önállóan kell kitöltenie.
2. A kitöltés után közösen értékelik a feladatlapot, majd beszéljék meg, kinek mi a véleménye!

Megbeszélés/Értékelés

A 7. melléklet: Irodai viselkedés – feladatlap kerüljön a portfólióba!

A hibátlanul kitöltött melléklet gazdája jutalomban részesülhet.



15-20 perc A KÖSZÖNÉS ÉS A BEMUTAKOZÁS

A köszönés és bemutatkozás helyzeteiben érvényes illemszabályok elsajátítása és gyakorlása szituációs játék keretében

Cél

A köszönés és bemutatkozás helyzeteire vonatkozó illemtani szabályok elsajátítása és alkalmazása, együttműködés, a közös problémamegoldás támogatása

Forrás

SILLE ISTVÁN (2008): *Illem, etikett, protokoll*. Akadémiai Kiadó, Budapest

8. melléklet: Formalitások – információs lap

9. melléklet: Formalitások – szituációs kártyák

A feladat menete

1. A diákok párokban dolgozzanak!
2. Ráhangelásként beszéljék meg, hogy mi a különbség a baráti, azaz a nem hivatalos és a hivatalos üdvözlés között! A társadalom által erőteljesen szabályozott helyzeteket formális helyzeteknek hívjuk, innen ered a formalitás szó is... – Például gyűjtsenek össze közösen köszönési formákat! Csoportosítsák ezeket aszerint, hogy kinek hogyan lehet/illik köszönni!
3. Ezután minden diák kap egy Formalitások című információs lapot. (8. melléklet)
4. A párok húzzanak két-két szituációs kártyát! (Ezeket előre vágja ki a 9. mellékletből!)
5. Miután elolvasták az információs lapot, a párok közösen állapodjanak meg, hogyan játsszák el a két különböző szituációban a köszönést, a bemutatkozást az olvasottak alapján! Ha szükséges, akkor kérjenek meg másokat is a helyzetben való részvételre (pl. igazgatósági ülés)!
6. A helyzetek előadása során a pár tagjai a szerepüknek megfelelő kellékeket használják. A nézők próbálják meg kitalálni, hogy ki kinek köszönt (életkor, rang stb.)!

A feladat menete

A diákok egyénileg dolgoznak (vagy három csoportba is oszthatja őket, ebben az esetben minden csoport húzzon a mellékletből egy öltözék típust, majd ezzel dolgozzon).

A diákok a feladatlap segítségével feldolgozzák az olvasmányt. Keressék is ki hozzá a megfelelő képet! Ha elkészültek, vezesse a megoldások közös ellenőrzését!

Megbeszélés/Értékelés

A 11. melléklet: Hogyan öltözködjünk? – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

Ha a diákok csoportban dolgoznak, egy másik – az alábbi – feldolgozási mód is lehetséges.

A szöveg alapján rajzokból/képekből tablót kell készíteni. (Képeket az interneten is találnak, de újságokból is vághatnak ki a tanulók.) Egy önként jelentkező bemutatja a kész tablót, de úgy, hogy nem mondhatja el, hova illik felvenni az adott öltözetet. A másik két csoportnak ki kell találni az öltözet rendeltetését.



15-20 perc **HOGYAN ÖLTÖZKÖDJÜNK?**

A helyes irodai öltözködés szabályainak megismerése

Cél

Az egyéni és csoportmunka gyakorlása és a viselkedéskultúrának a munkahelyi öltözködésre vonatkozó szabályainak megismerése

Forrás

<http://www.miillik.hu/oltozkodes.html>

10. melléklet: Hogyan öltözködjünk? – információs lap

11. melléklet: Hogyan öltözködjünk? – feladatlap

A 10. modul (Könnyűipar szakmacsoport) 2. részmodul 3. melléklete: Illik-nem illik – képek

4. FOGLALKOZÁS

Ügyfél-tájékoztatás

Az ügyfélszolgálati munka megismerése szakmabemutató film, közös megbeszélés és feladatlap segítségével

Időigény

45 perc

Eszközök

- CD-lejátszóval rendelkező számítógép
- Projektor

Cél

Az ügyfélszolgálati munka tevékenységeinek és követelményeinek megismerése a szakmabemutató filmben nyilatkozó személyek megnyilvánulásai alapján, a lényegkiemelés és figyelem-összpontosítás fejlesztése

Forrás



12. melléklet: Ügyféltájékoztató.wmv c. film – digitális melléklet CD-n; vagy letölthető <http://www.npk.hu/video/index.php>

13. melléklet: Ügyfél-tájékoztatás – feladatlap

A feladat menete

1. A diákok párban dolgoznak.
2. Minden diák kap egy Ügyfél-tájékoztatás c. feladatlapot (13. melléklet).
3. A tájékoztató film megtekintése után a pár tagjai egymást segítve válaszolják meg a kérdéseket.
4. Teljes csoportban válaszolják meg a diákok a kérdéseket szóban!
5. Beszélje meg a csoport a következő kérdéseket:
 - Volt-e olyan eset, amikor ügyfélszolgálat segítségét vették igénybe? Ha igen, milyen formában (személyesen, telefonon, interneten)? Sikerült-e választ kapni a kérdésre, megoldást találni a problémára? Hogyan viselkedett az ügyfélszolgálatos? Türelmetlen volt, kedves, segítőkész?
 - Hogyan viselkednétek, ha személyes ügyfélszolgálaton dolgoznátok, és egy vevő idegesen, kiabálva reklamálna nálatok egy őt ért kellemetlenség miatt? Milyen szavakkal, gesztusokkal próbálnátok megnyugtatni?
6. Találjanak ki a diákok 2-3 fős csoportokban egy szituációt, amiben egy ideges, kiabáló ügyfél és egy ügyfélszolgálatos szerepel, aki igyekszik megnyug-

tatni a dühöngő ügyfelet. Ha kitalálták, mi legyen a konkrét probléma, játsszák is el a jelenetet!

7. A jelenetek eljátszását követően: Hogyan érezte magát az ügyfélszolgálatost játszó fél? Mennyire találta nehéznek a helyzet kezelését? Mi az, amit a többiek szerint jól csinált?

Megbeszélés/Értékelés

A 13. melléklet: Ügyfél-tájékoztatás – feladatlap kerüljön a portfólióba!

5. FOGLALKOZÁS



15 perc **RENDEZZÜK BE!**

Az irodában

Az iroda berendezésének és az alapvető irodai tevékenységnek – a pontos és hibátlan helyesírással készített dokumentumok gyakorlása

Időigény

45 perc



30 perc **KERESSÜNK HIBÁKAT!**

Helyesírási hibák keresése nyomtatott szövegben

Cél

Az írott kommunikáció, helyesírás, szövegértés gyakorlása

Forrás

14. melléklet: Keressünk hibákat! – feladatlap

15. melléklet: Keressünk hibákat! – megoldókulcs

<http://www.sulinet.hu/tart/cikk/Sbi/0/14840/1> (a mellékletben található cikk)

A feladat menete

1. Minden tanuló önállóan dolgozzon!
2. Mindenki kap egy nyomtatott mellékletet (14. melléklet: Keressünk hibákat! – feladatlap), amelyben a helyesírási hibákat kell megkeresni.
3. Az egymás mellett ülők cserélik ki lapjaikat egymással, és ha szükséges, akkor a megoldókulcs segítségével (15. melléklet: Keressünk hibákat! – megoldókulcs) javítsák ki egymás feladatát!

Megbeszélés/Értékelés

A javított 14. melléklet: Keressünk hibákat! – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

Amennyiben a diákoknak túl hosszú a foglalkozás, úgy alakítsanak 3 fős csoportokat! Egy-egy csoport feladata kijavítani a teljes szöveget. (A mellékletben szaggatott vonallal jelöltük azokat a pontokat, ahol javasoljuk a csoport tagjai között történő megosztás megvalósítását.) Ha a pedagógus úgy látja jónak, az egyes csoportok versenyezhetnek is egymással.

Az iroda berendezésével kapcsolatos szabályok megismerése és alkalmazása, az irodai berendezések számbavétele

Cél

Az iroda berendezésével kapcsolatos szabályok megismerése és alkalmazásának gyakorlása feladatlap segítségével, a szövegértés és az alapvető matematikai készségek, továbbá az önálló információkeresési kompetenciák fejlesztése. Az együttműködési készség és tolerancia fejlesztése

Forrás

16. melléklet: A munkavégzés helye – információs lap

17. melléklet: A munkavégzés helye – feladatlap

A feladat menete

1. A diákok párokban dolgozzanak!
2. Minden diák kap egy „A munkavégzés helye” című információs lapot és egy feladatlapot.
3. Miután elolvasták a Munkavégzés helye c. információs lapot, a párok közösen kitöltik a feladatlapot.
4. Ha minden pár elkészült, a pedagógus vezetésével közösen megbeszélik a megoldásokat.
5. Megoldókulcs: 1. 10 m², 2. Íróasztal, számítógép, fénymásoló, tűzőgép, papír stb. 3. Internet, áruházak katalógusai, e-mailben történő érdeklődés stb.

Megbeszélés/Értékelés

A 17. melléklet: A munkavégzés helye – feladatlap kerüljön a portfólióba!

6. FOGLALKOZÁS

Meglepetés?!

A szakmacsoporttal kapcsolatos viselkedési formák gyakorlása

Időigény

45 perc

Eszközök

- Internet-hozzáféréssel rendelkező számítógép
- Projektor
- Színes ceruzák
- Filctollak



45 perc SZERETETTEL MEGHÍVJUK

A szakmacsoportba tartozó munkában szükséges időnként alkalmazott különböző stílusú meghívók információtartalmának végiggondolása

Cél

A tanulók ráhangolása a napi feladatokra. A kommunikáció, önálló gondolkodás, kreativitás fejlesztése

Forrás



18. melléklet: Hivatalos meghívó.ppt – digitális melléklet CD-n

19. melléklet: Szeretettel meghívjuk – feladatlap
<http://office.microsoft.com/hu-hu/templates/TC102461781038.aspx?CategoryId=CT101447601038>

A feladat menete

1. Kötetlen beszélgetés a meghívók fontosságáról
2. A feladatra történő ráhangolásként tárgyalják meg az alábbi kérdéseket!
 - Mikor és milyen alkalomra illik meghívót adni?
 - Milyen meghívófajtákat ismerünk?
 - Milyen alkalmakra szoktak meghívókat készíteni, küldeni a magánéletben és az üzleti életben?
 - Milyen adatoknak kell szerepelniük egy meghívón?
3. A diákoknak mutasson meg egy hivatalos meghívót!
4. A diákok párokban dolgozva készítsenek egy hivatalos meghívót egy általuk szabadon választott eseményre! A meghívón rögzítendő információkat a feladatlapra rögzítsék! (Járjon körbe és segítse a munkát, hogy ne maradjon ki fontos információ!)

5. A feladathoz internet és számítógép is használható – de nem digitális elkészítési formát is választhatnak a diákok.
6. Az elkészült munkákat állítsák ki (pl. gyurmaragacs segítségével)! Mindenki válasszon ki egy meghívót, és indokolja, mi az erőssége!

Változatok

A „Szeretettel meghívjuk” c. feladat helyett elvégezhetik a „Minőségbiztosítás” c. feladatot, amennyiben a diákok közül van, aki kifejezetten e szakmacsoport iránt érdeklődik – vagy alkalmazható differenciáló feladatként is.

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A minőségbiztosítás című szakmabemutató film alapján feladatlap kitöltése

Cél

A lényegkiemelés, az önálló információfeldolgozás támogatása, szervezés a megértés érdekében

Forrás

20. melléklet: Minőségbiztosítás – feladatlap



21. melléklet: Minőségbiztosítási szakember.wmv c. film – digitális melléklet CD-n; vagy letölthető:
<http://www.npk.hu/video/index.php>

A feladat menete

1. Minden diák kap egy feladatlapot. Az azon szereplő kérdéseket el kell olvasnia.
2. Ezután közösen megtekintik a Minőségbiztosítási szakember c. tájékoztató filmet. A diákok közben jegyzetelhetnek.
3. Ha a film véget ért, közösen megválaszolják a kérdéseket.

Megbeszélés/Értékelés

A 20. melléklet: Minőségbiztosítás – feladatlap kerüljön a portfólióba!



45 perc AJÁNDÉKOZÁS A HIVATALI ÉLETBEN

A hivatali életben történő ajándékozással kapcsolatos etikett megismerése és alkalmazása

Cél

Az ajándékozással kapcsolatos illemszabályok tudatosítása, a szövegértés, a lényegkiemelés fejlesztése

Forrás

SILLE ISTVÁN (2008): *Illem, etikett, protokoll*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 245–249.

22. melléklet: Ajándékozás a hivatali életben – feladatlap

A feladat menete

1. A feladatot kötetlen beszélgetéssel kezdjék! Pl. ki milyen ajándékot kapott már; minek örülne, fogadná szívesen; szerintük mit nem illik ajándékozni...
2. Ezután a diákok önállóan dolgozzanak!
3. Minden diák kap egy Ajándékozás a hivatali életben című feladatlapot.
4. Az olvasmány elolvasása után a diákok megoldják a feladatot.
5. Ha mindenki elkészült, vezesse a megoldások közös megbeszélését.
Megoldókulcs: porcelán, márkás ital, bonbon, komolyzenei CD, ételkülönlegesség.

Megbeszélés/Értékelés

A 22. melléklet: Ajándékozás a hivatali életben – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

A feladatlap feldolgozása helyett beszélgetést kezdeményezhet az ajándékozási szokásokról: a feladatlap információs része alapján kezdeményezzen összehasonlítást a magáncélú ajándékozás és a hivatali életben történő ajándékozás között!

7. FOGLALKOZÁS**Nem csak időtöltés**

A szakmacsoporttal kapcsolatos viselkedési formák gyakorlása

Időigény

45 perc



30 perc **AZ IDŐBEOSZTÁS**

A saját, napi időbeosztás elkészítését követően a diákok egy képzeletbeli iroda asszisztensi feladatainak napi időbeosztását készítik el.

Cél

Az egyes napi tevékenységek időszükségletének tudatosítása, az időtervezés hasznosságának felismertetése

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 185–186.

23. melléklet: Az időbeosztás – feladatlap

A feladat menete

1. A feladatra történő ráhangolásként kérdezze meg, kivel fordult már elő, hogy megtervezte vagy maga elé képzelte, hogy mi mindent fog aznap elintézni, megtenni! Mikor fordult ez vele elő – hétköznapokon, vagy amikor sok dolga van, vagy más helyzetekben? Általában sikerül-e megvalósítania azt, amit eltervezett?
2. A diákok párokban dolgozzanak!
3. Minden diák kap egy Az időbeosztás című feladatlapot.
4. Ha a diákok az „átlagos” hétköznap tartalmával kapcsolatban bizonytalanok, akkor beszéljék meg, hogy mi az, ami mindennap előfordul! (Pl. reggeli készülődés, reggeli, utazás az iskolába, iskola, utazás haza, otthoni házimunka stb.)
5. A feladatlap második feladatának megoldása előtt segítséget jelenthet, ha a teljes csoport ötletbörze keretében összegyűjti a lehetséges hivatali tennivalókat, tevékenységeket!
6. A feladatlapok elkészültével beszéljék meg, hogy vajon miért lehet előnyös megtervezni, hogy mikor mit teszünk! Miért lehet előnyös, ha előre megpróbáljuk végiggondolni, hogy a különböző tennivalók mennyi időt igényelnek? Mikor lehet különösen szükség arra, hogy megtervezzük az időnket?

Megbeszélés/Értékelés

A 23. melléklet: Az időbeosztás – feladatlap kerüljön a portfólióba!



15 perc **NAPZÁRÓ ÉRTÉKELÉS**

Feladatlap segítségével történő visszajelzés és választott játék függvényében alakulhat a további feladat.

Cél

A nap eseményeinek és élményeinek tudatosítása, az élmények lecsengetése

Forrás

Játékgyűjtemény c. Dobbantó Diáktámogató füzetek 3. kiadvány
24. melléklet: Nem csak időtöltés – értékelő feladatlap

A feladat menete

1. A teljes csoport közösen vegye számba a nap tevékenységeit! (Ha szükséges, akkor emlékeztesse az egyes feladatokra a diákokat!)
2. Minden diák kapjon egyet a 24. melléklet: Nem csak időtöltés c. értékelő feladatlapból!
3. Fontos közösen is megbeszélni a feladatlapok kitöltését követően, hogy vajon miért voltak az együttműködésre vonatkozó állítások a feladatlapon. (Az ügyvitel szakmacsoportban tipikusan olyan szakmák vannak jelen, amelyekben másokkal kell kommunikálni, együttműködni.) A teljes csoportban mindenki mondja el, hogy az együttműködés során szerintem miben volt a legsikeresebb, min szeretne a következő alkalommal változtatni!
4. A feladat a továbbiakban a választott napzáró függvényében alakul.

Megbeszélés/Értékelés

A 24. melléklet: Nem csak időtöltés – értékelő feladatlap kerüljön a portfólióba!

A részmodulban

Ráhangelést szolgáló feladatok:

- Hogyan öltözködünk?
- Mit tennél, ha...

Elsajátítást támogató feladatok:

- Egy kis történelem
- A telefonálás szabályai
- Hogyan öltözködünk?
- A köszönés és a bemutatkozás
- Mit tennél, ha...

- Rendezzük be!
- Keressünk hibákat!
- Irodai viselkedés
- Ügyfél-tájékoztatás
- Szeretettel meghívjuk
- Minőségbiztosítás
- Ajándékozás a hivatali életben

Alkalmazást gyakoroltató feladatok:

- A telefonálás szabályai
- A köszönés és a bemutatkozás
- Rendezzük be!
- Mit tennél, ha...
- Szeretettel meghívjuk
- Irodai viselkedés
- Ajándékozás a hivatali életben
- Az időbeosztás
- Nem csak időtöltés

ÉRTÉKELÉS

A portfólióba kerüljenek:

2. melléklet: A telefonálás története – feladatlap
5. melléklet: A telefonálás szabályai – feladatlap
7. melléklet: Irodai viselkedés – feladatlap
11. melléklet: Hogyan öltözködünk? – feladatlap
13. melléklet: Ügyfél-tájékoztatás – feladatlap
14. melléklet: Keressünk hibákat! – feladatlap
16. melléklet: A munkavégzés helye – feladatlap
19. melléklet: Szeretettel meghívjuk – feladatlap
20. melléklet: Minőségbiztosítás – feladatlap
22. melléklet: Ajándékozás a hivatali életben – feladatlap
23. melléklet: Az időbeosztás – feladatlap
24. melléklet: Nem csak időtöltés – értékelő feladatlap

FORRÁSOK

A tevékenységek szervezésekor további változatosságot biztosíthat, ha a SzakMA projekt módszertárából egyéb foglalkozásokat is alkalmaz.

<http://www.szakma.hu/szakmamodszertar/index.php>

<http://www.sulinet.hu/tart/fcikk/Kgc/0/14938/1> (hivatalos levél)

Meghívósablonok:

http://meghivo.wyw.hu/Mintak_sablonok/

<http://meghivo.wyw.hu/>

<http://office.microsoft.com/hu-hu/templates/TC010129051038.aspx?CategoryID=CT101447601038>

http://www.szuletesnap.hu/szulinapi_meghivok.html

Hivatalos levélminták:

<http://www.sulinet.hu/tart/fcikk/Kgc/0/14938/1>

http://www.osztalyfonok.hu/files/akadalyozva_level_minta.pdf

<http://sdt.sulinet.hu/interaktiv/gazdasagi/levelezesi/page107364.html>

<http://www.sulinet.hu/tart/cikk/Sbi/0/14840/1>

(A 18. mellékletben található cikk)

Irodai eszközök:

http://www.irodavarazs.hu/irodai_eszkozok.php

<http://www.kompass.com/guide/gyartas/irodai-gepek-berendezesek/GSHUWW5318.html>

Alapvető illemtan és öltözködés:

<http://www.miillik.hu/bevezeto.html>

1. MELLÉKLET**EGY KIS TÖRTÉNELEM – KÁRTYÁK**

Ki kell vágni!

A telefonálás története, a telefon feltalálója	A telefonálás története Magyarországon
A telefonkészülékek fajtái	A telefonhálózat, telefonközpontok
A telefonálás története, a telefon feltalálója	A telefonálás története Magyarországon
A telefonkészülékek fajtái	A telefonhálózat, telefonközpontok

2. MELLÉKLET

A telefonálás története – feladatlap

1. Ki volt a telefon feltalálója?

.....

2. Hol és mikor épült ki az első telefonhálózat?

.....

3. Hol és mikor működött először Magyarországon magán-telefonhálózat?

.....

4. Hol voltak az első nyilvános telefonállomások Magyarországon?

.....

5. Mikor jött létre az első interurbán telefon Magyarországon? Hány várost kötött össze?

.....

6. Sorolj fel HÁROM készülékfajta!

.....

.....

7. Melyik magyar tudós foglalkozott a telefonközpontok megalkotásával?

.....

8. Hányfajta módon történhet a kapcsolás a telefonközpontban? Sorolj fel legalább kettőt!

.....

9. Hányféleképpen lehet összekötni telefonokat és hálózatot alkotni?

.....



Ez kerüljön a portfóliódba!

3. MELLÉKLET

A TELEFONÁLÁS TÖRTÉNETE – MEGOLDÓKULCS

1. Ki volt a telefon feltalálója? Graham Bell – Antonio Meucci találmánya alapján
2. Hol és mikor épült ki az első telefonhálózat? 1876 – Boston
3. Hol és mikor működött először Magyarországon magán-telefonhálózat? 1878, Brennbérgbánya
4. Hol voltak az első nyilvános telefonállomások Magyarországon? 1884, Budapest és Újpest
5. Mikor jött létre az első interurbán telefon Magyarországon? Hány várost kötött össze? 1893; 6 város
6. Sorolj fel HÁROM készülékfajtát! Vezetékes telefonok: fix, nyilvános, nosztalgia, cselédhívó (az ebédlő és konyha között), kezelői, ISDN telefon, internet telefon; Hordozható (vezetékes, de hordozható kivitelű): vizsgáló, tábori (főleg a katonaság használja), vezeték nélküli (rádióhullámokkal) korlátozott helyen (például lakásban) működő; Rádióhullámokkal működő: rádiótelefon, mobiltelefon, műholdas; Egyebek: kaputelefon, áltelefon
7. Melyik magyar tudós foglalkozott a telefonközpontok megalkotásával? Puskás Tivadar
8. Hányfajta módon történhet a kapcsolás a telefonközpontban? Sorolj fel legalább kettőt! Kézi kapcsolású, automata központ, jelfogós és elektromechanikus központ, digitális
9. Hányféleképpen lehet összekötni telefonokat és hálózatot alkotni? Kábelekkel, rádióhullámokkal (pl. mobil), fényvezetékes

4. MELLÉKLET

A telefonálás szabályai – információs lap

1. A telefonálás időpontja

- 9.00–21.00 óra között illik telefonálni.
- Ebéd- (12.00–13.00) és vacsora- (18.00–20.00) időben nem illik telefonálni.
- Hétvégén sziesztaidőben (14.00–17.00) sem illik telefonhívással zavarni.
- Hivatalos ügyeket munkaidőben (általában 8.00–16.00) intézünk.
- Általában a munkaidő kezdete után fél órával illik először próbálkozni a hívással, illetve legkésőbb a munkaidő lejárta előtt fél órával illik hívni a keresett felet.

2. A hívó fél

- tárcsázás után 7–10 csengetést vár (ha nem veszik fel és van üzenetreggítő, üzenetet hagyhat);
- köszön, bemutatkozik, megkérdezi, alkalmas-e a hívás;
- kéri a keresett személyt; ha nincs ott a keresett fél, akkor megkérdezi, mikor keresheti újra, illetve hagyhat-e neki üzenetet, kezdeményezi a búcsúzást.

3. A hívott fél

- 2-3 csengetést vár, utána veszi fel a telefont.
- Nem várakoztatja a hívót.
- Felveszi, köszön, bemutatkozik.
- Ha a hívó zavarja, megkéri, hogy hívja újra később.

4. Egyéb szabályok

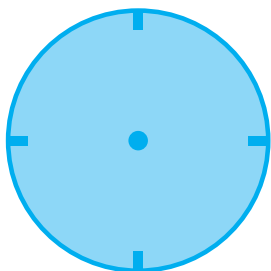
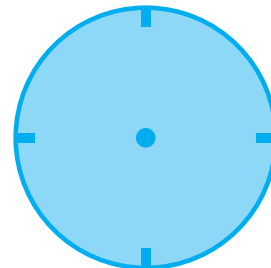
- Ha megszakad a vonal, a hívó fél hív újra.
- Röviden, célratörően, összeszedetten beszéljünk!
- Mindig legyen a telefon közelében jegyzetömb és íróeszköz!
- Érthetően beszéljünk, a nehezen érthető szavakat betűzzük!

5. MELLÉKLET

A telefonálás szabályai – feladatlap

A feladatlap kitöltésében segítséget nyújt „A telefonálás szabályai” c. információs lap!

1. Hivatalos ügyben szeretnéd felhívni az egyik iroda munkatársát. Az irodában a munkaidő 8.00-tól 16.00-ig tart. Jelöld be a jobb oldali órasablonon, hogy hány órától hány óráig illik őt felhívnod!



2. Egy osztálytársadat szeretnéd felhívni hétvégén a házi feladat miatt. Jelöld be a bal oldali órasablonon, hogy hány órától hány óráig hívhatod (például 14.00-tól 15.00-ig és 17.00-tól 19.00-ig; természetesen nem ez a megoldás)!

3. Kinek illik újrahívni a másik felet, ha megszakadt a telefonvonal?

.....

4. Mi az a két dolog, amit mindenképpen az első között kell tenni, akár hívó, akár hívott fél vagy?

.....

.....

5. Mi mindent tehetsz, ha nincs bent vagy nem elérhető, akit keresel?

.....

.....

.....

.....



Ez kerüljön a portfóliódba!

6. MELLÉKLET

MIT TENNÉL, HA... – SZITUÁCIÓS KÁRTYÁK

Ki kell vágni!

Egy telefonokkal foglalkozó cégnél dolgozol. Az ügyfél ingerülten hív fel, mert ellopták a telefonját, és szeretné letiltatni.	Újságszerkesztő cégnél dolgozol. A telefonáló megjelentetett egy hirdetést nálatok, de az egyik elérhetősége helytelenül szerepel benne.
Bútorszállító cég alkalmazottja vagy. A panaszos azért telefonál, mert a szállítók eltörték az üvegasztalt, amit szállítottak.	A főnöködet az ügyvezető elnök keresi, de ő éppen a feleségével ebédel házon kívül.
A főnöködet egy ügyfél keresi személyesen, de nincs időpontja, és így nem engedheted be hozzá. Át kell irányítanod az ügyfélszolgálatra.	Az áramszolgáltató cég, ahol dolgozol, kikapcsolta az áramot egy többlakásos társasházban.
A telefonáló tévét vásárolt a cégedtől, de már egy hete késnek a kiszállítással.	A főnököd hív, mert egy hete nem készítetted el a kimutatást, amit kért.

7. MELLÉKLET

Irodai viselkedés – feladatlap

Jelöld x-szel, amelyikkel egyetértesz!

	Igen	Nem
Pár perc késés megengedett reggelente.		
A főnököt a tárgyaláson is tegezhetem.		
A telefonáláskor megvárom, míg a hívott fél mutatkozik be.		
Nem baj, ha sokáig csörög a telefon.		
Ha épp nincs feladatom, nyugodtan olvasgathatom a reggel vásárolt újságot, böngészhetem az internetet.		
Akinek jó alakja van, megengedheti magának, hogy kihívó ruhákat hordjon a munkahelyén is.		
A nyomtatópatron cseréje nem tartozik a munkakörhöz.		
Mindig tiszta, rendezett ruhában kell megjelenni.		
Az udvariassági szabályokat mindig be kell tartani.		
Ha mondandóm van a tőlem 5 méterre ülő kollégámnak, nem muszáj felállnom, hogy közöljem vele, elég, ha odakiabálok.		
Az asztalon nem fontos rendet tartani, az „magánterület”.		
Nem kell tudni helyesen írni, hiszen a számítógép úgyis kijavítja.		



Ez kerüljön a portfóliódba!

8. MELLÉKLET

Formalitások – információs lap

A köszönés szabályai

Alapszabály: előre köszön férfi a nőnek, fiatalabb az idősebbnek, beosztott a főnöknek, belépő a bent levőknek. A köszönést elmulasztani egyértelmű sértés.

A felállás szabályai az előre köszönés formalitásaihoz hasonlóak. A férfiak mindig felállnak, ha hölgyet köszöntenek; fiatalabbak, ha idősebbet; a beosztott, ha a főnökét köszönti.

De nevetséges lenne, ha egy főnök mindig felugrana, ha a titkárnője belép. Udvariatlanság viszont, ha egy titkárnő ülve marad, amikor a főnökénél magasabb rangú vendég lép be. S ha egy magyar üzletkötő külföldön olyan helyiségben keresi fel partnerét, ahol még hat másik férfi dolgozik, nem szabad megbántódnia, ha azok nem ugranak fel beléptére. Ha pedig ugyanilyen körülmények között folytat megbeszélést, nem kell „vigyázzba vágnia” magát, valahányszor a többiekhez bejön egy titkárnő, kézbesítő stb. Amennyiben persze bemutatkozásra kerül a sor, a férfiak kötelezően felállnak.

Ha a társaságban új vendégek érkezésekor a hölgyek ülnek, csak akkor álljanak fel, ha náluk idősebb hölgyet vagy rangban lényegesen magasabb férfi vendéget köszöntenek.

A kézfogás az üdvözlés egyik legrégebbi formája (a fegyvertelenség, tehát a barátság jelképe). Szabályai ellentétesek a köszönésével: aki előre köszön, annak meg kell várnia, amíg a másik kezet nyújt.

Bizonyos esetekben (társaságban, tárgyalási szünetben stb.) a kéznyújtás elmaradása az üdvözölt személy részéről nem jelent udvariatlanságot. A kéznyújtás figyelmen kívül hagyása, a kézfogás el nem fogadása azonban sértést jelent.

A kézfogás egyszerű, rövid, határozott mozdulat. Nem a másik tenyerének hosszan tartó szorongatása, s ami rosszabb, hangsúlyozott rázogatása, nem csontropogtató erőfitogtatás, de nem is petyhüdt izmokkal, lógó kézfejjel való kegynyújtás. A kézfogás erejének a partner fizikai állapotához kell igazodnia, ami a mindennapi gyakorlatból könnyen megtanulható.

Kézfogás közben – mint minden üdvözlésnél – a felek egymás szemébe néznek. A félrenézés éppen olyan sértés, mint a kézfogásra emelt kéz mellőzése vagy közben a dohányzás.

A bemutatkozás szabályai

Be kell mutatkozni:

- személyes találkozásnál, első találkozáskor;
- hosszabb idő utáni ismételt találkozáskor, ha partnerünkön érződik, hogy bizonytalan benne, honnan ismer minket;
- telefonon minden esetben.

A keresztnévvel történő bemutatkozás a hivatalos kapcsolatokban kerülendő. Egyrészt indokolatlan bizalmasságot jelent, másrészt nem ad elég információt a másiról. Az új munkatársaknak is teljes névvel kell bemutatkozni, akkor is, ha a következő percben már keresztnévükön is szólíthatják egymást.

9. MELLÉKLET

FORMALITÁSOK – SZITUÁCIÓS KÁRTYÁK

Ki kell vágni!

A férfi főnök és titkárnője szembetalálkozik az utcán.	Barátnők egy presszóban beszéltek meg találkozót. Az egyikőjük már az asztalnál ül, amikor a másik megérkezik.
A férfi főnök és férfi beosztottja egymással szemben sétálva találkozik az utcán.	A titkárnő az asztalnál ül, és egy másik beosztott, egy férfi lép az irodába.
Egy titkárnő ül az asztalnál, és egy, a főnökénél magasabb rangú látogató lép az irodába.	A titkár az asztalnál ül, és egy ismeretlen férfi lép az irodába.
Egy férfi ül az asztalnál, amikor megérkezik a hölgy, akire várt.	Amikor a titkárnő megérkezik, főnöke már a szobájában ül és dolgozik. A titkárnő bemegy a főnöke szobájába.
Az osztályvezető az asztalnál ül, amikor a szobába lép a vezérigazgató.	Egy nő és férfi beosztottja találkozik az utcán.
A vállalat vezérigazgatósága ülészik, amikor a vezérigazgató titkárnője a szobába lép.	Egy társaságban többek társaságában ül egy nő, és egy jóval idősebb hölgy lép a terembe.

10. MELLÉKLET

Hogyan öltözködünk? – információs lap

„A” CSOPORT

Alkalmi öltözet

Általában 18 óra utáni rendezvényekre illik alkalmi vagy a meghívón előírt ruhában megjelenni. Azokon a rendezvényeken, ahol frakk az elvárt viselet, minden esetben fehér mellénnyel, fehér keményített inggel, amelynek gallérja egyenes, tört sarkokkal, fehér csokornyakkendővel, lakkcipővel viselendő. (Az ilyen rendezvényeken a pincér visel fekete csokornyakkendőt.)

Hölgyek esti alkalmi viselete hosszú elegáns nagystélyi, hozzá illő könyékig érő kesztyűvel és táskával. Kalapot csak a helyi szokásoknak megfelelően kell viselni.

Napközben is előírhatják az alkalmi öltözet viseletét. Ilyenkor a frakkot fekete mellénnyel illő hordani. A hölgyeknek napközben nem kell nagystélyit viselniük, de elegáns – lehetőleg hosszú ruha viselete ajánlott.

A szmoking viselésének szabálya, hogy fekete mellénnyel, keményített, puha lehajtott vagy egyenes gallérú fehér inggel, fekete csokornyakkendővel, fekete lakkcipővel megfelelő. Nőknek nagystélyinél egyszerűbb hosszú ruha illik.

Egyszerűbb alkalmi viselet férfiaknál a sötét öltöny nyakkendővel vagy csokornyakkendővel, fekete fűzős cipővel, vékony, hosszabb szárú fekete zoknival. Ezen alkalmakkor a hölgyek alkalmiruha-viselete az elvárt. Kaphat még olyan rendezvényre is meghívást, ahova a hivatali vagy sportos öltözetet, esetleg egyenruhát írnak elő vagy ajánlanak.

Vannak helyek, ahol a társadalmi szokásoknak megfelelő öltözetben, az alkalomhoz illően kell felöltözni. Elterjedt nálunk sajnos, hogy a gyerekek és a felnőttek egy része színházba hétköznapi viseletben megy. Rendszerint ezeknek az embertársainknak ruhatárában nincs megkülönböztetett, úgynevezett alkalmi ruha. Pedig már az óvodában megkövetelik az ünneplő ruhát, ami sötét nadrág vagy szoknya fehér inggel, blúzzal. Ez az összeállítás végigkísérheti életünk összes ünnepi, alkalmi eseményét. Egyszerű, klasszikus viselet, hosszú idők óta kiállja az „ünnepi”, alkalmi próbát. Itt csak az a probléma, ha a gyerekek azt szokják meg, hogy a színházba járás nem alkalom (a statisztikák szerint nemigen járunk színházba, illetve csak egy réteg).

Forrás: <http://www.miillik.hu/alkolt.html> – alapján

„B” CSOPORT

Hivatali öltözet

Napunk jelentős részét munkahelyünkön, hivatalban töltjük. Az öltözködésnél általános szabály, hogy jól érezzük magunkat abban az öltözékben, amit viselünk, de feleljen meg a szokásos társadalmi elvárásoknak, valamint az ápoltság és tisztaság is elengedhetetlen.

Legnehezebb dolguk azoknak van, akik ügyfelekkel foglalkoznak, tárgyalásokra, megbeszélésekre járnak, munkájuk nagy része kapcsolatteremtésre, -tartásra épül. Öltözetünkkel önmagunk és munkánk elismerését is kifejezzük. Vannak cégek, ahol hivatali egyenruhával jelzik a dolgozók együvé tartozását. Általánosságban kijelenthetjük, hogy az ápoltság, konzolidált hajviselet, körömápolás (nőknél és férfiaknál is), nappali viseletre szolid smink, ékszerek és testünk tisztán tartása, kellemetlen szagainak palástolása mindenkori megjelenésünk fontos feltételei.

Hivatali viseletként javasolt férfiaknak a „földszín” (szürke, barna, kék stb.) árnyalataiban készült szövetöltönyök, hozzá világos színű vagy fehér ing illik, nyakkendővel (ne kirívó mintájú). Bőr, sötét színű, szolid csatú nadrágszíj való hozzá. A zakó alá illő a most nagyon divatos mellény vagy vékony pulóver, V vagy kerek kivágással (ha a férfiak leülnek, zakójukat ki kell gombolni, felálláskor újból be kell gombolni).

Nőknél sokkal változatosabb az eszköztár. Egy térdközeli hosszúságú egyszerű vonalú szolid szövetszoknya néhány blúzzal, blézerrel nagyon változatossá teheti a ruhatárát. Nyáron szoknya, kívül hordott blúz (a blúz takarja a vállát, ne legyen hivalkodó) megfelelő viselet. Üzleti partnerei figyelmét ne az ön alkati adottságai kössék le, hanem mondanivalójával hívja fel magára a figyelmet (persze azért vegyék észre, hogy a másik nemhez tartozik)! Az ékszerek viselésénél vegye figyelembe, hogy a nemes biszu öltöztet, de ne vigye túlzásba! Jó szívvel tudjuk javasolni a kosztümök megújításához a színes selyemsálak használatát.

Fontos viselet a harisnya. Vannak munkahelyek, ahol a formaruhához még a legnagyobb melegben is előírják viselését. A társadalmi elvárásoknak megfelelni akaró nő az üzleti életben leginkább testszínű sima harisnyát hord, egyszerű, kényelmes, de elegáns sötét vagy ahhoz közeli színű, közepeshez közelítő sarkú, nem túl hegyes és nem is túl szögletes orrú cipővel. A harisnya nem lehet szakadt, és nem szaladhat rajta a szem (a gyári csomagolásból kis zacskóba téve kicsi helyen elfér egy tartalék a legkisebb táskában is).

Mindkét nemnél hűvösebb napokon a zakóra vagy blézerre csak hosszú kabát az ajánlott. (Férfiaknál a kabát prém nélküli szövetből, nőknél a bunda csak alkalmi viselet.)

Forrás: <http://www.miillik.hu/hivolt.html> – alapján

„C” CSOPORT

Napközbeni viselet

A jó ízlésű ember idegenkedik a hivalkodástól és a kirívótól. Gyakran látni lányokat, asszonyokat lehetetlenebbnél lehetetlenebb kreációkban járni. Legjobb ruhadarabjaikat hordják, de nem a megfelelő összhangban. A csinos öltözet a művészien megkomponált képet juttatja eszünkbe, ahol minden a helyén van. Jó vagy rossz ízlésről árulkodik nemcsak a jól összeválogatott ruha, hanem a gondozottság is.

A hiányzó inggomb, a pecsétes ruha egy aggregény számára sem megbocsátható. A tiszta, gondozott ruha fontos része a megjelenésünknek. Nem illik mindig ugyanabban a ruhában járni. Legalább kétnaponként váltsuk a ruházatunkat! Ne járjunk mindig ingpulóverben, pulóverben vagy – a ma oly „divatos” – edzőruhában! Viseljünk időnként inget, nyakkendőt, bármi legyen is a foglalkozásunk. Igazi férfihoz nem illenek a rikító színek és a bizarr formájú ruhák.

A ruha kövesse a test vonalát, minden túlzó hangsúly nélkül. Színe legyen összhangban az ing, a nyakkendő, a cipő, a kabát stb. színével! Nem illik sötét színű ruhához világos vagy fehér zoknit és cipőt viselni. A nyakkendő színe és mintázata harmonizáljon a ruha színével és mintázatával. Régen meg volt határozva, hogy mikor melyik ruházat hordható, pl. szalonöltönyt (szmokingot, frakkot) délelőtt nem volt illendő hordani. Hálóköntös csak este, családi körben és esetleg reggel, a reggelinél volt viselhető.

A komplett ruházatot a kesztyű és a kalap (kendő) egészíti ki. Ezek mindig feleljenek meg a ruha színének! Nőknél elvárás, hogy a cipő, a táska színe egyezzen meg, hűvösebb időben pedig a többi kiegészítőnek – kalap, kendő, sál – is harmonizálnia kell egymással. A régi szabály, amely szerint egy úrinő nem járhat az utcán soha kesztyű vagy harisnya nélkül, mára már elavultnak tűnik. A kalapviselés alapvető szabályai: általában felöltővel viselendő, sem homlokba borítva, sem nyakszirtre tolva nem helyes a viselete.

A cipő színe és anyaga igazodjék a ruha színéhez és anyagához, és mindig tiszta és jó állapotban legyen! Vendégségbe, társaságba, különleges alkalomra nem illik pulóverben, ingben stb. megjelenni. Ilyenkor illendő a tisztes öltözet, amely lehet nyáron: világos nadrág, világos cipő, sötét zakó vagy ezek fordítottja. Esős időben elegáns az esernyő vagy ballon. Télen: sötét ruha, fekete cipő, felöltő, kalap vagy sapka, kesztyű.

Az ékszer

A nők annyi ékszert viseljenek, amennyi ruhájukat díszíti, kiemeli annak színét és formáját. Színben harmonizáljon a ruhával.

A férfiak kezén általában csak egyetlen ékszer az elfogadott, pl. jegygyűrű, pecsétgyűrű. Hordhat még óraláncot, értékes gombot vagy nyakkendőűt, esetleg karláncot.

Forrás: <http://www.miillik.hu/oltozkodes.html> – alapján

11. MELLÉKLET

Hogyan öltözködünk? – feladatlap

A szöveg alapján töltsd ki a táblázatot! Nem kell minden apró részletet feltüntetni. Elég, ha azokat írod be, amiket a legfontosabbnak gondolsz!

	Férfiak	Nők
Alkalmi viselet		
Hivatali viselet		
Napközbeni viselet		
Ékszer		

13. MELLÉKLET

Ügyfél-tájékoztatás – feladatlap

Olvassátok át az alábbi kérdéseket, majd nézzétek meg az Ügyféltájékoztató c. kisfilmet! Közben jegyzeteljétek külön papírra! A film megtekintése után a jegyzet segítségével válaszoljatok a kérdésekre!

1. Mi a feladata egy ügyfélszolgálatosnak?

2. Melyek a munkakör nehézségei (fizikai, lelki)?

3. Milyen formában történhet az ügyfél-tájékoztatás?

4. Milyen tulajdonságokkal rendelkezik az ideális ügyfélszolgálati munkatárs?

5. Munka közben mennyi szünetet tarthatnak az ügyfélszolgálatosok?

6. Kismamák, mozgássérültek végezhetik-e ezt a munkát?

7. Milyen iskolai végzettség szükséges ehhez a munkához?



Ez kerüljön a portfóliódba!

14. MELLÉKLET

Keressünk hibákat! – feladatlap

Javítsd ki a hibákat!

Vitatkozni is tudni kell

Amikor nagy társaságban beszélgetünk valamijen témáról, akkor bizony előfordulhat, hogy az egyes vélemények különbözni fognak egymástól. sőt szinte lehetetlen, hogy mindenkinek ugyanaz legyen az álláspontja. És ilyenkor kialakul a vita, amelyben – ha meg akarod őrizni a kulturáltságodat – szintén érvényesek bizonyos szabályok. Bármilyen körben, társaságban vagy, természetesen lehet más véleményed, mint a többieknek. Ara azonban már figyelned kell, hogy ezt illemtudó módon add elő: ne pedig üvöltözve, illetve a töbi embert porig alázva.

Először is a vita általában valamiféle beszélgetésből alakul ki. Az ártalmatlanul induló csevegés akkor szolgál rá a vita elnevezésre, ha a véleményed ütközik a partneredével. Még ilyenkor sem biztos, hogy vitatkozni fogtok, mert lehet, hogy egyikőtök sem akarja meggyőzni a másikat, ha viszont bármelyikőtök zavarja a másik álláspontja, akkor elindul a gyözködés.

Mindig figyej arra, hogy ne hangerővel, hanem érvekkel próbáld meggyőzni a partneredet! A kiabáló ember mindig visszataszító, a csendesnek viszont jobban figyelnek a hangjára. Előfordulhat ugyan, hogy hevesse válik a szóváltás, de semmiképp se ragadd el magad: nem szabad, hogy indulatosságod személyes kedéshez, a vita partnered becsméléséhez vezessen.

Még ha az a tiedtől nagyban különbözik, akkor is tartsd tiszteletben mások véleményét! A meggyőzés nem azt jelenti, hogy a másik érzéseit figyelmen kívül hagyod, gondolatait a sárba tiprod, te pedig fölényes és önelégült arccal győzedelmeskedsz. mindig hallgasd meg a másik felet! Az nem igazi győzelem, ami azért alakul ki, mert a másik embert nem hagyod szóhoz jutni, még akkor is megérdemli a figyelmet, ha úgy érzed, hogy nyilvánvalóan téved.

És ha mégis az igazolódna be, hogy a partnerednek van igaza, akkor merd ezt beismerni! Ez egyáltalán nem megalázó, hiszen – ahogy a jól bevált közhej is mondja – tévedni emberi dolog. Inkább az a megalázó, ha biztos igazságod tudatában másokkal fölényeskedsz, és inkább nagyképű vagy, mint alázatos. Emellett persze, nem vagy köteles arra, hogy mindenkinek bármiféle – esetleg – bösszítő eszmefutatását végighallgasd.

Ha valakiről már beigazolódott, hogy lehetetlenség vele vitatkozni, akkor még mielőtt a szóváltás elkezdődne, zárd le az ügyet annyival, hogy „nekem ehhez nincs kedvem, nem vitatkozom”. Ha a partnered ezek után is erőlködik, akkor hagyd egyszerűen ot! Egyszóval nem kell baleknak látszanod, de légy – amennyire csak tudsz – megértő beszédpartner! Ha odafigyelsz rá, biztosan menni fog!

Hibák száma:

15. MELLÉKLET

KERESSÜNK HIBÁKAT! – MEGOLDÓKULCS

Vitatkozni is tudni kell

Amikor nagy társaságban beszélgetünk **valamilyen** témáról, akkor bizony előfordulhat, hogy az egyes vélemények különbözni fognak egymástól. **Sőt** szinte lehetetlen, hogy mindenkinek ugyanaz legyen az **álláspontja**. És ilyenkor kialakul a vita, amelyben – ha meg akarod őrizni a kulturáltságodat – szintén érvényesek bizonyos szabályok. **Bármilyen** körben, társaságban vagy, természetesen lehet más véleményed, mint a többieknek. **Arra** azonban már figyelned kell, hogy ezt illetendő módon add elő: ne pedig üvöltözve, illetve a **többi** embert porig alázva.

Először is a vita általában valamiféle beszélgetésből alakul ki. Az ártalmatlanul induló csevegés akkor szolgál rá a vita elnevezésre, ha a véleményed ütközik a partneredével. Még ilyenkor sem **biztos**, hogy vitatkozni fogtok, mert lehet, hogy egyikőtök sem **akarja** meggyőzni a másikat, ha viszont bármelyikőtök zavarja a másik álláspontja, akkor elindul a győzködés.

Mindig **figyelj** arra, hogy ne hangerővel, hanem érvekkel próbáld meggyőzni a partneredet! A kiabáló ember mindig visszataszító, a csendesnek viszont jobban figyelnek a hangjára. Előfordulhat ugyan, hogy hevesse válik a szóváltás, de semmiképp se ragaddtasd el magad: nem szabad, hogy indulatosságod **személyeskedéshez**, a **vitapartnered** becsmérésehez vezessen.

Még ha az a tiedtől nagyban különbözik, akkor is **tartsd** tiszteletben mások véleményét! A meggyőzés nem azt jelenti, hogy a másik érzéseit figyelmen kívül hagyod, gondolatait a sárba tiprod, te pedig fölényes és önelégült arccal győzedelmeskedsz. **Mindig** hallgasd meg a másik felet! Az nem igazi győzelem, ami azért alakul ki, mert a másik embert nem hagyod szóhoz jutni, még akkor is megérdemli a figyelmet, ha úgy érzed, hogy nyilvánvalóan téved.

És ha mégis az igazolódna be, hogy a partnerednek van igaza, **akkor** merd ezt beismerni! Ez **egyáltalán** nem megalázó, hiszen – ahogy a jól bevált **közhely** is mondja – tévedni emberi dolog. Inkább az a megalázó, ha biztos igazságod tudatában másokkal fölényeskedsz, és inkább nagyképű vagy, mint **alázatos**. Emellett persze, nem vagy köteles arra, hogy mindenkinek bármiféle – esetleg – **bőszítő eszmefuttatását** végighallgasd.

Ha valakiről már beigazolódott, hogy lehetetlenség vele **vitatkozni**, akkor még mielőtt a szóváltás elkezdődne, zárd le az ügyet annyival, hogy „nekem ehhez nincs kedvem, nem vitatkozom”. Ha a partnered ezek után is erőlködik, akkor hagyd egyszerűen **ott!** Egyszóval nem kell baleknak látszanod, de légy – amennyire csak tudsz – megértő beszédpartner! Ha odafigyelsz rá, biztosan **menni** fog!

Hibák száma: 23

16. MELLÉKLET

A munkavégzés helye – információs lap

A munkahelyeken kialakítandó helyiségekkel szemben támasztott általános követelmény, hogy azok elegendő padlófelülettel, belmagassággal és légtérrel rendelkezzenek. A munkahelyeken csak olyan csúszást gátló padlózat alkalmazható, amely rögzített és szilárd, illetve nem találhatók rajta veszélyes kiemelkedések, mélyedések vagy lejtők. További követelmény, hogy a szükséges higiénia tisztításukkal, felújításukkal biztosítani lehessen.

A légtér kialakításánál fő szempontként azt kell érvényesíteni, hogy a zárt munkahelyeken mindenkor biztosítva legyen az elegendő mennyiségű és minőségű, az egészséget nem károsító levegő.

A munkavégzéshez szükséges mozgástér biztosítása elengedhetetlen feltétele az adott munkakör biztonságos, egészséget nem veszélyeztető ellátásának. A munkavégzés helyén történő mozgáshoz legalább 2 négyzetméter szabad területet kell kialakítani. A munkavégzés helyén ülőhelyet is kötelező elhelyezni, ha a munka akár részben, akár teljes egészében ülve is végezhető.

17. MELLÉKLET

A munkavégzés helye – feladatlap

1. Egy cég új részlegénél öten dolgoznak. Legalább mekkora alapterületű irodahelyiség szükséges ahhoz, hogy minden dolgozónak biztosítva legyen az előírt minimális mozgástér?

2. Milyen bútorokra, írószerekre, műszaki cikkekre lenne szükség a fenti iroda berendezéséhez? Darabszámokat is írhat sz.

3. Honnan/hogyan tájékozódna arról, hogy az előző feladatban felsorolt bútorokat, eszközöket hol és milyen áron lehet beszerezni?



Ez kerüljön a portfóliódba!

19. MELLÉKLET

Szeretettel meghívjuk – feladatlap

Az alábbi kérdésekre adott válaszaid segítenek kialakítani a meghívó végleges tartalmát.

Mi a meghívót kiadó cég neve és címe?

.....

Milyen alkalomra/rendezvényre történik a meghívás?

.....

Milyen napon és időpontban rendezik meg?

.....

Hol rendezik meg az eseményt (cím)?

.....

Milyen programja van/főbb mozzanatai vannak a rendezvénynek?

.....

Van-e elvárt öltözet? Ha igen, mi?

.....

Kell-e válaszolni a meghívóra, ha igen, kinek, milyen formában és meddig?

.....

.....



Ez kerüljön a portfóliódba!



20. MELLÉKLET

Minősegbiztosítás – feladatlap

Olvasd el az alábbi kérdéseket, majd nézzétek meg a Minősegbiztosítási szakember c. tájékoztató filmet! A film közben jegyzetelhetsz, hogy könnyebb legyen megválaszolni a kérdéseket.

1. Fejezd be a mondatot!

A minőség a terméknek, szolgáltatásnak – vagyis a kézzel fogható materiális javaknak és a kézzel meg nem fogható immateriális javaknak – azon fontos tulajdonsága, amellyel

2. Mit biztosít egy vállalat egészének vagy részének minősítése?

3. Miért fontos a minősegbiztosítás a cégek, illetve a vevők számára?

4. Mi a minősegbiztosító fő feladata?

5. Mi a tanúsítás célja?

6. Mi a TQM? Mire terjed ki?

7. Mi a legfőbb dokumentum egy szervezet életében?

8. Mit kell tudnia annak, aki minőségüggyel szeretne foglalkozni?

.....

9. Milyen előnyei vannak ennek a munkakörnek?

.....

10. Milyen iskolai végzettség szükséges ehhez a szakmához? Melyek a szakképesítéssel betölthető munkakörök?

.....

.....



22. MELLÉKLET

Ajándékozás a hivatali életben – feladatlap

Az ajándék sokféle jelentése következtében a hivatalos ajándékozás eseteit, szabályait, az ajándék értékét számos országban – így hazánkban is – rendeleti úton meghatározzák. **Az ajándék kiválasztása** az előírások ismeretén túl is sok tapintatot igényel. Kiindulási szempont, hogy az ajándék

- személyre szóló, tehát lehetőség szerint ismerni kell a megajándékozandó érdeklődését, ízlését, emellett vegyük figyelembe az illető vallási érzelmeit, kultúrkörét (mohamedán vallásúnak ne adjunk embert vagy állatot ábrázoló képet, szobrot vagy alkoholt stb.) (megjegyzés: a diplomáciai életben viszont az ajándék sosem a személynek, hanem a rangnak szól);
- emlékeztet, ezért válasszunk hazánkra, annak kultúrájára, magánkapcsolatban a családunkra, illetve a vállalat tevékenységére jellemző tárgyakat;
- különlegesség, tehát ne legyen tömegáru (de lehet jó minőségű, és így drágább italáru és ételféleség stb.)!

Vannak gyakorlati szempontok is: az ajándék mérete és súlya ne okozzon kényelmetlenséget, problémát az ajándékozottnak!

Egyes tárgyak kategorikusan **ki vannak zárva** a hivatalos ajándékozásból:

- Pénz és értékpapírok (kivéve az adott ország forgalomban lévő pénzérméinek viszonylag csekély értéket képviselő, díszesen csomagolt összeállítását)
- A vámszabályok előírásai következtében külföldre nem vagy csak külön engedéllyel vihető, küldhető, illetve az előírt értékhatárokat meghaladó értékű tárgyak
- Fehérnemű, alsóruházat (még nők között sem, mert sértést, sajnálatot, lenézést vagy célzatosságot fejezhet ki, s a gyanútlan, a jóakarat gyenge mentőkörülményként sem fogadható el)
- Élelmiszerek, kivéve egyes sajátos nemzeti termékeket (pl. kaviár, szalámi, paprika, tájjellegű borok)
- A minőségileg rossz, gyenge vagy giccs, bóvli jellegű tárgyak, értékük és az általuk képviselt alacsony kulturális szint miatt is

Az ajándékozás formalitásai egyszerűek, a társasági gyakorlat lényegében megegyezik a hivatalos nemzetközi életben megszokottakkal.

Amennyiben a körülmények megengedik, az ajándékot az ajándékozott felbontja, megnézi, kifejezi tetszését és örömét (még ha titokban csaldott is!). Ha az ajándék ital, felbontja, és a jelenlévőket megkínálja; ha bonbon, édesség, ugyancsak körbekínálja, és ő vesz utoljára; ha virág, vázába teszi.

Amennyiben az ajándék felbontására nincs mód, az ajándékozó elmondja, mi az ajándék; a felbontás, a kínálás mellőzendő.

Az ajándék küldésénél mellékelni kell az ajándékozó névjegyét, s ezt visszaküldött névjeggyel vagy közeli találkozás esetén szóban illik megköszönni.

A jó ajándék sokféle követelményt kielégít. Néhány példa a hazai gyakorlatból:

- Népművészeti cikkek (váza, tányér, pohárkészlet, szőttes, kendő, asztalterítő, kerámia), márkás porcelán (Herendi, Zsolnay), illetve kerámia nevesebb gyárakból (kecskeméti, városlődi stb.)
- Könyvek, albumok Magyarországról, városainkról, tájegységeinkről, kézművességről, múzeumokról, művészekről stb.
- Komolyzene, művészlemezek klasszikus vagy kortárs szerzőktől, klasszikus művek neves hazai zenekarokkal készített felvétele
- Népzene, magyar nóták vagy művészlemezek klasszikus hazai szerzőktől
- Művészi reprodukciók jellegzetes magyar tájakról (városképekről vagy híres magyar művészekről)
- Ételkülönlegességek (szalámi, libamáj, paprika stb.)
- Márkás italok (jó minőségű pálinka, tokaji és más borok stb.)
- Fénykép-összeállítás albumban a találkozó eseményeiről

Azok a cégek, amelyek termékei alkalmasak az ajándékozásra is (könyvkiadó, üveggyár, textilgyár, telefontársaság, papírgyár stb.), saját termékeiket szokták ajándékozni.

Azok a cégek, amelyek termékei nem ajándékozhatók (vasöntöde, vízművek, szolgáltató cégek stb.), az általuk kiválasztott ajándékokra nyomtatják rá logójukat, emblémájukat, címüket, reklámszövegüket.

A fentiek alapján az alábbi felsorolásból válaszd ki azokat, amelyek megfelelnek az ajándékozás követelményeinek! A megfelelő elem előtti üres rubrikába tegyél valamilyen jelet (x, pipa stb.)!

	Porcelán		Komolyzenei CD
	Pénz		Ételkülönlegesség
	Márkás ital		Értékpapír
	Fehérnemű		Autó
	Bonbon		Budapestről szóló album



Ez kerüljön a portfóliódba!

2. Most próbáld meg elképzelni, hogy ha irodai asszisztensként dolgoznál, hogyan osztanád be egy munkanapodat! Az alábbi táblázatot töltsd ki úgy, hogy bal oldalon szerepeljen az időpont (pl. 8.00–8.30, 8.30–9.30 stb.), jobb oldalon pedig a tevékenység. A munkaidő 8.00-tól 16.00-ig tart.

Segítségképpen itt van néhány irodai feladat, amit általában el kell látni egy cégnél:

postabontás, levelek/e-mailek megválaszolása, telefonok elintézése, tárgyalás előkészítése, beérkezett iratok iktatása*, ügyfelek fogadása, határidők ellenőrzése, emlékeztetők megírása, megrendelések feladása, rendezvény előkészítése, iroda rendbetétele, szerződések előkészítése.

A táblázat első elemét megadtuk, a továbbiakat tetszés szerint töltheted ki. Ebédszünetet is beiktathatsz, ami leggyakrabban fél (ritkábban egy) óra szokott lenni. Nem kell az összes sort kitöltened.

[illegible]

*iktatás = a beérkező leveleknek sorszámot adni és beírni az ún. iktatókönyvbe sorszámmal együtt, a küldő és a levél tárgyának megjelölésével, esetleg hogy kinek lett kiadva további intézésre



Ez kerüljön a portfóliódba!

24. MELLÉKLET

Nem csak időtöltés – értékelő feladatlap

A mai napon a következő feladatokat végeztük:

- Egy kis történelem
- A telefonálás szabályai
- Mit tennél, ha...
- Irodai viselkedés
- A köszönés és a bemutatkozás
- Hogyan öltözködjünk?
- Ügyfél-tájékoztatás
- Rendezzük be!
- Keressünk hibákat!
- Szeretettel meghívjuk
- Minőségbiztosítás
- Ajándékozás a hivatali életben
- Az időbeosztás

Egészítsd ki a mondatokat!

Legtöbbet a c. feladatból

tanultam, mert

A legérdekesebb számomra a

feladat volt, mert

A legnehezebb számomra a

feladat volt, mert

Ma a következő emberekkel dolgoztam együtt:

.....

.....

.....

.....

Karikázd be a megfelelő számot! (1: egyáltalán nem igaz — 5: teljes mértékben igaz)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Odafigyeltem, amikor a társam mondott valamit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tisztelettel beszéltem a társammal, akkor is, amikor más volt a véleményem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Megosztottam a gondolataimat, véleményemet a társammal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Ha szükséges volt, segítettem a társamnak. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Ha szükséges volt, elfogadtam segítséget a társamtól. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. A társam által mondott érveket komolyan végiggondoltam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. A pozitív dolgokat igyekeztem hangsúlyozni a közös munka során. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



Ez kerüljön a portfóliódba!

4. RÉSZMODUL

GÉPELJÜNK!

A részmodulban a szakmacsoport jellemző „munkaeszközei”, az iratok és ügyiratok fajtái kerülnek előtérbe. Elsősorban olyan iratfajtákról van részletesebben szó, amelyek a hétköznapi életben is szerepet kapnak: pl. nyugta, elismervény, meghatalmazás, de a diákok reklamáló levelet is fogalmazhatnak. A névjegyhasználat szabályaival, a névjegyen közölt adatokkal is megismerkednek. Ezenkívül a hivatalos ügyintézés elemei közül az alapvető okiratok (személyi igazolvány, lakcímkártya, adókártya, tajkártya) beszerzéséről, pótlásuk mikéntjéről is tájékozódhatnak.



KIEMELTEN FEJLESZTENDŐ KOMPETENCIÁK

- Lényegkiemelés
- Szövegértés
- Önálló szövegalkotás, fogalmazás
- Együttműködés
- Problémamegoldás



IDŐIGÉNY

- 7 óra

MELY CÉLOK ELÉRÉSÉHEZ JÁRUL HOZZÁ?

A szakmacsoporthoz köthető ismeretanyagon keresztül munkavállalóként is fontos ismeretekre tesznek szert (pl. okmányok beszerzése és pótlása), amely hozzájárul a hatékony munkavállalói létre való felkészüléshez.

A részmodul feladatai a páros vagy csoportos munka hangsúlyozása révén az együttműködési készség fejlesztését is támogatják.

Az ügyiratfajták megismerése révén az adásvétel és a hétköznapi életben előforduló más helyzetekben alkalmazott ügyiratok megismerésével (pl. nyugta, meghatalmazás, elismervény) az általános tájékozottság növekedése révén a munkavállalói kompetenciák fejlesztésére nyílik lehetőség.

A vállalaton belüli kommunikációban jellemző ügyiratok megismerésével hozzájárul a leendő munkavállaló hatékony érdekképviseléséhez nélkülözhetetlen ismeretek megszerzéséhez.

SZAKTUDOMÁNYI ÉS PEDAGÓGIAI HÁTTÉR

A részmodul foglalkozásainak előkészítéséhez fontos a diákok figyelmét felhívni arra, hogy a 2. órára hozzák magukkal hivatalos irataikat!

Hogyan írunk hivatalos levelet?

Manapság a hagyományos baráti levél szerepét kezdi átvenni a vezetékes telefon, mobiltelefon, e-mail, chat stb. Ám hivatalos levelet egyre többet írunk. Ha még egyelőre nem volt erre szükségünk, akkor is előbb-utóbb szembe kell majd néznünk ilyen feladatokkal. Tehát hasznos tudni, hogyan is fogjunk hozzá.

Az iskolában vagy bármiféle pályázattal kapcsolatban egyre többször kerülhetünk olyan helyzetbe, hogy hivatalos ügyben levelet vagy e-mailt kell írunk. Ennek pedig vannak bizonyos formai kötöttségei, amiket célszerű megtanulnunk.

A levél bal felső sarkában kell szerepelnie a küldő hivatal, intézmény vagy cég pontos nevének, címének, telefon- és faxszámának, valamint e-mail vagy webcímének. (A diákra ez még most nem vonatkozik – legfeljebb akkor, ha az iskolája nevében ír –, mert diákként valószínűleg saját nevében fogja írni a hivatalos levelet.) Saját nevünket és elérhetőségünket azonban nem itt kell feltüntetnünk. A jobb felső sarokból nem hiányozhat a keltezés, vagyis a dátum. Ez alá szokták írni a cégek a levél „hivatkozási” vagy iktatószámát, illetve az ügyintéző nevét.

A bal felső sarokban (az esetleges cégjelzés alatt) hagyjunk ki pár sort, és ide írjuk a címzést! Ez lehet az intézmény, vállalat stb. neve – ha hivatalhoz szól a levél –, de ha név szerint valakihez szól, akkor ez alá írjuk a személy vezeté-, illetve keresztnévét. A személynév alá pedig az illető rangja, hivatali beosztása kerül. A keltezés alá – még mindig a jobb felső részbe – írjuk a levél tárgyát, témáját egy rövid mondatban.

A következő fontos rész a megszólítás, amit középre kell írni. Ez, attól függően, hogy milyen a kapcsolat a levélíró és a címzett között, lehet konkrét vagy általános (pl. Tisztelt Igazgató! Tisztelt Asszonyom/Uram! stb.).

Ezután pár sor kihagyással következik a levél érdemi része, vagyis az, amit közölni, kérni szeretnénk. A hivatalos levélben mindig szorítkozzunk a témára, és legyünk minél rövidebbek és tömörebbek! Ezt követi a befejező rész, a záradék az elköszönéssel: Tisztelettel, Üdvözlettel, Köszönettel stb. Természetesen a levelet a bal alsó részben elhelyezett aláírásunkkal kell zárni, amit mindig kézzel kell írni (még ha a többi rész géppel van, akkor is). Hivatalos levélben mindig a teljes nevünket írjuk, és alatta feltüntetjük az elérhetőségeinket (cím, telefonszám, e-mail stb.)

Ha ránézünk a papírra, nagyon hivatalosnak fog tűnni. De bármennyire is a tartalom a lényegesebb, a formára is figyelni kell, mert befolyásolhatja a címzettet!

Forrás: <http://www.sulinet.hu/tart/fcikk/Kgc/0/14938/l> (hivatalos levél)

Jótállás és szavatosság

A reklamációk kapcsán szó esik a részmodulban a **jótállás** (azaz garancia) és a **szavatosság** fogalmáról is.

A jótállás lényege: annak időtartama alatt a kötelezett garantálja, hogy a szerződést hibátlanul teljesíti, vagyis hogy az érintett termék kifogástalanul fog működni.

(Emiatt szokták a jótállást a mindennapokban garanciának is nevezni. A két kifejezés tartalma azonos.) A jótállás legfontosabb szabálya, hogy a kötelezett (az eladó) csak akkor mentesül a hibás teljesítésért való felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, vagyis a fogyasztó szakszerűtlen magatartása idézte elő a hibát. A jótállási igény a jótállási jeggyel, azaz garanciajeggyel érvényesíthető. A jótállási jogot garanciajegy hiányában is lehet érvényesíteni, a vásárlás tényét és időpontját azonban természetesen ekkor is igazolni kell. Erre a célra a vásárláskor átvett nyugta, blokk, számla alkalmas, ezeket tehát fontos megőrizni. Törvény határozza meg, hogy milyen cikkekre milyen összeghatár felett kötelező a garancia biztosítása.

Hibás teljesítés esetén lehet **szavatossági kifogással** élni. A hibás teljesítés azt jelenti, hogy a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A szavatossággal a forgalmazó vállalja, hogy olyan terméket adott át a fogyasztónak, amely kifogástalan, nincs rejtett hibája. Ebből az is következik, hogy amennyiben a fogyasztó a vásárláskor ismerte az árucikk hibáját, nem léphet fel igénnyel szavatossági jog keretében. Gyakran előfordul, hogy bizonyos cikkeket leáraznak valamilyen minőségi hiba miatt. Ha ezt a terméken feltüntetik, és a vásárló ennek ellenére megveszi, később nem követelhet semmit ezen hiba miatt. A szavatossági jogot hat hónapos elévülési időn belül lehet érvényesíteni, ami a teljesítés időpontjában kezdődik. A szavatossági jog alkalmazása során a vásárlástól számított 6 hónapon belül a forgalmazónak kell bizonyítania, hogy a hiba nem volt a vásárlás időpontjában a termékben. Hat hónap elteltével a bizonyítási teher megfordul: ettől kezdve a fogyasztónak kell bizonyítania azt, hogy a hiba már a vásárlás pillanatában is benne volt a termékben. Ehhez minden esetben a vásárláskor kapott nyugtát, blokkot, számlát meg kell őrizni! Ennek hiányában ugyanis a vásárlás ténye gyakorlatilag nem bizonyítható és emiatt természetesen a szavatossági jogot sem lehet érvényesíteni.

Forrás: http://tamop.ofe.hu/inet/osszefogas/hu/modul/hasznos/jotal_szav.html

Munkahelyi megfigyelés

Megjegyzés: Ha nem volt megoldható, hogy az egész osztály együtt menjen munkahelyi megfigyelésre, akkor a csoport fele munkahelyi megfigyelést végez, és az iskolában maradókkal a 4. részmodul 3–7. foglalkozása végezhető el! Lásd részletesebben a modulleírást!

AJÁNLOTT FELDOLGOZÁSI MÓD

1. FOGLALKOZÁS

Vessük papírra!

Az irodában használatos gépek, a nyomtató megismerése

Időigény

45 perc



10 perc **SOROLÓ**

A szakmacsoportba tartozó szakmák ismétlése, ráhangolás a napra

Cél

Az önálló gondolkodás, az emlékezet fejlesztése

A feladat menete

1. A diákok körben ülnek, a tanár mond a szakmacsoportba tartozó szakmát.
2. A mellette ülő mond egy másikat. Ha valakinek nem jut eszébe több, akkor passzolhat.
3. A játék így halad, míg el nem fogynak a szakmák, ezután a szakmacsoport bármely szakmájával kapcsolatos tárgyakat, illetve fogalmakat is lehet mondani.



35 perc **NYOMTATÓFAJTÁK**

A nyomtatók egyes fajtái főbb jellemzőinek megismerése információs lap segítségével

Cél

A lényegkiemelés és az önálló információkeresés fejlesztése, több szempont egyidejű mérlegelésének támogatása döntés-előkészítés folyamán

Forrás

1. melléklet: A nyomtató részei – feladatlap
2. melléklet: A nyomtatók fajtái – információs lap
3. melléklet: A nyomtatók fajtái – feladatlap
4. melléklet: A nyomtatópatron cseréje – feladatlap

A feladat menete

1. Minden diák kapjon egy példányt az 1. melléklet: A nyomtató részei c. feladatlapból!
2. Az egyéni kitöltés után ellenőrizték a megoldást:
 1. Kimeneti tálca
 2. Kihajtható gyűjtőtálca-toldal

3. Adagolótálca
4. A rövid hordozók betöltésére szolgáló toldat
5. Bekapcsoló gomb
6. Nyomtatókazetta-fedél emelőfüle
7. Kezelőpanel
3. A diákok álljanak párba! Kapjon minden diák a nyomtató fajtáiról egy információs lapot (2. melléklet) és egy feladatlapot (3. melléklet)!
4. Miután elolvasták A nyomtatók fajtái c. olvasmányt, a párok közösen töltik ki a feladatlapot. A pár tagjai fel is oszthatják egymás között a feladatot!
5. Ha minden pár elkészült, a tanár vezetésével megbeszélik a megoldásokat.
6. Ha érdeklődés mutatkozik, tárgyalják meg azt is, hogy ki milyen nyomtatófajta választana!

Megbeszélés/Értékelés

A 3. melléklet: A nyomtatók fajtái c. feladatlap kerüljön a portfólióba!

A 4. melléklet: A nyomtatópatron cseréje c. feladatlap – ha ezt a változatot választotta – kerüljön a portfólióba!

Változatok

- Ha a fenti feladatot túl nehéznek ítéli, akkor helyette használhatják a 4. melléklet: A nyomtatópatron cseréje c. feladatlapot.

Megoldókulcs:

1. b)
 2. d)
 3. a)
 4. f)
 5. c)
 6. e)
- Amennyiben vannak az iskolában használaton kívüli nyomtatók és kiürült patronok, úgy a diákok megpróbálhatnak patron cserélni a készülékekben!
 - Ha valamelyik diákot érdekli a számítástechnika, keressen nyomtatóleírásokat, végezzen ár-érték összehasonlítást (pl. gyors, de még viszonylag olcsó)!
 - A differenciálás egyik lehetősége, hogy a diák nem kapja meg készen az információt, hanem az internet segítségével magának kell megtalálnia azt.

2. FOGLALKOZÁS

Irat-ok

Az iratok és okmányok különböző fajtáinak számbavétele, megismerkedés a különböző iratfajtákkal

Időigény

45 perc

Eszközök

- Öntapadós matricák (az okmányneveknek)
- Filctollak
- Írólapok



25 perc OKMÁNYAINK

Hivatalos iratok számbavétele – okmányok adattartalmának és céljának azonosítása

Cél

A mindennapi okmányok adattartalmának és rendeltetésének megismerése

Forrás

5. melléklet: Okmányok adatai – feladatlap
6. melléklet: Okmányok adatai – információs lap
7. melléklet: Okmányok – kártyák

A feladat menete

1. A diákok válasszanak párt maguknak!
2. Minden pár kapjon egy példányt az 5. melléklet: Okmányok adatai c. feladatlapból! Igyekezzenek kitölteni, hogy melyik okmányon milyen adatok kerülnek feltüntetésre! A csoport ismeretében úgy gyorsítható és könnyíthető a feladat, hogy minden párnak más-más iratokat kell azonosítania.
3. Tíz perc elteltével minden pár kapjon egy példányt a 6. melléklet: Okmányok adatai c. információs lapból, hogy ellenőrizhessék megfigyeléseiket!
4. Kezdeményezzen egy rövid beszélgetést arról, hogy melyik okmány milyen célt szolgál!
5. Kapjon minden pár egy-egy példányt a 7. mellékletből (Okmányok – kártyák)! Vágják szét a lapot, és illesszék össze a fogalmat a megfelelő meghatározással!
6. Közös megbeszélés során ellenőrizték a megoldásokat! A diákok szükség esetén javítsák/egészítsék ki az 5. melléklet feladatlapjának megoldásait!

Megoldókulcs:

1. f)
2. e)
3. a)
4. h)
5. i)
6. b)
7. c)
8. d)
9. g)
7. Ha marad még idő, akkor az öntapadós matricára előre felírt okmánynevek közül ragasszon minden diák hátára egyet!
8. A diákok feladata körbejárni és megkérdezni társaiktól: Milyen okmány vagyok? A diáktársak csak az okmány körülírásával válaszolhatnak!
9. Ha valaki helyesen kitalálja, hogy milyen okmány, leülhet.
10. A játéknak akkor van vége, ha mindenki leült.

Megbeszélés/Értékelés

Az 5. melléklet: Okmányok adatai – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

Ahelyett, hogy megvárják, hogy mindenki kitalálja, milyen okmány, előre meghatározhat időhatárt is.



10 perc AZ IRAT FAJTÁI

A hétköznapi szóhasználaton túl az iratok szakmai szempontú osztályozásának megismerése történik a fogalom és definíció párosítása révén.

Cél

Az iratok fajtáinak megismerése, a magánokirat és a közokirat közötti fontos különbség megértése, a lényegkiemelés gyakorlása, az alternatívák szűkítése és a kizárás stratégiáinak gyakorlása a problémamegoldásban

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 170–171. o.

8. melléklet: Az iratok fajtái – kártyák

A feladat menete

1. A diákok párokban dolgoznak. Esetleg történjen párcsere!
2. Minden pár kap egy-egy példányt a 8. mellékletből (Az iratok fajtái – kártyák).
3. Mielőtt a kártyákat elkezdenék párosítani – a diákcsoport ismeretében –, szükség esetén közösen olvassák el és értelmezzék a meghatározásokat! Megoldásaikat írják írólapra (sorszám–betűjel)!
4. Amikor mindenki elkészült, vezesse a megoldások közös ellenőrzését!

Megoldókulcs:

1. f)
 2. i)
 3. g)
 4. h)
 5. a)
 6. c)
 7. d)
 8. b)
 9. e)
5. Fontos tudatosítani a diákokban a magánokirat és a közokirat közötti különbséget, erre külön térjenek ki a megoldások ellenőrzése során!

Megbeszélés/Értékelés

A 8. melléklet: Az iratok fajtái – kártyák a megoldást tartalmazó írólappal kerüljenek a portfólióba!

10 perc **NAPZÁRÓ**

A választott játék függvénye

Cél

A nap zárása, visszatekintés a napra

Forrás

Játékgyűjtemény c. Dobbantó Diáktámogató füzetek
3. kiadvány

A feladat menete

A választott játék függvényében

3. FOGLALKOZÁS**Reklamálunk!**

A jótállás és a szavatosság fogalmának megismerése, reklamáló levél írása

Időigény

45 perc

15 perc **JÓTÁLLOK MAGAMÉRT**

A szakmacsoportba tartozó szakmák ismételése, ráhangolás a napra

Cél

A jótállás és szavatosság foglmainak és feltételeinek megismerése

A feladat menete

1. Teljes csoportban beszéljék meg, hogy kivel milyen esetben fordult elő, hogy nem a megfelelő árut vagy minőséget kapta a pénzéért? Tett-e valamit, ha igen, mit?
2. Ezután ismertesse a jótállás, a garancia és a szavatosság fogalmait!
3. Hozzon néhány példát, és a csoport közösen döntse el, hogy jótállásról vagy szavatosságról van-e szó, és hogy mit kell tenni! Példák:
 - A négy hónapja vásárolt cipőnek levált a talpa. Milyen jogával élhet a vásárló? (Szavatosság.) Mi szükséges jogának érvényesítéséhez? (A vásárlás nyugtája vagy számlája.) Kit terhel a bizonyítás? (Az eladó szervet.)
 - A két éve vásárolt hűtőszekrény, amelynek garanciajegye 3 évre szól, elromlott. Milyen jog keretében élhet kifogással a vásárló? (Jótállás.) Milyen iratok szükségesek, hogy a vásárló érvényesíthesse jogait? (Garanciajegy, de legalább a vásárlás nyugtája vagy számlája.)
 - A leértékeltlen, használtan vásárolt nyomtató egy hét múlva elromlik. Milyen jog keretében élhet kifogással a vásárló? (Semmilyennel – ha csak nem adtak jótállást a vásárláskor.)
 - Egy ruhát vásároltál, ami otthon, a többi ruhához felpróbálva mégsem tetszik. Visszaviszed a boltba a nyugtával. Köteles-e a bolt cserélni az árut? (Nem, mert nincs sem szavatosság, sem jótállási probléma.)
 - Egy szép órát kaptál karácsonyra. Öt hónap után azonban tönkremegy a fémszíj csatja. Mi-

lyen jogoddal élhetsz? (Szavatosság vagy jótállás – ha az ára ezt indokoltta teszi.) Köteles vagy-e elfogadni, ha felajánlják, hogy megjavítják? (Igen.)

- Egy farmert vettél magadnak, de már a második nap tönkremegy a zipzára. Milyen jogoddal élhetsz? (Szavatosság.)



30 perc **REKLAMÁLÓ LEVÉL**

Jogos reklamáció megírása levél formájában

Forrás

9. melléklet: Hivatalos levél – feladatlap

10. melléklet: Reklamáló levél – kártyák

Cél

Jogos panasz írásbeli megfogalmazásának gyakorlása

A feladat menete

1. A diákok alakítsanak párokat! Páronként kapjanak egy 9. melléklet: Hivatalos levél c. feladatlapot, amit próbáljanak megoldani!
2. Közös ellenőrzésként, hogy minden elem a megfelelő helyre került-e! Ehhez segítséget nyújt a részmodul szakmai hátterének Hogyan írjunk hivatalos levelet? című része.
3. Most minden pár reklamáló levelet írhat abban az ügyben, amiben eddig nem tett kifogást. Akinek elintéződött az ügye, vagy még nem került olyan helyzetbe, hogy reklamálnia kellett volna, az húzzon egy helyzetkártyát a 10. melléklet: Reklamáló levél c. kártyáiból!
4. A diákok a képzeletbeli vagy a kihúzott kártyán szereplő helyzetre írjanak egy rövid reklamáló levelet! Képzeletbeli címzettet, címet is használhatnak.
5. Emlékeztesse a diákokat, hogy mi legyen a levélben!
 - Milyen árucikkről van szó?
 - Mikor és hol vásárolta az árut?
 - Mi a probléma lényege?
 - Hogyan szeretné, ha elintéződne (pénzvisszafejtés, csereáru stb.)?
6. Önként vállalkozók olvassák fel a levelüket!

Megbeszélés/Értékelés

Az elkészült reklamáló levél kerüljön a portfólióba!

4. FOGLALKOZÁS

Hivatalos ügyiratok

A leggyakrabban használt ügyiratok: meghatalmazás, nyugta, kötelezvény, elismervény – formai és tartalmi követelményeinek megismerése, ezen ismeretek alkalmazása a felismerés, majd az alkalmazás szintjén feladatlapok és szituációs kártyák segítségével

Időigény

45 perc

Eszközök

- Írólapok
- Íróeszköz



15 perc **ÜGYIRATAINK**

A leggyakrabban használt ügyiratok: meghatalmazás, nyugta, kötelezvény, elismervény formai és tartalmi követelményeinek megismerése

Cél

A leggyakoribb ügyiratok formai és tartalmi követelményeinek megismerése, az együttműködés támogatása, a lényegkiemelés fejlesztése

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 117.

11. melléklet: Ügyirataink – információs lap

A feladat menete

1. Ráhangelőként beszéljenek arról, hogy kapott-e már valaki nyugtát, elismervényt, írt-e már alá meghatalmazást vagy kötelezvényt? Ha igen, azokon mi szerepelt? (Ha bizonytalanság keletkezik abban, hogy melyik ügyirat mire való, és pontosan mit kell tartalmaznia – akkor emelje ki – itt az alkalom, hogy megtudják ezt!)
2. A diákok párokban dolgoznak.
3. Minden diák kap egy Ügyirataink című információs lapot (11. melléklet).
4. Az olvasmány feldolgozására 10 perc áll rendelkezésre. Hívja fel a diákok figyelmét, hogy a lényeg kiemelését és a megértést segíti, ha aláhúzzák a legfontosabb kifejezéseket, gondolatokat!
5. A pár tagjai segítsék egymást a szöveg feldolgozásában!

6. Az olvasmány feldolgozása után egy-egy önként vállalkozó diák megkísérli egy mondatban összefoglalni az egyes ügyiratok lényegét.

Megbeszélés/Értékelés

A 11. melléklet: Ügyirataink – információs lap kerüljön a portfólióba!



10 perc **MELYIK AZ?**

Egyszerű ügyiratok felismerése, az Ügyirataink c. feladatban szerzett ismeretek alkalmazása

Cél

Az egyszerű ügyiratokkal kapcsolatban (nyugta, elismervény, kötelezvény, meghatalmazás) megszerzett ismeretek felismerés szintű alkalmazása

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 118–119. o.

11. melléklet: Ügyirataink – információs lap

12. melléklet: Melyik az? – feladatlap

A feladat menete

1. A diákok párban dolgoznak.
2. Minden diák kap egy feladatlapot (12. melléklet).
3. A feladatlapot mindenki kitölti az utasítás alapján (5 perc).
4. Minden diák kicseréli a lapját a párjával, és ellenőrizik egymás feladatlapját, szükség esetén a tanár vagy a 11. melléklet segítségével (5 perc).

Megoldókulcs:

1. Elismervény
2. Nyugta
3. Meghatalmazás
4. Kötelezvény

Megbeszélés/Értékelés

A 12. melléklet: Melyik az? – feladatlap kerüljön a portfólióba!



20 perc **KÉSZÍTÜNK ÜGYIRATOT!**

Egyszerű ügyiratok gyakorlati alkalmazása: a húzott szituációs kártyának megfelelő ügyirat elkészítése

Cél

Az egyszerű ügyiratokkal kapcsolatban (nyugta, elismervény, kötelezvény, meghatalmazás) megszerzett ismeretek alkalmazás szintű gyakorlása, az együttműködés és problémamegoldás fejlesztése

Forrás

11. melléklet: Ügyirataink – információs lap

13. melléklet: Készítsünk ügyiratot! – kártyák

A feladat menete

1. A diákok párban dolgoznak. Minden diák húz a 13. melléklet: Készítsünk ügyiratot! kártyáiból egyet.
2. Adja meg az instrukciót: A kártyán szereplő helyzet alapján fogalmazza meg és írja írólapra a megfelelő ügyiratot! Ügyeljenek arra, hogy minden lényeges információ szerepeljen benne (név, személyi igazolvány szám, dátum stb.)! Az adatoknak nem kell megfelelniük a valóságnak. Lehetőleg törekedjenek a rendezett külalakra is! A feladat megoldásához használhatják a 11. melléklet: Ügyirataink c. információs lapot!
3. Mindenki megoldja a feladatot az utasítás és a kártya alapján. A párok segítik egymást a szükséges ügyirat azonosításában, valamint a megfelelő forma és tartalom kiválasztásában.
4. Néhány önként vállalkozó felolvassa megoldását.
5. Ha marad idő, közösen keressenek további példákat arra, hogy milyen élethelyzetben lehet még szükség ezekre az ügyiratokra!

Megbeszélés/Értékelés

Az elkészült ügyirat kerüljön a portfólióba!

5. FOGLALKOZÁS

Levél, de milyen?

Az adásvétel során és a belső üzleti levelezésben alkalmazott levélfajták megismerése feladatlapok segítségével

Időigény

45 perc

Eszközök

JUHÁSZ-SZÖKE–O. NAGY-KOVALOVSKY (1978): *Magyar értelmező kéziszótár*. Akadémiai Kiadó, Budapest



25 perc **AZ ÜZLETI LEVELEZÉS**

Az adásvétel során keletkező ügyiratokkal, levélfajtákkal (ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szállítási értesítés, átvételi elismervény, reklamáló levél) ismerkednek a diákok információs lap és hozzá kapcsolódó feladatlap segítségével

Cél

Az adásvétel folyamatában, a magánéletben is fontos levélfajták megismerése és azonosítása, a lényegkiemelés és összefüggések felismerésének gyakorlása

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 133.

14. melléklet: Az üzleti levelezés – információs lap

15. melléklet: Üzleti levél – feladatlap

A feladat menete

1. A diákok önállóan dolgoznak.
2. Minden diák kap egy Az üzleti levelezés című információs lapot (14. melléklet).
3. Az olvasmány elolvasása után kezdeményezzen beszélgetést arról, hogy
 - kaptak-e már a diákok reklámanyagokat, szórólapokat a postaládájukba? Ez vajon milyen üzletilevél-fajtának tekinthető?
 - hétköznapi vásárlási helyzetben milyen üzleti levélnek feleltethető meg, amikor az eladó oda lép hozzánk, és egy árut kínál? Pl. „Szerintem ez önnek rendkívül jól állna – és most még akciós is”;
 - akkor, amikor azt mondjuk az eladónak, hogy kérünk 2 kg-ot abból a nagy szemű narancsból – milyen üzleti levélfajtának feleltethető meg az üzleti életben?

(Továbbiakat is kitalálhatunk annak érdekében, hogy párhuzamot vonjunk a magánéletben és az üzleti életben történő vásárlás között.)

4. Minden diák kapjon egy feladatlapot! (15. melléklet: Üzleti levél)
5. Az olvasmány ismételt áttekintése után a diákok – szintén önállóan, de egymást segítve – kitöltik a feladatlapot. Szükség esetén az internet vagy a Magyar értelmező kéziszótár használatát javasolhatja.
6. Ha mindenki elkészült, közösen idézzék fel a levélfajtákat, azok rövid tartalmát!
7. Szintén közösen ellenőrizték a feladatlapra szereplő válaszokat!

Megoldókulcs:

- | | |
|------|-------|
| 1. H | 6. I |
| 2. I | 7. I |
| 3. I | 8. I |
| 4. H | 9. H |
| 5. H | 10. H |

Megbeszélés/Értékelés

A 15. melléklet: Üzleti levél – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

Választhat, hogy 3. és 4. pont közül mindkettőt vagy csak az egyiket, és melyiket valószínűsíti meg, a csoport ismeretében.



20 perc **A VÁLLALATI BELSŐ LEVELEZÉS**

A vállalati belső levelezésben használt levélfajtákkal történő ismerkedés

Cél

A vállalati belső levelezésben használt irat/levélfajták megismerése (emlékeztető, feljegyzés, utasítás stb.), együttműködés támogatása

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 144.

16. melléklet: A vállalati belső levelezés – feladatlap

A feladat menete

1. Sorolja fel a vállalati belső levelezés fajtáit: feljegyzés, emlékeztető, jelentés, utasítás, jegyzőkönyv, körlevél. Ráhangolásként kérdezzen rá, hogy hallották-e már ezeket a kifejezéseket, hol fordulhatnak elő ilyen iratok!

2. A diákok párban dolgozzanak!
3. Minden diák kap egy feladatlapot, amit a párjával közösen tölt ki az utasítás alapján. Szükség esetén az internet vagy a Magyar értelmező kéziszótár használatát javasolhatja.
4. Amikor minden páros elkészült, közösen beszéljék meg a megoldásokat!
Megoldókulcs: 1 – E; 2 – B; 3 – F; 4 – A; 5 – C; 6 – D

Megbeszélés/Értékelés

A 16. melléklet: A vállalati belső levelezés – feladatlap kerüljön a portfólióba!

6. FOGLALKOZÁS

Igazolványok

Fontos személyes hivatalos okmányok (személyi igazolvány, lakcímkártya, diákigazolvány, adókártya, tájékoztató) beszerzési és pótlási módjának megismerése önálló ismeretszerzés révén

Időigény

45 perc

Eszközök

- Internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépek
- Íróeszközök

Cél

Annak megismerése, hol lehet információt szerezni a hivatalos okmányok beszerzésének és pótlásának módjáról, az önálló ismeretszerzés és lényegkiemelés fejlesztése

Forrás

<http://www.magyarorszag.hu/>

17. melléklet: Igazolványok – feladatlap

A feladat menete

1. Ráhangolásként kérdezze meg, hogy kellett-e már valakinek valamilyen elveszett igazolványt pótolni! Mit kellett tennie? Hol pótolták az elveszett iratot?
2. A diákok párban dolgozzanak! (A párok kialakíthatók ülésrend szerint «padtársak» vagy tetszés szerint.)
3. Minden diák kap egy-egy kitöltendő feladatlapot.
4. A párok megkeresik a feladatban meghatározott információkat, és a kérdésekre adott válaszokat a kiadott lapra jegyzetelik.
5. Önként jelentkezők olvassák fel megoldásaikat, ha szükséges, egészítsék ki egymás válaszait!

Megbeszélés/Értékelés

A 17. melléklet: Igazolványok – feladatlap kerüljön a portfólióba!

Változatok

Ha ez túl nagy megterhelést jelentene a diákoknak, akkor egy-egy pár csak egy igazolványfajtának nézzen utána. Az információkat pedig szituációs játék keretében adják át társaiknak! (Pl. az egyik az ügyintéző, a másik személy az elveszett igazolványt pótolni kívánó ügyfél szerepét játssza.)

Ha van rá idő, akkor szituációs játékként történő előadást javaslunk.

7. FOGLALKOZÁS

Ez a névjegyem!

Névjegy készítése egy társ számára a névjegy használatának szabályai szerint

Időigény

45 perc

Eszközök

- Műszaki rajzlap vagy A/4 lap
- Internet-hozzáféréssel rendelkező számítógép
- Nyomtató
- Színes filctollak vagy ceruzák



30 perc **A NÉVJEGY HASZNÁLATÁNAK SZABÁLYAI**

Információs lap segítségével tájékozódás a névjegyen közzétett információkról, alkalmazásának szabályairól, és ennek megfelelően egy névjegykártya készítése egy társ/önmaga számára.

Cél

Társismeret és kreativitás támogatása, számítógépes ismeretek fejlesztése

Forrás

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.* Lira és Lant, 185–186.

18. melléklet: A névjegy használatának szabályai – információs lap

A feladat menete

1. A diákok párokban dolgozzanak!
2. Minden diák kap egy A névjegy használatának szabályai című információs lapot.
3. Miután elolvasták a névjegyhasználat szabályait, névjegyet készítenek előbb a párjuknak (olyat, amiről úgy gondolják, tetszene neki, illene hozzá). Ha van rá lehetőség: számítógépen (Wordben) készítsük el a névjegykártyákat, de csak akkor, ha ki is lehet nyomtatni. Ha kézzel készítik, nem kell a szabvány-méretre törekedni.
4. Amikor valaki elkészült, a névjegyeket nyomtassa, majd vágja ki, és a párja számára készített névjegyet adja át.
5. Mindenki adjon visszajelzést a párjának, hogy mennyire sikerült eltalálnia a névjegykártyát – első sorban azt emeljük ki, ami pozitív!

6. Ha marad még idő, akkor mindenki saját maga számára is készíthet névjegyet.
7. Kiállítás rendezhetnek az elkészített névjegykártyákból.

Megbeszélés/Értékelés

Az elkészült névjegykártya



15 perc **LETETTEM A NÉVJEGYEMET**

Napzáró játék a választott játék függvényében, a nap feladatainak értékelése feladatlap segítségével!

Cél

A nap zárása, visszatekintés a napra

Forrás

Játékgyűjtemény c. Dobbantó Diáktámogató füzetek 3. kiadvány

19. melléklet: Letettem a névjegyemet – feladatlap

A feladat menete

A választott játék függvényében

A részmodulban

Ráhangelést szolgáló feladatok:

- Soroló
- Okmányaink
- Igazolványok
- Ügyirataink

Elsajátítást támogató feladatok:

- Nyomtatófajták
- Okmányaink
- Az irat fajtái
- Jótállatok magamért
- Ügyirataink
- Az üzleti levelezés
- A vállalati belső levelezés
- Igazolványok
- A névjegy használatának szabályai

Alkalmazást gyakoroltató feladatok:

- Nyomtatófajták
- Okmányaink
- Az irat fajtái
- Reklamáló levél
- Ügyirataink
- Melyik az?
- Készítsünk ügyiratot!
- Az üzleti levelezés

- A vállalati belső levelezés
- Igazolványok
- A névjegy használatának szabályai
- Letettem a névjegyemet

<http://jogiq.com/wp-content/uploads/2009/05/jogsi1.jpg>
<http://www.auroncs.hu/leporellos.jpg>
<http://bogar.vasutmagazin.hu/wp-content/uploads/2008/11/berlet.jpg>
http://www.volanbusz.hu/uploadpics/74_elo.jpg

ÉRTÉKELÉS

A portfólióba kerüljenek:

1. melléklet: A nyomtató részei – feladatlap
 3. melléklet: A nyomtatók fajtái – feladatlap
 11. melléklet: Ügyirataink – információs lap
 12. melléklet: Melyik az? – feladatlap
 15. melléklet: Üzleti levél – feladatlap
 16. melléklet: A vállalati belső levelezés – feladatlap
 17. melléklet: Igazolványok – feladatlap
 19. melléklet: Letettem a névjegyemet – feladatlap
- Az elkészült reklamáló levél
A megírt ügyirat

FORRÁSOK

<http://www.magyarorszag.hu/> (okmányok beszerzése, pótlása)

<http://sdt.sulinet.hu/interaktiv/gazdasagi/ugyirat/page107407.html> (ügyiratokkal kapcsolatos ismeretek)

DR. GYETVAINÉ NEVELŐS ERZSÉBET, HOLLÓSI BÉLÁNÉ, SEIDLER GIZELLA (2008): *Információkezelés I.*, Lira és Lant, 185–186.

KÉPEK FORRÁSA

18. melléklet:

1. kép: Clip art file/j0406392.wmf
2. kép: Clip art file/j0440381.png
3. kép: Clip art file/BD07236_.wmf

1. melléklet:

<http://h10032.www1.hp.com/ctg/Manual/c01695324.pdf>

6. melléklet:

<http://www.speedshop.hu/credigen/feltetelek/7.jpg>
http://www.diakigazolvany.hu/images/erdeklodom/ideiglenes_diaak.jpg
http://www.napilapcsoport.hu/___images/2006_02/10186_361202/0m.jpg
http://zugmann.hu/akos/1974_anyakonyv2.jpg
http://www.sztrilich.hu/egyebek/sz_anyakonyvi_kiv_sza.jpg
<http://www.omikk.bme.hu/archivum/neumann/dokumentumok/neumannb0151-01.jpg>
<http://www.tiszavasvari.hu/files/hirek/Kepek/jogsi2.JPG>

1. MELLÉKLET

A nyomtató részei – feladatlap

Írd az ábrának megfelelő sorszámokhoz a nyomtató részeinek nevét!

A rövid hordozók betöltésére szolgáló toldat

Adagolótálca

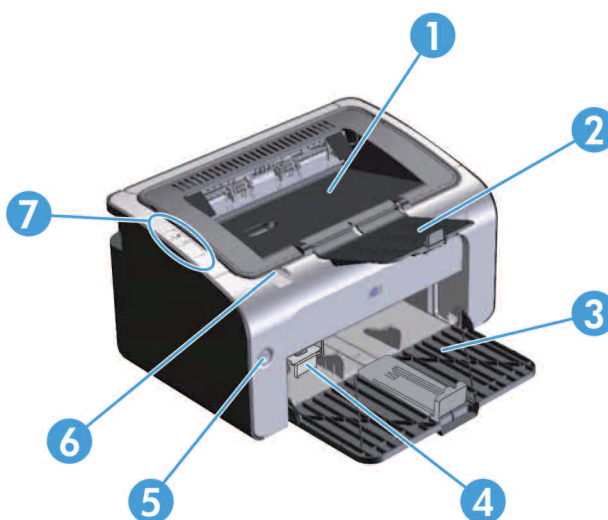
Bekapcsológomb

Kezelőpanel

Kihajtható gyűjtőtálcátoldal

Kimeneti tálca

Nyomtatókazetta-fedél emelőfüle



1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	



Ez kerüljön a portfóliódba!

2. MELLÉKLET

A nyomtatók fajtái – információs lap

Sornyomtatók: a legkisebb nyomtatóegységük a sor. Nagymennyiségű és többpéldányos nyomtatáskor kaptak szerepet. Napjaink személyi számítógépes környezetében nem fordulnak elő.

A **mátrixnyomtató** nevét onnan kapta, hogy a nyomtatási képe szabad szemmel is jól látható pontokból áll össze. Minden szöveget rasterben helyez el. Felépítése nagyon hasonlít egy írógép szerkezetére. Itt is megtalálható a gumírozott henger, az írófej és a festékszalag. A mátrixnyomtatóknál is az írófej mozog ugyanúgy, mint az elektronikus írógépeknél. A festékszalag viszont végtelenített szalag. Vízszintesen haladva függőleges sort nyomtat. A fejben lévő tűk száma 9–24. Több tű esetén kisebb pontokból áll össze az írásképe, jobban olvasható, szebb a nyomtatás megjelenése. Hátránya, hogy nagyon zajos és lassú, nem szép az írásképe. Pozitívuma, hogy olcsó, másolattal lehet nyomtatni vele, ez többek közt számlapapírok nyomtatásánál nagy előny.

A **tintasugaras** nyomtatóból a tintacsepp kijutása kétféle módon történhet. Piezotechnika alkalmazásával elektromos impulzus hatására egy kristály megváltoztatja az alakját. Bubble-Jet technika: a cső végén felforralják a tintacseppet, ami a hő hatására kitágul és kirepül. A tintasugaras nyomtatófejben fúvókák (általában 48 db) vannak elhelyezve, amelyek speciális folyékony tintát juttatnak a papírra. Az írás képe ebben az esetben is apró pontokból áll össze. A pontok nagy száma miatt viszont a nyomtatás képe kiváló, majdnem nyomdai minőségű. 1 inch (2,54 cm) papírfelületre 300 x 2400 apró tintapontot nyomtat a fej. A tintasugaras nyomtató nagy előnye a jó felbontás mellett az, hogy viszonylag kedvező árfekvésű festékpattal működik.

Hátránya, hogy a kinyomtatott oldalnak meg kell száradniuk, mielőtt azokat az elmaszatólódás veszélye nélkül megfoghatnánk. Többoldalas nyomtatás nem készíthető vele. Hátránya még, hogy míg a nyomtató olcsó, maga a festékpattal elég drága, így egy oldal nyomtatási költsége magas. Otthoni használatra javasolt, ahol kevés oldal nyomtatására van szükség.

Színes tintasugaras nyomtatók is vannak, ezek lehetnek egypattalozottak (ez azt jelenti, hogy színes nyomtatás előtt ki kell venni a fekete pattal, és színeset kell a helyébe tenni), és lehetnek kétpattalozottak. Ezek a nyomtatók már alkalmasak többszínű nyomtatásra is, ha a három alapvető szín, a cyan, magenta, yellow festékpattalozóját használjuk. A valóság-hű ábrázoláshoz a színesfej mellett szükség van egy másik, fekete tintát (key) tartalmazó fej használatára. Még jobb színképzés érhető el a 4 fejes változattal.

A **lézernyomtatók** jelentik a nagy tömegben elterjedt irodai nyomtatók között a csúcsmínőséget. Kiváló nyomtatási kép, zajtalan üzem, 2–12 oldal/perc nyomtatási sebesség. Működési elve a fénymásolóéhoz hasonlít leginkább. A lézersugár egy henger felületére írja fel a kinyomtatandó oldalt. Ahova „felírás” került, ott a dobbon megtapad a porfesték, amibe az írási folyamat után befordul a papír. A dob előtt elhaladó papírra így rákerül a nyomat képe, végül a porfestéket hőkezeléssel ráolvasztja a papírra. Ha írásvetítőre szeretnénk anyagot készíteni, a magas hőmérséklet miatt a lézernyomtatókhoz csak hőálló fóliát lehet használni. A lézerrel elért nyomtatási kép a nyomdai eljárással szinte egyenértékű. A lézernyomtató festékkazettájában (toner) por alakú festék van.

A lézernyomtatóknak egyre több a színes nyomatot is készíteni képes változata. A korszerű színes lézernyomtató tele van szállítószalagokkal, amelyek egymásnak adogatják az alapszínek részképeit, míg végül minden rákerül a papírra. Ez a technika hasonlít legjobban a hagyományos nyomtatásra, ahol a papír nyomtatóműveken halad végig, és azok mindegyike rátesz valamit.

3. MELLÉKLET

A nyomtatók fajtái – feladatlap

Az információs lap szövege alapján töltsd ki az alábbi táblázatot!

A nyomtató típusa	Előnyei	Hátrányai



Ez kerüljön a portfóliódba!

4. MELLÉKLET

A nyomtatópatron cseréje – feladatlap

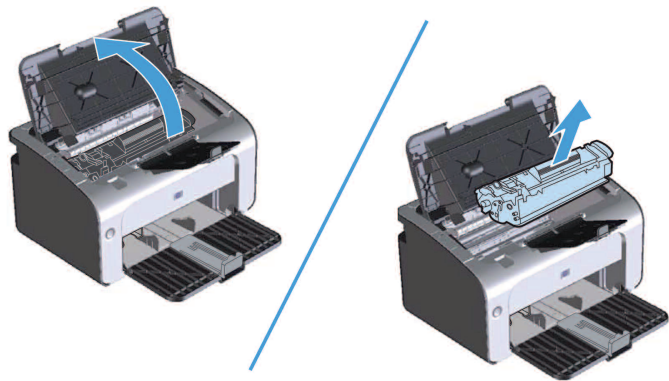
Olvasd el az alábbi utasításokat! Keresd meg a hozzájuk illő magyarázóábrát!

- a) Csomagolja ki az új nyomtatópatront! A használt festékkazettát helyezze a tasakba, majd a dobozba újrahasznosítás céljából!
- b) Áramtalanítsa a készüléket!
- c) Hajlítsa meg a fület a patron bal oldalán annyira, hogy letörjön! A végén lévő fülnél fogva húzza le róla a zárószalagot! Helyezze a fület és a szalagot a nyomtatópatron dobozába újrahasznosításra!
- d) Nyissa ki a nyomtatókazetta-fedelet, és vegye ki a régi nyomtatókazettát!
- e) Tegye be a nyomtatópatront a készülékbe, és ezután csukja be a nyomtatókazetta-fedelet!
- f) Fogja meg a nyomtatókazettát mindkét szélénél, és azt finoman előre-hátra rázogatva oszlassa el benne egyenletesen a festéket!

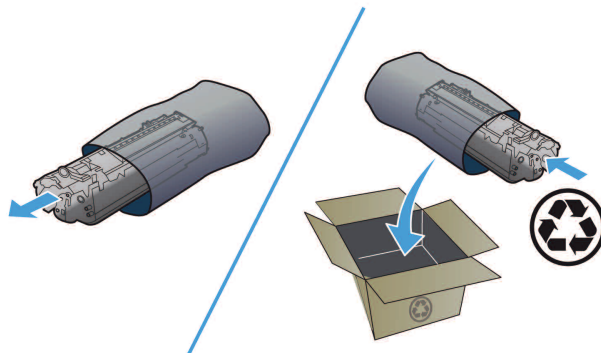
Írd a sorszámokhoz a helyes sorrendnek megfelelő utasítás betűjelét!

1.

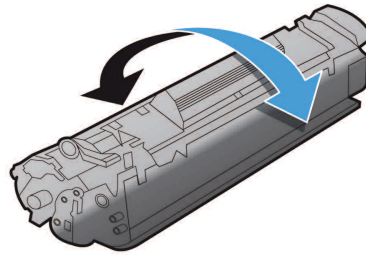
2.



3.

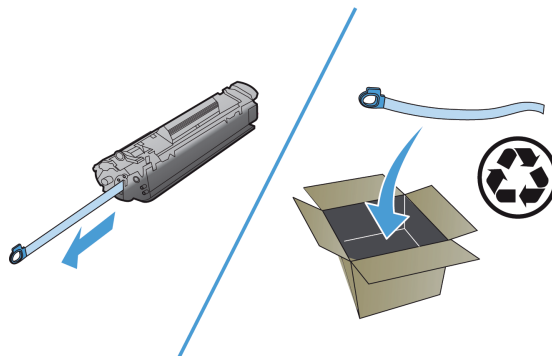


4.

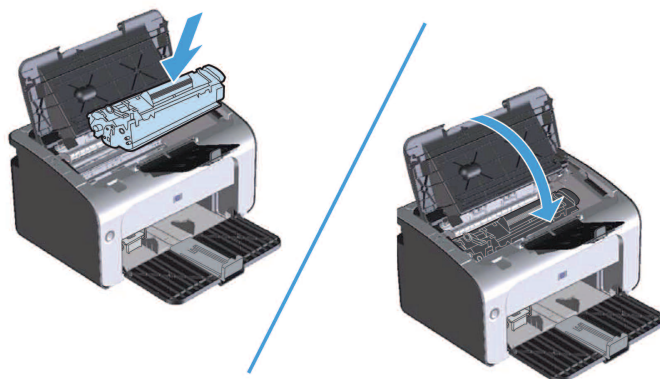


VIGYÁZAT! A festékkazetta sérülésének elkerülése érdekében a festékkazettát mindkét végén fogja meg! Ne érintse meg a kazetta kioldóját vagy a görgő felületét!

5.



6.



VIGYÁZAT! Ha toner kerülne a ruhájára, törölje le egy száraz törlőkendővel, és mossa ki a ruhát hideg vízben! A forró víz megköti a festéket a szövetben.

5. MELLÉKLET

Okmányok adatai – feladatlap

Írjátok az alábbi okmányok mellé, hogy milyen adatokat tartalmaznak!

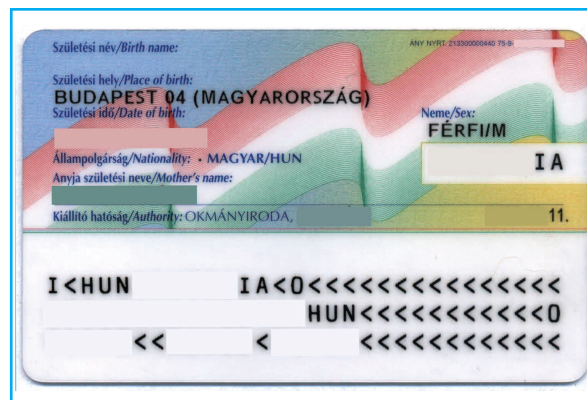
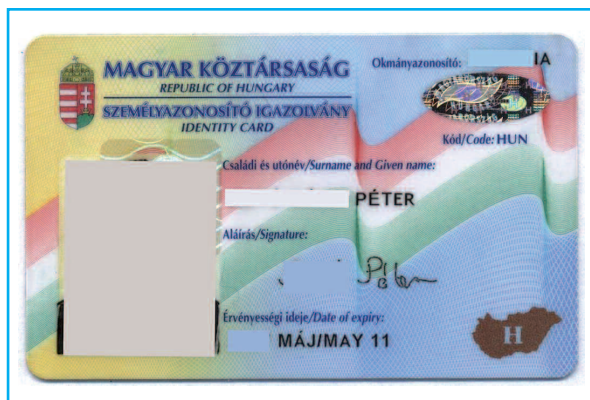
Személyi igazolvány	
Lakcímkártya	
Diákigazolvány	
Születési anyakönyvi kivonat	
Házassági anyakönyvi kivonat	
Bérletigazolvány és -szelvény	
Gépjárművezetői engedély	
Forgalmi engedély	
Tajkártya	



6. MELLÉKLET

Okmányok adatai – információs lap

Az alábbi képek segítségével ellenőrizték megoldásaitokat (az 5. mellékleten)!



Személyi igazolvány



Lakcímkártya



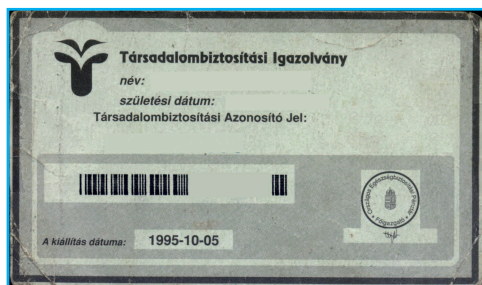
Diákigazolvány

Anyakönyvi hivatal: Budapest		Anyakönyvi szám:
A gyermek		
családi neve:		
utónéve:		
neme:	fiú	
születési helye:	Budapest	
születési ideje:	év május hó nap	
apjának családi és utónéve:		
anyjának családi és utónéve:		
származási helye:		
Megjegyzések:		
Kelt, Budapest,		
anyakönyvvezető		

Születési anyakönyvi kivonat

Anyakönyvi hivatal:		Anyakönyvi szám:
A házasságkötés		
helye:		
ideje:	év hó nap	
családi és utónéve:	A férj	
születési helye:		
születési ideje:		
férfykorú családi és utónéve:		
családi és utónéve házasságkötés után:		
születési helye:		
születési ideje:		
Megjegyzések:		
Kelt,		
anyakönyvvezető		

Házassági anyakönyvi kivonat



Tajkártya



Bérletszelvény



Bérletigazolvány

MAGYAR KÖZTÁRSASÁG **EURÓPAI KÖZÖSSÉG**
FORGALMI ENGEDÉLY **H**

Permiso de circulación-Osvédění o registraci-Registrierungsattest-Zulassungsbescheinigung-Registreerimistunnistus-Άδεια κυκλοφορίας/Лицензия на въезд и регистрацию в стране-Registrazioi-Certificat de înmatriculare-Dowód Rejestracyjny-Forgalmi engedély-Osvědčení o evidenci-Permisul de înmatriculare-Einreisebewilligung-Conservazione la vettura-Certificat de înmatriculare

Okmányiroda: _____ EX

A 2006. **B** **D.1** **D.2** **D.3** **E** **P.1** 1399 CM3 **P.2** 69 KW **P.3** BENZIN **J** M1

G 1060 KG **R** 08 SZÜRKE **F.1** 1535 KG **V.9** 09 **K** **I** 2006. **O.1** **O.2** **S.1** 5 **S.2** **(0)** **(1)** **(2)** **(3)**

Q GYÁRTÁSI ÉV: 2006
 SEBESSÉGVÁLTÓ FAJTA (KÓDSZÁM): 0 **H**

C.1 C.1.1 **C.1.2** **C.1.3** **C.4** Tulajdonos

KIÁLLÍTÁS KELTE: _____

MŰSZAKI ÉRVÉNYESSÉGI IDŐ **H** **12** **H**

2012.07.19.

HIVATALOS FELJEGYZÉSEK

Ködmagyarázat:

A: rendszám
B: első nyilvántartásba vétel időpontja
C.1: a forgalmi engedély jogosultja
C.1.1: családi név vagy cégnev
C.1.2: utónév
C.1.3: cím
C.4: utalás arra tényre, hogy a forgalmi engedély jogosultja:
 a) a jármű tulajdonosa,
 b) nem a jármű tulajdonosa,
 c) a forgalmi engedélyben nincs a jármű tulajdonosa-ként azonosítva
D.1: gyártmány
D.2: típus
D.3: kereskedelmi leírás(ok)

E: alvázsám
F.1: együttes tömeg
G: saját tömeg
H: az okmány érvényességének ideje (ha nem korlátlan)
I: első magyarországi nyilvántartásba vétel időpontja
J: jármű-kategória
K: típus-jóváhagyási szám (ha van)
O: vontatási adatok (kg)
O.1: fékezett
O.2: fékezetlen
(0): fék nélkül
(1): ráfutótéffel
(2): átmenőféffel
(3): nyeregterhelés
P.1: hengerűrtartalom (cm³)

P.2: legnagyobb leadott teljesítmény (kW) (ha rendelkezésre áll)
P.3: hajtóanyag
P.5: motorkód / szám
Q: teljesítmény / tömeg arány (kW/kg) (csak motorkerekpároknál)
R: szín
S.1: ülések száma vezetővel
S.2: állóhelyek száma (ha van)
V.9: környezetvédelmi osztályba sorolás
Sebességváltó-fajta (kódszám)
 0 = mechanikus
 1 = félautomata
 2 = automata
 3 = szekvenciális

Forgalmi engedély

MAGYAR KÖZTÁRSASÁG
VEZETŐI ENGEDÉLY **H**

1. _____
 2. _____
 3. _____
 4(a). _____
 4(b). _____
 5. _____
 6. _____
 7. _____

BUDAPEST _____

4(c). NYILVÁNTARTÓ HIVATAL

H **A** **B**

9. **10.** **11.** **12.** **13.**

A1	69.10.04.13.02.19.	101	
A	69.10.04.13.02.19.	182, 101	
B	69.10.04.13.02.19.	101	
C1			
C			
D1			
D			
BE			
C1E			
CE			
D1E			
DE			
T	69.10.04.20.02.23.	185	
M, K	69.10.04.20.02.23.	186	

14. Államp: **HUN**

Gépjárművezetői engedély



7. MELLÉKLET

Okmányok – kártyák

Vágjátok szét a vonalak mentén, és illesszétek össze az okmányok nevét a megfelelő meghatározással!

1. Személyi igazolvány	a) Igazolja, hogy egy oktatási intézmény hallgatója vagy, és különböző kedvezményekre jogosít.
2. Lakcímkártya	b) Bizonyítja, hogy előre kifizetted a járművel történő közlekedés költségeit – csak számmal együtt érvényes.
3. Diákigazolvány	c) Megmutatja, hogy milyen járműveket vezethetsz és milyen (egészségügyi) feltételekkel.
4. Születési anyakönyvi kivonat	d) Bizonyítja, hogy műszakilag érvényes vizsgával rendelkezik a gépjármű (de megmutatja a gépkocsi alapvető adatait; a tulajdonos és az üzemeltető adatait is).
5. Házassági anyakönyvi kivonat	e) Igazolja az állandó és az ideiglenes lakhelyedet.
6. Bérletigazolvány és -szelvény	f) Igazolja a nevedet, a születésed helyét és időpontját, az azonosítás egyértelművé tétele miatt tartalmazza édesanyád lánykori nevét is.
7. Gépjárművezetői engedély	g) Tartalmazza azt a számot, amivel ellenőrizhetik, hogy jogosult vagy-e ingyenesen igénybe venni az egészségügyi szolgáltatásokat.
8. Forgalmi engedély	h) Ez igazolja hivatalosan, hogy mikor, hol születél, és a szüleidnek mi a neve.
9. Tajkártya	i) Ez igazolja, hogy két ember házasságot kötött (de a válás tényét is).



8. MELLÉKLET

Az iratok fajtái – kártyák

Vágjátok szét a vonalak mentén, és illesszétek össze a megfelelő iratfajta nevét az iratot jellemző meghatározással!

1. Közokirat	a) Elintézése, feldolgozása után irattárba helyezik, és meghatározott ideig megőrzik.
2. Magánokirat	b) Nincsen előírt, kötött alakja sem tartalmi, sem formai szempontból.
3. Okirat	c) A törvényes előírások szerint kell megőrizni.
4. Napi jelentőségű irat	d) Történelmileg értékes dokumentumok.
5. Vállalati jelentőségű irat	e) Személyes közleményt tartalmazó, rendszerint borítékba zárt, főleg postán továbbított üzenet.
6. Jogi értékű irat	f) A közfeladatokat ellátó szervek iratai (pl. államigazgatás, önkormányzatok).
7. Levéltári értékű irat	g) Hatóság vagy magánszemély által valaminek a bizonyítására kiállított irat (pl. alapító okirat, cégbejegyzés, végrendelet, nyelvvizsgát bizonyító iratok).
8. Egyszerű ügyirat	h) Egyszeri információt közöl, és tudomásulvétel után irattározható, esetleg megsemmisíthető.
9. Levél	i) Nem közfeladatot ellátó szervek működése, illetve a magánszemélyek élete során keletkezett iratok.



9. MELLÉKLET

Hivatalos levél – feladatlap

Írd be a megfelelő elemek nevét a megfelelő helyre!

A levelet küldő vállalat neve

A címzett (intézmény) neve és címe

A címzett személy neve, beosztása

Dátum (keltezés)

Megszólítás

A levél tárgya

Aláírás

Saját név

Saját cím és elérhetőség

Maga a levél

10. MELLÉKLET

Reklamáló levél – kártyák

Ki kell vágni!

<p>Az egy hete vásárolt MP3 hibátlanul működött is négy napon keresztül. Az ötödik napon egyszer hol hallható volt a zene, hol nem. A bolt arra hivatkozik, hogy csak három napon belül köteles cserélni az árut.</p> <p>(Hang Bt., 1212 Trombitás, Dob utca 2.)</p>	<p>A két hónapja vásárolt szandálod pántjai elszakadtak. A boltban azt mondják, biztosan azért, mert a zivatarok idején is hordtad. Csak minőségi bevizsgálás után hajlandók fizetni, neked viszont szandálra van szükséged.</p> <p>(Topán Kft., 9999 Kaptafa, Ár tér 9.)</p>
<p>A kétéves garanciával rendelkező hűtőgépetek egy év után elromlott. A hivatalos szervizben azt közlik veled, hogy olyan régi típus, hogy már nincs hozzá alkatrész.</p> <p>(Javító Bt., 1212 Rakonca, Lefele u. 12.)</p>	<p>A négy hónapja vásárolt könyv a lapjaira hullik. Hiába vitted vissza a boltba számlával – azt mondják, nem cserélik – különben sincs már a raktárkészleten.</p> <p>(Betű Bolt, 7865 Mesélőhegy, Mese u.2.)</p>
<p>A vásárolt főzőlap 2 hónap múlva elromlik. Az üzletben szívesen adnának csereárut, de már nincs raktáron. Mindenáron azt akarják, vásárolj le a főzőlap értékét, de te a pénzt szeretnéd visszakapni.</p> <p>(Elektro Bolt, 1212 Melegvan, Fő utca 2.)</p>	<p>A karácsonyra kapott órád fémcsatja 4 hónap múlva elromlik, és a karodról leesik az óra. Üvegje ennek hatására betörik, és leáll az óra. Az üzletben azt mondják, nem rendeltetésszerűen használtad, azért nem érvényes a szavatosság.</p> <p>(Tik-tak Bt., 9191 Falrád, Mutat utca 7.)</p>
<p>Energiatakarékos izzót vásároltál, amire egy év garancia van, de ez kiég 2 hét után. Mivel nincs meg az eredeti csomagolás, a bolt nem akarja kicserélni, hiába van meg a blokk.</p> <p>(Világ Kft., 6666 Világos, Fekete köz 4.)</p>	<p>Testvéredtől egy inget/blúzt kaptál ajándékba születésnapodra. Nem tetszik neked a színe, és vissza akarod cserélni. A boltban azt mondják, hogy már több, mint 2 hét telt el a vásárlás óta. Nem cserélik ki.</p> <p>(Ruha Bolt, 3333 Gúnya, Gomb tér 7.)</p>



11. MELLÉKLET

Ügyirataink – információs lap

Nyugta

Nyugtát akkor készítünk, ha valakinek valamilyen okból vagy célból bizonyos pénzüsszeget adunk át. Tartalmaznia kell a nyugta megnevezést, a pénzüsszeget számmal és betűvel, a pénz átadójának nevét, az összeg rendeltetését, a keltezést és az aláírást. A nyugtát a pénz átvevője írja alá.

Elismervény

Elismervényt kérünk, ha valakinek valamit (pénz kivételével bármit) átadunk. Az elismervény tartalmazza az Elismervény megnevezést, az átvett tárgy pontos megjelölését (mit, mennyit, hányat stb.), az átadó nevét, a keltezést és az átvevő aláírását. Az elismervényben leírhatjuk, hogy az adott tárgyat milyen célra és időtartamra, milyen állapotban vették át.

Kötelezvény

A kötelezvény olyan írásbeli nyilatkozat, amelynek kiállítója kötelezettséget vállal magára, ígéretet tesz valaminek a teljesítésére. Ez lehet pénzüsszeg visszafizetése vagy kölcsönkapott tárgy visszaadása. A kötelezvényt a kötelezettséget vállaló állítja ki.

Tartalmaznia kell

- a kötelezvény megnevezést;
- a kölcsönadó adatait;
- azt, amire a kötelezettségvállalás vonatkozik;
- a visszaszolgáltatás határidejét;
- a kötelezettséget (a kölcsönvevő) vállaló adatait;
- két tanú adatait.

Meghatalmazás

A meghatalmazásban feljogosítjuk a meghatalmazottat, hogy helyettünk, a nevünkben a megjelölt egy vagy több ügyben eljárjon. Meghatalmazást leggyakrabban pénz felvételére, postai küldemények átvételére állítunk ki. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell

- a meghatalmazás megnevezést;
- a meghatalmazott nevét, adatait;
- a meghatalmazás tárgyát, esetleg időtartamát;
- a keltezést;
- a meghatalmazó aláírását és személyi azonosító adatait;
- két tanú aláírását és személyi adatait.



Ez kerüljön a portfóliódba!

12. MELLÉKLET

Melyik az? – feladatlap

Az alábbiakban példákat láthatsz az előbbieken megismert ügyiratokra. A feladatod az, hogy a szöveg alapján kitaláld, melyik ügyiratról van szó, és annak nevét írd a szöveg fölötti vonalra!

Példa:**Nyugta**

4000, azaz négyezer forintról, mely összeget tankönyvtámogatás címén felvettem.

Budapest, 2009. október 22.

Kovács Balázs

9. b osztályos tanuló

Feladat:

1.

Elismerem, hogy a Budakalászi Általános Iskola által jutalomként felajánlott 2 db könyvet a mai napon átvettem.

Budakalász, 2009. szeptember 15.

Horváth Hajnalka

8. b osztályos tanuló

2.

7000, azaz hétezer forintról, mely összeget Takács Borbála 10. c osztályos tanulótól a németországi tanulmányút előlegeként átvettem.

Budapest, 2009. szeptember 4.

Nagy Lajosné

pénztáros

3.

Meghatalmazom Kiss Katalint, hogy a Budapesti Műszaki Főiskola tanulmányi osztályán a leckekönyvemet helyettem és nevemben átvegye.

Budapest, 2009. október 1.

Meghatalmazó:

Gyöngyösi Judit
2000 Szentendre, Paprikabíró u. 10.
Szem. ig. sz.: AT 468917

Tanúk:

Gyöngyösi András
2000 Szentendre, Paprikabíró u. 5.
Szem. ig. sz.: AP 346154

Gyöngyösi Andrásné
2000 Szentendre, Paprikabíró u. 5.
Szem. ig. sz.: FG 562178

4.

Kötelezem magam, hogy a Kossuth Zsuzsa Általános Iskolától
(2030 Érd, Kossuth u. 15.) kölcsönkapott Sony ICD-UX81FR típusú diktafont

2009. december 22-ig visszaadom.

Érd, 2009. szeptember 2.

Nagy János
2030 Érd, Nefelejcs u. 23.
Szem. ig. sz.: ZU 783421

Tanúk:

Nagy István
2030 Érd, Kerék u. 6.
Szem. ig. sz.: HE 371842

Kovács Marietta
2030 Érd, Kertész u. 15. II. 23.
Szem. ig. sz.: NB 729513



Ez kerüljön a portfóliódba!

13. MELLÉKLET

Készítsünk ügyiratot! – kártyák

Ki kell vágni!

<p>Átvettél 50 db jelmezt a Jelmezkölcsönző Kft.-től. A jelmezeket két hét múlva visszaszolgáltatod.</p>	<p>Megbízod Kovács Kornéliát, hogy a diákigazolványodat a Kossuth Lajos Általános Iskola titkárságán átvegye.</p>
<p>Kölcsönkaptál Balogh Bélától 5000 Ft-ot, és ígéretet teszel arra, hogy december 31-ig visszafizeted.</p>	<p>Átvettél 3000 Ft-ot a Szülői Szervezettől tankönyv-hozzájárulás címén.</p>
<p>Megbízod Kovács Gáspárt, hogy a január 5-én esedékes ösztöndíjadat felvegye.</p>	<p>Átvettél 10 db könyvet a Könyvkereskedő Kft.-től.</p>
<p>Kölcsönkaptál 2 db focilabdát az iskoládtól, és ígéretet teszel arra, hogy június 15-ig visszaadod őket.</p>	<p>Átvettél 6000 Ft-ot az osztályfőnöködtől az osztálybulihoz szükséges kellékek beszerzésére.</p>
<p>Megbízod Nagy Juditot, hogy az iskolai ünnepségen a jutalomkönyvedet átvegye.</p>	<p>Átvettél három tollaslabdakészletet a Dobbantó-csoport számára.</p>

14. MELLÉKLET

Az üzleti levelezés – információs lap

Olvasd el az alábbi olvasmányt!

Színes filctollal húzd alá azon iratfajták nevét, amit a vevő készít el, és karikázd be azon iratfajták nevét, amelyeket az eladó ír!

Az áruk adásvételére vonatkozó szerződések megkötését több levélváltás előzi meg.

Az *ajánlatkérés* a vevő vételi szándékát fejezi ki, és tájékoztatást kér az eladótól annak kínálatára, illetve a szállítási feltételekre vonatkozóan. Az ajánlatkérés nem von maga után jogi következményeket.

Ajánlatot az eladó tesz a vevőnek, ha teljesíteni tudja az ajánlatkérésben megfogalmazott kívánságokat. Az ajánlattételt nem minden esetben előzi meg ajánlatkérés. A cégek kérés nélkül is küldenek ajánlatokat, hogy új üzleti kapcsolatokat létesítsenek. A kötelezettség nélküli ajánlat nem kötelezi az ajánlattevőt. A kötelező ajánlat azt jelenti, hogy az ajánlattevő az ajánlattól nem léphet vissza, azaz ha az ajánlat címezte az ajánlatot változatlan tartalommal elfogadja, visszaigazolja, akkor a szerződés már létrejött.

Megrendelést a vevő akkor ír, ha elfogadja az ajánlatban szereplő feltételeket. A megrendelésnek tartalmaznia kell az áru pontos megnevezését, mennyiségét, egységárát, a szállítási feltételeket és a vételár kiegyenlítésének módját.

A *megrendelés visszaigazolásával* az eladó kötelezettséget vállal a megrendelés szerinti szállításra.

A teljesítéssel kapcsolatos levelek a *szállítási értesítés* (különösen akkor szükséges, ha nagy mennyiségű áruval van szó) és az *átvételi elismervény* (a vevő az áru beérkezését igazolja).

Reklamáló levelet akkor ír a vevő, ha az eladó nem a szerződésben foglaltaknak megfelelően teljesíti a szállítást.

15. MELLÉKLET

Üzleti levél – feladatlap

Az előbbi, „Az üzleti levelezés” c. olvasmány alapján állapítsd meg, **igazak (I)** vagy **hamisak-e (H)** az alábbi állítások! A válaszod betűjelét írd az állítás után a vonalra!

1. Az ajánlatkérés jogi következményeket von maga után.
2. Megrendelést akkor ír a vevő, ha elfogadja az ajánlatban szereplő feltételeket.
3. Reklamáló levelet akkor ír a vevő, ha az eladó nem a szerződésben foglaltaknak megfelelően teljesíti a szállítást.
4. A megrendelés visszaigazolása nem terheli kötelezettséggel az eladót.
5. Az ajánlattételt minden esetben ajánlatkérés előzi meg.
6. Az ajánlatkérés a vevő vételi szándékát fejezi ki.
7. A megrendelésnek tartalmaznia kell az áru pontos megnevezését, mennyiségét, egységárát, a szállítási feltételeket és a vételár kiegyenlítésének módját.
8. A szállítási értesítés egy teljesítéssel kapcsolatos levél.
9. A cégek kérés nélkül nem küldenek ajánlatot.
10. Az átvételi elismervénnyel az eladó igazolja, hogy az áru ellenértékét megkapta.



Ez kerüljön a portfóliódba!

16. MELLÉKLET

A vállalati belső levelezés – feladatlap

A belső levelezésben leggyakrabban előforduló ügyiratok: a feljegyzés, az emlékeztető, a jelentés, az utasítás, a jegyzőkönyv, a körlevél stb. Most ezekhez a fogalmakhoz kapcsolódó meghatározásokat kell megtalálnotok, és a meghatározás betűjelét a megfelelő fogalom elé írnotok!

..... **1. Feljegyzés**

..... **2. Emlékeztető**

..... **3. Jelentés**

..... **4. Utasítás**

..... **5. Jegyzőkönyv**

..... **6. Körlevél**

- A)** Rendszerint a vezető beosztású adja az alacsonyabb beosztásúnak.
- B)** Megbeszélésekről, munkaértekezletekről, tanácskozásokról szokták készíteni. Feladatokat, határidőket, felelősöket sorol fel, feladata az értekezlet, megbeszélés, tárgyalás eredményeinek, határozatainak tömör összegzése.
- C)** Tényeket, megállapodásokat, eseményeket valósághűen, írásban rögzítő okirat. A hamis adatok, elferdített tények következménye bírósági felelősségre vonás is lehet.
- D)** Abban az esetben alkalmazzák ezt a levélformát, ha a beosztottak teljes körét érintő intézkedésről van szó.
- E)** Fontosnak tartott tényekről, állapotról, intézkedésekről tájékoztat. Rövidnek, szűkszavúnak kell lennie. Dokumentálása nagyon lényeges, ezért mindig meg kell nevezni a címzett személy vagy osztály nevét.
- F)** Általában a beosztott írja feljebbvalójának, és ügyek állásáról, intézkedésekről, eseményekről ad tájékoztatást. Lehet rendszeres (napi, heti, havi stb.) és meghatározott témára vonatkozó jelentés.



Ez kerüljön a portfóliódba!

17. MELLÉKLET

Igazolványok – feladatlap

A felsorolt igazolványokkal kapcsolatban keressétek meg, hogy

1. Ki igényelheti?
2. Hol és hogyan igényelhető? Mi szükséges hozzá?
3. Kell-e fizetni a kiállításáért?
4. Mi a teendő az igazolvány elvesztése esetén?
Kell-e fizetni az új igazolvány kiállításáért?

A kérdésekre lényegre törő, néhány szavas válaszokat adjatok! A szükséges információt a <http://www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/okmany20050822/azon20050822> weboldalon találjátok.

Személyi igazolvány:

1. Ki igényelheti?
2. Hol és hogyan igényelhető? Mi szükséges hozzá?
.....
3. Kell-e fizetni a kiállításáért?
4. Mi a teendő az igazolvány elvesztése esetén? Kell-e fizetni az új igazolvány kiállításáért?
.....
.....

Lakcímkártya:

1. Ki igényelheti?
2. Hol és hogyan igényelhető? Mi szükséges hozzá?
.....
3. Kell-e fizetni a kiállításáért?
4. Mi a teendő az igazolvány elvesztése esetén? Kell-e fizetni az új igazolvány kiállításáért?
.....
.....

Diákigazolvány:

1. Ki igényelheti?
2. Hol és hogyan igényelhető? Mi szükséges hozzá?
.....
3. Kell-e fizetni a kiállításáért?
4. Mi a teendő az igazolvány elvesztése esetén? Kell-e fizetni az új igazolvány kiállításáért?
.....
.....

Adókártya:

1. Ki igényelheti?
2. Hol és hogyan igényelhető? Mi szükséges hozzá?
.....
3. Kell-e fizetni a kiállításáért?
4. Mi a teendő az adókártya elvesztése esetén? Kell-e fizetni az új kártya kiállításáért?
.....
.....

Tajkártya:

1. Ki igényelheti?
2. Hol és hogyan igényelhető? Mi szükséges hozzá?
.....
3. Kell-e fizetni a kiállításáért?
4. Mi a teendő a tajkártya elvesztése esetén? Kell-e fizetni az új kártya kiállításáért?
.....
.....



Ez kerüljön a portfóliódba!

18. MELLÉKLET

A névjegy használatának szabályai

– információs lap

A névjegy a hivatalos és magánkapcsolatok fontos gyakorlati segédeszköze. Maradandó, azaz megőrizhető módon, pontosan tartalmazza a partnerrel kapcsolatos legfontosabb információkat, a további kapcsolatteremtés módját és lehetőségét. Elkerülhetővé teszi a magyarázkodást technikai kérdésekben, mint a név vagy a cím leírása, ugyanakkor kiindulást jelent a bővebb ismerkedéshez.

A névjegyek tartalmát mindig az határozza meg, hogy tulajdonosa mennyi információt kíván közölni önmagáról. A közlési szándék szorítkozhat a puszta névre, vagy kiterjedhet minden rang, beosztás, hivatali és lakcím, valamint kommunikációs kapcsolat együttes megadására.

Megkülönböztetünk hivatalos és magánnévjegyet.

- A hivatalos névjegy általában tartalmazza a családi és utónevet, a beosztást és rangot, ami a név alatt szerepel; teljesen kiírva, rövidítés nélkül a munkahely nevét és címét. A névjegy jobb alsó sarkában tüntetik fel a telefon- és mobiltelefonszámot, a faxszámot, az e-mail címet, az internetes honlap címét. A névjegy ezenkívül tartalmazhatja a cég vagy szervezet emblémáját, logóját.
- A magánnévjegy tartalmazza a családi és utónevet, a szakmai végzettséget, de sosem a hivatalos beosztást. Tartalmazza még a lakcímet, a kommunikációs számokat.

A névjegy formája

A névjegyek formája mind a hivatalos, mind a magánnévjegyek terén végtelen változatosságot mutat. Az alapelveket kizárólag a gyakorlati megfontolások szabják meg: jó kezelhetőség, jó olvashatóság, jó azonosíthatóság.

A névjegy mérete

A névjegy mérete általában 10 x 5 cm alatt van, ez még jól elhelyezhető a forgalomban lévő névjegytartókban. Anyaga rendszerint jó minőségű, kemény, fényezett vagy matt kartonpapír fehér és színezett mintázott változata. A mai nyomdatechnika minden kiviteli igényt kielégít, matt, fényes, mélynyomásos, fényképes változatokat egyaránt készíttethetünk.

A névjegy átadása

A névjegy személyes átadása a megismerkedés, a bemutatkozás, a bemutatás formális eleme. Személyes átadásnál mindkét fél részéről illik azt figyelmesen elolvasni. Rá lehet kérdezni a név pontos kiejtésére, hiszen a név és a képviselt szervezet nevének megismerése fontos lehet a kapcsolat további alakulásában. Tárgyalásnál a névjegy kitehető a tárgyalóasztalra annak érdekében, hogy új partnereinket megfelelően tudjuk megszólítani, amíg a személyek és a nevek összetartozását megfelelően memorizáljuk.

Névjegyküldés

A névjegyküldés lehetőséget biztosít bizonyos üzenetek küldésére, sőt személyes találkozások helyettesítésére is. Mindenekelőtt a diplomáciában és az egyéb nemzetközi kapcsolatokban érvényesül.

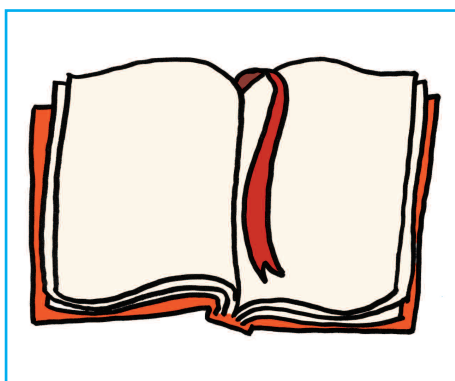
19. MELLÉKLET

Letettem a névjegyemet – feladatlap

A mai napon ezeket a feladatokat oldottuk meg:

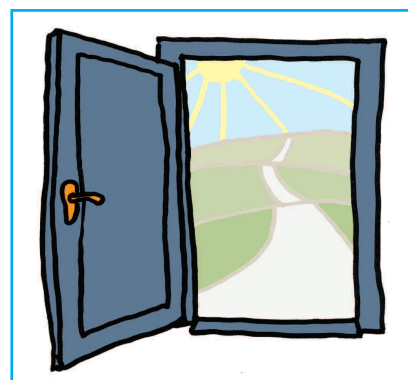
- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| 1. Soroló | 8. Melyik az? |
| 2. Nyomtatófajták | 9. Készítsünk ügyiratot! |
| 3. Okmányaink | 10. Az üzleti levelezés |
| 4. Az irat fajtái | 11. A vállalati belső levelezés |
| 5. Jótállók magamért | 12. Igazolványok |
| 6. Reklamáló levél | 13. A névjegy használatának szabályai |
| 7. Ügyirataink | 14. Letettem a névjegyemet |

Írd a feladatok sorszámát a megfelelő képbe!



Írd a „könyvbe” a számodra hasznos információkat tartalmazó feladatok sorszámát!

Írd a „nyitott ajtóba” a számodra legérdekesebb feladatok sorszámát!



Írd a „kukába” azon feladatok sorszámát, amelyek számodra unalmas voltak!

Ma a következő társaimmal dolgoztam együtt:

.....

Jól tudok együttműködni másokkal, amikor

.....

Az együttműködés a

feladatban volt a legnehezebb, mert

.....

Ahhoz, hogy jobban együtt tudjak dolgozni másokkal, a következőkre kell figyelnem,

vagy ezekben kell változnom:

.....

.....

.....



Ez kerüljön a portfóliódba!