

Időgazdálkodás és viselkedéskultúra az irodában

1. Mit nevezünk időgazdálkodásnak?

Időgazdálkodás

- a rendelkezésünkre álló idő felhasználására vonatkozó döntések meghozatala, a legfontosabb teendőink elvégzéséhez szükséges idő biztosítása, továbbá a kapcsolatos információk és iratok kezelése, valamint rendelkezésre állásuk biztosítása
- A rendelkezésünkre álló idő hatékony beosztását nagymértékben gátolja, ha nem tudjuk megkülönböztetni egymástól azt, hogy mi a fontos és mi a sürgős.
- A helyes elvekre épülő **rendszerek, módszerek, eszközök** jóval tartósabb segítséget tudnak nyújtani, mint az időmorzsák összegyűjtésére koncentráltó tippek és trükkök gyűjteményei.
- Szükséges a **prioritások felállítása**, mert az időgazdálkodás nem arról szól, hogy többet végezzünk adott idő alatt, hanem hogy inkább kevesebbet, de azok fontos dolgok legyenek, így végeredményben eredményesebbek leszünk.

2. Hogyan rangsoroljuk a tennivalókat az ABC metódus szerint?

Rangsorolás (prioritások)

- **ABC metódus**
 - a., *azonnal el kell intézni,*
 - b., *nekünk kell elvégezni, de nem annyira sürgős,*
 - c., *kiosztható másnak* (már, ha van beosztottunk),
 - d., *szemétkosárba való.*
- Nagy horderejű döntést képviselő tennivalók az összes feladatoknak csupán 15 százalékát teszik ki, ám értékteremtésben 65 százalékot képviselnek. Tehát nagyon fontos felismerni és az első csoportba sorolni a legfontosabb tennivalókat, hiszen nagy mértékben ezen múlik az összteljesítmény.

3. Sorolja fel a tervezés ALPEN metódus szerinti elemeit!

Tervezés

- **ALPEN-metódus**
 1. *a tevékenységek felsorolása,*
 2. *a feladatok hosszának meghatározása,*
 3. *a tartalékidő betervezése,*
 4. *a prioritásokról való döntés*
 5. *és az utólagos ellenőrzés.*
- 4. **Mit közünk a hivatalos bemutatkozás alkalmával? Titkárnő, telefonközpontos hogyan mutatkozik be telefonáláskor?**

Bemutatkozás

- **hivatalos bemutatkozás:**
 - *név + munkahely, beosztás / munkakör közlése*
 - *névjegy azonnali átnyújtása*

- Kit kinek mutatok be? Alapszabály:
 - az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak
 - a férfit a nőnek
 - a fiatalabbat az idősebbnek
 - később érkezőt a jelenlévőknek
- *Kétoldalú tárgyalásokon* a delegációvezető kötelessége, hogy bemutassa kollégáit vagy delegációjának tagjait, mégpedig név és rang szerint. Ez csak akkor hagyható el, ha mindenki ismer mindenkit.
- Telefonon mindenképpen be kell mutatkozni, még ha gyakrabban találkozó, személyes ismerősökről is van szó
- *Titkárnő, telefonközpontos nem mutatkozik be, csak munkahelyét nevezi meg*

5. Kiktől várható el a hivatali öltözet?

- *A hivatali öltözet elvárható mindazoktól, akik munkakörükből adódóan ügyfelekkel, üzleti partnerekkel kerülnek kapcsolatba.* Egyértelműen kizárandó a hivatali öltözet fogalmából a farmer - és bármilyen divatos is - a szabadidőruha minden változata.
- A hivatalos öltözet fontos eleme az, hogy öltözködéssel megtiszteljem a partneremet!

Kommunikáció

1. **Mi a kommunikáció? Sorolja fel a kommunikáció elemeit!**

Kommunikáció:

- Minden, amiben **információ továbbítása** történik.
- Nem tudunk nem kommunikálni.
- Először ösztönös majd tudatos mintakövetéssel sajátítjuk el
- Kommunikációnk minősége nagyban befolyásolja azt, hogy milyen kapcsolatot tudunk kialakítani és fenntartani szűkebb és tágabb környezetünkkel, oka és eredője lehet sikereinknek éppúgy, mint sikertelenségeinknek

Elemei:

- adó (közlő)
- vevő (befogadó)
- üzenet
- kód
- csatorna
- kontextus
- zaj
- visszacsatolás

2. **Mit nevezünk verbális és mit nonverbális kommunikációnak? A kettő hogyan viszonyul egymáshoz, és melyik a dominánsabb?**

A kommunikáció formái:

- **verbális kommunikáció** - minden, amit a szavakkal fejezünk ki - a nyelv, szavak, mondat szerkezet
- **non-verbális kommunikáció** - minden, amit nem a nyelv segítségével közlünk: a hangsúly, hangszín, hanglejtés, arc kifejezés, testtartás, hangerő, de az öltözködés is (metakommunikáció)
- A verbális és nonverbális információcsere aránya egy átlagos kommunikációs helyzetben körülbelül **7% (verbális) és 93% (nonverbális)**.
- Verbális kommunikációnk döntően tudatos és akaratunknak megfelelően átgondolt és szerkesztett, míg nonverbális kommunikációnk jó része szándékolatlan, nagy része egyenesen kívül esik személyes kontrollunkon.

A verbális és a nonverbális kommunikáció

Az emberek közti kommunikáció két alapvető részből tevődik össze: a *verbális*, azaz a szóbeli kommunikációból, illetve a szóbeli kommunikáción túli információközlésből, amelyet

nonverbális vagy metakommunikációnak is nevezhetünk. A kétfajta kommunikációs formát a személyközi kommunikáció során többnyire egyszerre alkalmazzuk, de eltérő tudatossággal, eltérő funkciókkal és eltérő mennyiségben. A verbális és nonverbális információcsere aránya egy átlagos kommunikációs helyzetben körülbelül *7% (verbális) és 93% (nonverbális)*.

Miért érezzük mégis általában fordítotttnak ezt az arányt? Verbális kommunikációnk döntően tudatos és akaratunknak megfelelően átgondolt és szerkesztett, míg nonverbális kommunikációnk jó része szándékolatlan, nagy része egyenesen kívül esik személyes kontrollunkon. A konkrét, a ráción alapuló, megoldandó problémákra vonatkozó információkat inkább verbális, míg emócióinkat, vagyis érzelmeinket, attitűdjeinket, vagyis személyes beállítódásainkat elsősorban nonverbális úton kommunikáljuk.

Épp ezért a verbális kommunikációt *tartalmi szintnek*, míg a nonverbális kommunikációt *viszonymeghatározó szintnek* is nevezik.

A nonverbális jelzések alátámaszthatják, módosíthatják vagy teljesen felválthatják, semmissé tehetik a verbális üzenetet. Ha kommunikációs partnerünktől azonos időben eltérő értelmű verbális és nonverbális üzenetet kapunk, a nonverbális kommunikáció által közvetített tartalmat fogadjuk el igaznak - épp azért, mert feltételezhetjük, hogy partnerünk a szavait inkább képes szándékosan befolyásolni, mint a szavaival egy időben közvetített metakommunikációs jeleket.

A fenti példánál maradva, képesek vagyunk valamely racionálisnak tekintett indokból kifolyólag azt mondani, hogy nem vagyunk fáradtak, de a fáradtság kifejezésére szolgáló nonverbális eszközöket nagyon nehezen tudjuk akaratlagosan befolyásolni, azaz nehezen tudjuk ásitásunkat elnyomni, szűk szembogarunkat kitágítani, lassú mozgásunkat felgyorsítani - különösen azért, mert ezeket az információkat többnyire nem tudatosan közöljük környezetünkkel.

3. **Milyen két ellentétes típusú tárgyalástechnikáról beszélhetünk? Írja le röviden a két tárgyalástípus jellemzőit.**

Tárgyalási típusok

Két egymással ellentétes tárgyalástípusról beszélhetünk:

- a versenytárgyalásról, idegen szóval kompetitív tárgyalásról,
- együttműködő tárgyalásról, amit kooperatív tárgyalásnak is neveznek.

A versenytárgyalás

Úgy jellemezhetjük, hogy *nyer-veszít* tárgyalás, vagyis az egyik tárgyaló fél a tárgyalás során mindent elnyer, ami a tárgyalás tétje volt, értelemszerűen a másik mindent elveszít (nyertes-vesztes pozíciók jönnek létre), illetve előfordulhat, hogy egyik fél sem elég erős vagy hatalmas ahhoz, hogy nyerjen, ahhoz viszont mindkét fél elég erős, hogy megakadályozza a másik nyerését, így egyik fél sem nyer (vesztes-vesztes játszma). Az ezt a típust alkalmazók a tárgyalást harcnak, háborúnak tekintik, amelyben az ellenfelet le kell győzni. A játszmát egy nulla végösszegű játéknak tekintik, amelyben felek csak egymástól nyerhetnek.

Együttműködő tárgyalás

Ha ezt is két szóval kívánjuk leírni, akkor ezt *nyer-nyer* tárgyalásnak nevezhetjük. Itt a tárgyaló felek nem egymást akarják legyőzni, hanem a (tárgyalás témájában adott) problémát kívánják közös erővel megoldani. Bár mindkét fél saját érdekeinek érvényesítésére törekszik,

ezt nem egymás rovására kívánja tenni, hanem közös érdekeik megvalósításához „kívülről” kívánnak erőforrásokat bevonni. (Nem tekintik a játszmát nulla végösszegűnek, ahol csak egymástól lehet nyerni.) A bérek növelésére vonatkozó tárgyalás esetén, pl. a nyereség növelése lehet a külső erőforrás, amit a megoldásba be lehet vonni.

Ha itt is egy hasonlattal kívánjuk a tárgyalási típus lényegét érzékeltetni, akkor egy családi, baráti közös főzéshez hasonlíthatjuk, ahová a szükséges eszközöket, nyersanyagokat (és nem a készételt) más-más hozza, és azt együtt főzzük meg úgy, hogy mindenki jóízűen el tudja fogyasztani. Az is nagyon fontos, hogy ezt jó hangulatban tegyünk, hogy máskor is legyen kedvünk hasonló főzésre. Tulajdonképpen ugyanezt a jó érzést adhatja egy jól sikerült tárgyalás, a közös szellemi erőfeszítéssel jól megoldott probléma. Egy jó hangulatú tárgyalás mintegy előkészíti a következő légkörét.

Az együttműködő légkör azt jelenti, hogy felek jelzik: figyelembe veszik a másik érdekeit, és számítanak arra, hogy ő is így tesz. Javaslatokon érződik, hogy építenek a másik fél érdekeire, szükségleteire, így lehetőség nyílik arra, hogy mindegyik fél helyzetének ismeretében olyan közös megoldás születhessen, amely mindannyiuk számára elfogadható és hosszú távon is kielégítő eredménnyel jár. Ehhez szükséges az empátia, a másik fél szempontjainak megismerése mellett az a képesség, hogy bele tudjuk élni magunkat a másik helyzetébe, átérezzük problémáit. Képes egy, a miénktől eltérő nézőpontból is szemlélni a dolgokat.

Az együttműködő tárgyalás a korrekt, hosszú távú partneri kapcsolat garanciája.

4. **Sorolja fel a tárgyalás folyamatának részeit és határozza meg röviden az adott rész feladatát!**

A tárgyalás folyamata

- *Barátkozás* (A hivatalos tárgyalás előtt a jó hangulat megalapozása.)
- *Felvezetés* (Ismertetik a megoldandó problémát, a megoldással elérhető előnyöket. Elmondja a delegációja által javasolt megoldási lehetőségeket. Ezt követően átadja a szót a másik félnek, megoldási javaslata ismertetése céljából.)
- *Vita* (Célja közös álláspont kialakítása. Nagy szerepet kap a kommunikációs készség. A másik fél kommunikációjának és metakommunikációjának értése, saját gondolataink, érveink pontos megfogalmazása.)
- *Vita lezárása* (megállapodás; állapítsuk meg a határidőt, nevezzünk meg felelősöket)

A tárgyalás eljárásrendje, az események egymásutánisága úgy kell, hogy működjenek, mint egy algoritmus, amely segíti a megoldást.

„*Barátkozás*” - a hivatalos tárgyalást megelőző, a gyülekezéstől a tárgyalás megnyitásáig terjedő időszak. Érdemes felhasználni a tárgyalás jó hangulatának megalapozására, a kellemes tárgyalási milió megteremtésére. Egy jó hangulatú tárgyalás során nehezebb a „nem” kimondása, és viszont, ez sokkal könnyebb feszült hangulat esetén. Erre jó taktika, pl. a másik fél kedvenc témájának szóba hozásával érhetjük el.

„*Felvezetés*” - gyakorlatilag a tárgyalás bevezetője, a „hivatalos” megnyitótól a vitáig terjedő időszak. Általában a vendéglátó tárgyalási delegáció vezetője, megelégtelve a barátkozást, nyitja meg a tárgyalás hivatalos részét: ismertetve a megoldandó problémát, motiválva a jelenlévőket a megoldással elérhető előnyökkel. Ilyenkor, ha már szónál van, elmondja a delegációjuk által javasolt megoldási lehetőségeket. Ezt követően átadja a szót a másik félnek, megoldási javaslata ismertetése céljából. Ezek után kerülhet sor a kérdésekre,

amelynek célja a másik fél álláspontjának, illetve az álláspont kialakítását megelőző érdekek, szükségletek pontos felderítése. Ne fordulhasson elő az a kínos helyzet, hogy nem a valódi álláspontjával vitatkozunk, hanem amit mi annak vélünk. Ez egyébként a leggyakoribb konfliktusforrás.

„Vita” - a bevezetőt, az érdekek, szükségletek tisztázását követő tárgyalási szakasz, amelynek *célja közös álláspont kialakítása* a másik féllel, végső soron közös megállapodásra jutás a tárgyalás témájának megoldásában. A vita során az érvek, adatok, tapasztalatok felhasználása mellett nagy szerepet kap a kommunikációs készség. A másik fél kommunikációjának és metakommunikációjának értése, saját gondolataink, érveink pontos megfogalmazása.

„Vita lezárása” - a vita befejezésétől a tárgyalás (vagy csak adott napirend) lezárásáig tartó időintervallum. Ha a vita során nem merülnek fel új érvek, új szempontok, érdemes lezárni a tárgyalást, és összegezni az eredményt. Foglalkozunk össze, mely kérdésekben volt egyetértés, ezeket az ügyeket zárjuk le, mint amelyekben megállapodtunk. Amennyiben ez szükséges és lehetséges, gondoskodjunk a megállapodás végrehajtásáról: *állapítsuk meg a határidőt, nevezünk meg felelősöket*. Térjünk ki azokra a kérdésekre, amelyekben közeledtek az álláspontok, illetve amelyekben teljesen megmerevedett a vita, és állapodjunk meg a folytatásuk módjáról (szükségesek-e a folytatáshoz új adatok), idejéről.

5. **Sorolja fel a tárgyalás feltételeit, és rövid meghatározással a tárgyalásra való felkészülés három fő szempontját!**

A tárgyalásnak három nagyon fontos feltétele van:

- hatalom és befolyásolási képesség,
- információ,
- idő.

Érdemes a felkészülés során *három szempont*ra koncentrálni:

- tartalmi kérdések (ismeretek, információk),
- tárgyalástechnika (előterjesztés sorrendje, ütemezése, logikája, milyen érvek egymásra építése)
- felkészülés rendkívüli eseményekre.

A felkészülés a tárgyaláshoz szükséges ismeretek, információk összegyűjtésével, feldolgozásával kezdődik.

Amikor a „tartalom” már megvan, jöhet a **tárgyalás technikája**. (Annak számítanak már az előző mozzanatok is, pl. megpróbálni a másik fél fejével gondolkodni, számításba venni érdekeit, szempontjait.) Innen kezdve fontos kérdés a csomag összetétele és csomagolása. Azt kell átgondolnunk, hogy milyen legyen javaslatunk előterjesztésének sorrendje, ütemezése, logikája, milyen érveket, adatokat használunk fel a másik fél meggyőzésére, és ezeket hogyan építjük egymásra.

Ajánlatos előre elképzelni, hogy a másik féltől milyen ellenérvek érkehetnek, mivel védheti saját álláspontját. A felkészülésnek ebben a szakaszában megpróbáljuk modellezni a tárgyalást, végiggondolva menetét, esetleges változatait. Minél több lehetőségre készülünk előre, annál kevésbé érhet bennünket meglepetés, annál nagyobb esélyt teremtünk magunknak a sikeres megállapodásra.

A tárgyalás helyszínének megválasztása, a helyiség berendezése, a tárgyalás egyéb körülményei, pl. prezentációs lehetőség, a tárgyaló felek egyenrangúságát kell, hogy biztosítsák.

Az szolgálja a tárgyalás célját, ha viselkedésünkkel is azt fejezzük ki, hogy tiszteljük a másik felet, elfogadjuk őket egyenrangú partnernek, számításba vesszük szempontjaikat, érdekeiket. Ez abban is ki kell, hogy fejeződjön, hogy egyenlő időt biztosítunk számukra érveik kifejtésére.

Levelezés

1. Írja le röviden milyen legyen a hivatalos levél stílusa.

Hivatalos nyelvünkben, stílusunkban törekedjünk az egyszerűsége, közérthetősége, a közéleti nyelvhez igazodó stílusra.

A jó stílus szabatos, világos és szép. A hivatalos stílusnak is megvan a maga stílusa és terminológiája - azaz szakszókincse. Szabatos a kifejezésünk akkor, ha gondolatainkat, mondanivalónkat a legkifejezőbb szavakkal fogalmazzuk meg. Ehhez szükséges a szakma, a tárgykör ismerete, így nélkülözhetetlen a szaktudás. Világos az írásunk, ha első olvasásra megértjük, és nincs szükségünk magyarázatra. Kerüljük a kétértelmű, homályos, a pongyola fogalmazást. A pontosan, egyértelműen, tárgyiasan és tárgyilagosan írott hivatalos irat nem lehet a megértést nehezítően szűkszavú, de feleslegesen terjengős sem.

A hivatalos levelek nem tartalmazhatnak érzelmi megnyilvánulásokat. Kifejezetten értelmi jellegűek, céljuk a tájékoztatás, ezért a hivatali nyelv hangneme objektív, érvelése logikus, így lesz kellő tekintélye, hiszen mögötte egy szervezet áll.

Összefoglalva tehát fogalmazásunk legyen:

- szakszerű, világos, egyértelmű,
- tömör, közérthető,
- feleljen meg a magyar nyelvi szabályoknak.

2. Írja le a hivatalos levél tartalmi követelményeit.

A hivatalos levél szövege tartalmi szempontból három fő részre tagolható:

- bevezetés,
- tárgyalás,
- befejezés.

A **bevezető részben** célunk a kapcsolatteremtés. Általában megindokoljuk miért vált szükségessé a levélírás. Hivatkozhatunk korábbi előzményre, kapcsolatunkra. Van amikor már a bevezetésben tömören megfogalmazzuk milyen céllal írjuk levelünket (Pl. Hivatkozással ... számú ... levelükre / telefonbeszélgetésünkre / hirdetésükre / korábbi üzleti kapcsolatainkra; Ajánlatkérésükre közöljük... stb.)

A levél **tárgyaló része** a levél lényege, a tárgy kifejtése. Sikeres megírása nem csupán fogalmazási feladat, mert megszövegezése olyan szakembert kíván, aki a tárgykört jól ismer, és azt a levelezés szabályainak megfelelően világosa, tehát félreérthetetlenül ki is tudja fejteni. A kifejtés időbeli sorrendiséget kövessen: mit tettünk a szóban forgó ügyel kapcsolatosan, mit szándékozunk tenni, illetőleg, mit kérünk a címzettől.

A levél **befejező részében** röviden összefoglalhatjuk a tárgyalásban leírtakat, és egyben jelezzük a kapcsolat fenntartásának igényét, módját (pl. Várjuk gyors intézkedésüket! Köszönjük szíves észrevételeit. Ügyintézésüket előre is köszönjük. Várjuk mielőbbi megrendelésüket. Reméljük, hogy munkánkkal elégedettek lesznek, és a jövőben is számíthatunk megrendelésükre. Stb.)

3. **Íjra le az egyszerű ügyirat formai követelményeit.**

A szöveg terjedelmétől függően A/5 vagy A/4-es papírra írjuk.

Felírjuk a címet (öt leütésig ritkított írással), egy sor kihagyással kezdjük a szöveget, a tartalmi tagolást egy sor üresen hagyásával jelöljük, és mindent a margónál kezdünk írni. A kelteztést a szöveg befejeztével egy sor kihagyásával írjuk, ezután három üres sor kihagyásával gépeljük az aláírást.

A feliratok után nem teszünk pontot (Nyugta, Elismervény).

- Nyugta (pénzösszeg átadása, a pénz átvevője írja alá; részei: megnevezés, pénzösszeg, betűvel is kiírva, átadó neve, összeg rendeltetése, kelteztés, átvevő neve, aláírás)
- Ellennyugta (pénzösszeg átvétele, aláíró a pénz átadója; részei: megnevezés, pénzösszeg, betűvel is kiírva, átvevő neve, kelteztés, átadó neve, aláírás)
- Elismervény (akkor írjuk, ha valakinek valamit átadunk - kivéve pénzt -, ez az átvétel bizonyítéka, aláírója az átvevő; részei: megnevezés, az átvett tárgy megjelölése - mi, hány darab -, átadó neve, kelteztés, átvevő aláírása; része lehet még: milyen célra/ időtartamra, milyen állapotban)
- Kötelezvény (kölcsonkapott pénzösszeg vagy dolog átvételének elismerése, kötelezettségvállalás visszaadására; a pénzösszeigről szólót adóslevélnek nevezzük; részei: megnevezés, szolgáltatást nyújtó neve, címe, kölcsön összege/szolgáltatás tárgya, a vállalás elmulasztásának jogi következményei, két tanú aláírása, címe, személyi igazolvány száma, kötelezettséget vállaló aláírása, címe, személyi igazolvány száma)
- Meghatalmazás (feljogosít, hogy valaki helyett, a nevében valamilyen ügyben eljárjon, meghatalmazó és meghatalmazott írja alá; részei: megnevezés, meghatalmazott neve, az ügy amiben eljárhat, mely időtartamban, meghatározott aláírása, címe, szig. sz., kelteztés meghatalmazó aláírása, cím, szig. sz., két tanú aláírása, címe, szig. száma)
- Nyilatkozat (valamivel kapcsolatos álláspont kifejtése, pl. tiltakozás, tagadás, elhatárolódás, hozzájárulás)
- Végrendelet (rendelkezés személyes tulajdonról, halála után hozzák nyilvánosságra, ha nem kézírással készül két tanú aláírása szükséges, legbiztonságosabb ha letétbe helyezik közjegyzőnél)

4. **Melyek az aláírásra vonatkozó előírások a hivatalos levelezésben?**

Az aláírás elengedhetetlen része a hivatali levélnek. Az az alkalmazott írhat alá, akit erre a feladatra kijelöltek, ugyanis az aláíró a levélben foglaltak helyességéért felelősséget, kötelezettséget vállal. Levelünk akkor válik hivatalossá, ha az aláírásra jogosult aláírta, és lebélyegeztük. A cégen belül meghatározzák, hogy ki, milyen ügyben kivel írhat alá első, illetőleg második helyen. Az elsősorban aláírásra jogosult bal oldalon utoljára írja alá a levelet azért, mert ezáltal meggyőződhet az ügyintézés helyességéről és teljességéről. Olyan esetben, amikor nem az ír alá, akinek a nevét odagépeltük, az aláíró a géppel írt név után „h” (helyett) betűvel jelzi az eltérést. Ha több példányban készül a levél, az aláírás helyett s. k. (saját kezével) jelzést gépelünk. Az aláíró ilyenkor csak azt a példányt írja alá, amelyen felsoroltuk a sokszorosított levél címzettjeit.

5. Hogyan kell írni a hivatalos levelezésben az pénzösszeget?

A számjegyekkel feltüntetett pénzösszegek értékét betűkkel is kiírjuk. A számjegyek betűírását nagy kezdőbetűvel írjuk és mindig teljesen egybeírjuk, a száz, ezer, millió elé kiírjuk az egy számot (pl. egyszáz), a „két”száz stb. helyett „kettőt” írunk, hogy ne tévesszük össze a héttel (pl. kettőszáz).

Ügyvitel

1. Mi az ügyvitel meghatározása, és az ügyvitel feladata?

Ügyvitel = szervezett rend az ügyintézésben

- Az ügyvitel tartalmi (érdemi), formai (alaki), kezelési, szóbeli és/vagy írásbeli munkamozzanatok sorozata.
- Az események rögzítése, az információk tárolása, visszakeresése minden szervezetben az ügyiratkezeléshez kapcsolódóan valósul meg.

Feladata:

- Az ügyvitel a tevékenységgel kapcsolatban keletkező ügyeket látja el, meghatározott szabályok mentén.

2. Sorolja fel az ügyintézés 3 fő szakaszát és azok elemeit!

Az ügyintézés folyamata három fő szakaszra tagolható:

- a **nyilvántartásba vétel**: érkeztetés, postabontás, szerelés, szignálás, előadói ív megnyitása, iktatás, mutatózás
- az **ügyiratkezelés az ügyintézés folyamatában**: ügyiratok továbbítása, kiadmányozás, tervezetelőkészítés, postázás, határidő-nyilvántartás
- az **ügyiratkezelés az ügyintézés lezárása után** (irattár): irattározás, selejtezés, átadás levétárnak

3. Mi a teendő postabontáskor és postázáskor?

Postabontás:

- A küldemények felbontására az ügyrendben meghatározott vezető vagy az általa megbízott személy jogosult, a névre szóló küldeményeket közvetlenül a címzetthez kell továbbítani.
- Az államtitkot, szolgálati titkot tartalmazó küldeményekre külön jogszabályok vonatkoznak.
- A postabontás az iktatás helyén történik.
- A küldeményeket felbontáskor ellenőrizni kell: meg kell vizsgálni, hogy a jelzett mellékletek megérkeztek-e.
- Ha a küldemény pénzt vagy értékcsikket tartalmaz, az összeget, illetve értéket az ügyiratra fel kell jegyezni. A pénzt vagy értékpapírt a pénztárban kell letétbe helyezni, az illetékbélyeget az irathoz kell csatolni.
- Ha a küldemény sérülten érkezett, erről feljegyzést kell készíteni.

4. Írja le az iktatás folyamatát, és a szabályszerű javítást!

Iktatás:

- A kezdőiratot az iktatókönyvben a következő szabad sorszámra iktatjuk, ahol az érkezés időpontját, a beküldő nevét, az irat tárgyát, jellegét és az esetleges kezelési feljegyzéseket rögzítjük. Utóirat esetén az előzményt ki kell keresni, és az utóirattal össze kell szerelni. Az előzményt már valamelyik sorszámra beiktatták, ezért az utóiratot ennek a sorszámnak a következő alszámára kell bejegyezni.
- Az iktatókönyvet hitelesíteni kell. Meg kell védeni az iktatókönyvet a lapkitépéstől, meg kell akadályozni az utólagos bejegyzés lehetőségét, a már bejegyzett információ megsemmisítését. Bármilyen bejegyzést javítófestékkel, felülragasztással olvashatatlaná tenni tilos. A javítás tényét a javítást végzővel alá kell írni.

5. Mik az irattározás és a selejtezés teendői?

Irattározás:

- Az elintézett iratot először a kézi irattárba helyezik, ahol két évig őrzik. A kézi irattárat általában az iktatók kezelik.
- A két évnél régebbi keletű iratokat az iktató- és segédkönyvekkel (pl. a tárgymutatókönyv) együtt központi irattárba kell helyezni. Az átadásról jegyzőkönyvet kell készíteni.
- Az iratokat tematikusan, a különböző selejtezési idők szerint elkülönítve tároljuk.
- A kiadott ügyiratokról ügyiratpótló lapot kell készíteni, és azt a határidő-nyilvántartásba kell helyezni annak érdekében, hogy az irat holléte mindig megállapítható legyen.

Selejtezés:

- A selejtezhető iratokat a selejtezési kódszámtól függően 2-75 évig kell megőrizni.
- A selejtezési idő eltelte után az iratokat ki kell selejtezni.
- A selejtezéshez meg kell hívni a területileg illetékes levéltár képviselőjét. A levéltár képviselője kiemelheti a történetileg értékes iratokat.
- A kiselejtezett iratokból jegyzéket kell készíteni.
- Az iktatókönyv „Kezelési feljegyzések” rovatában a selejtezés tényét rögzíteni kell.

Ergonomia

1. Mi az ergonómia fogalma és célja?

Az ergonómia az ember és munka összehangolásának tudománya.

Ergonómia = ember és gép, illetve ember és környezetének kapcsolatával foglalkozó tudomány.

Célja:

- Hatékonyabb és komfortosabb munkavégzés
- Jobb minőségű munka
- Biztonságosabb körülmények
- Egészségi ártalmak kiküszöbölése
- Munkavégző képesség növekedése
- Munkatársak általános közérzetének, hangulatának javulása

2. Sorolja fel az ergonómia fő feladatait a munkahelyen (3)!

Az ergonómia fő feladatai és lehetőségei a munkahelyeken:

- **Biztonság:** A dolgozók egészségének és testi épségének védelme.
- **Hatékonyság:** A munkavégzés hatékonyságának növelése úgy, hogy a dolgozó fiziológiai és pszichés „ráfordítása” megadott határértékek között maradjon.
- **Komfort:** A dolgozók elégedettségének növelése és közérzetének (munkahelyi komfortjának) javítása.

3. Milyen az ergonómiai szempontoknak megfelelő világítás?

Miután az ember elsősorban optikailag orientálódik - az összes információ mintegy 80-90%-át látás útján szerzi -, a munkahely világításának megfelelő kialakítása alapvetően fontos.

Természetes világítás:

Biológiai szempontból kétségtelenül a naptól származó természetes világítás az ember számára a legelőnyösebb, s így alkalmazása mindenütt, ahol csak a gyártás módja lehetővé teszi és megfelelő termék állnak rendelkezésünkre, törekedni kell. Ez a tervezők szempontjából az üvegtető, illetve a magas, széles ablakok alkalmazásának előnyeire hívja fel a figyelmet, melyek segítségével egyenletes, káprázatmentes világítás hozható létre. Ügyelni kell az üvegfelület elérhetőségére is a tisztítás szempontjából.

Mesterséges megvilágítás:

A mesterséges megvilágítás előnye mindenekelőtt abban rejlik, hogy függetleníti a munkahelyek elrendezését az ablak közelségétől, és az egész munkaidő alatt egyenletes világítást ad.

A világítástechnikai kutatások egyébként ma már annyira előrehaladtak, hogy világosság és színösszetétel tekintetében egyaránt a mesterséges világítással, a nappali fényvel csaknem egyenértékű megvilágítást tudunk elérni olyannyira, hogy a nappali fény és a mesterséges világítás alig különböztethetők meg egymástól.

4. Mikor felel meg egy szék az ergonómiai követelményeknek?

A szék

- Napi nyolc óra egy helyben ülve megterhelő, főleg, ha az ülőhely nem kényelmes.
- Akkor van ideális pozícióba állítva a szék, ha a talpak teljesen a földön nyugszanak úgy, hogy a derék is egyenes. Ehhez kell igazítani az asztal magasságát is, az ideális esetben az alkar vízszintesen nyugszik rajta, a felkar pedig erre a síkra merőleges.
- A széket úgy kell beállítani, hogy minden asztali munkaeszközt kényelmesen, erőlködés és nyújtózkodás nélkül el lehessen érni. (Gázteleszkópos: a saját igényeikhez és testméretekhez lehet állítani - állítható ülésmagasság, deréktámasz magasság és a rögzíthető háttámla).
- Jó, ha gurul és mindenképp legyen karfa is (jó, ha állítható, ugyanis ha túl magas, folyton beleakadhatunk, ha túl alacsony, görnyedve lehet csak rátámaszkodni).
- A gerinc alsó részét mindig meg kell támasztani, így a háttámlát ehhez kell igazítani.

5. Soroljon fel 5 irodai eszközt!

- Fénymásoló
- Telefon
- Fax
- Számítógép
- Nyomtató
- Szkenner
- Diktafon
- Iratmegsemmisítő
- Spirálozó és hőköti gép
- Tűzőgép, lyukasztó, pen drive, bélyegző (hagyományos, önfestékező, dátum, szám)
- Papír, javítófesték, borítékoló gép