

## HAJDICSNÉ VARGA KATALIN

**Az ügyviteli szakmai képzés és a „lifelong learning”**

*A 21. században a „lifelong learning” paradigmának megfelelően az egyén kompetenciafejlesztése áll a szakmatanulás középpontjában. Célja alapvetően a cselekvési készségek és az együttműködési készségek fejlesztésére irányul. A szakképzési rendszer fejlesztésének eredményei az egymással szorosabb és jobban kihasználható kapcsolatban levő szakképesítések, közöttük az átjárhatóság biztosítása, a korábban megszerzett tudás beszámíthatóságának megteremtése, a mai munkaerőpiac igényeinek megfelelő szakmakínálat megalkotása. A modulrendszer az elágazások, ráépülő szakképesítések szoros kapcsolatával hatékonyabb képzési pályák létrejöttét teszi lehetővé. Az ügyviteli szakmacsoport felsőfokú szakképzéseit választók már két év után piacképes szakmát kapnak, ugyanakkor BA képzésben is részt vehetnek, ahol a korábban megszerzett kreditek egy része beszámítható.*

**Bevezetés**

A 21. században a tudás vált az elsődleges versenytényezővé, a szakmai hozzáértés került a termelési feltételek közül az első helyre. Az életen át tartó tanulás európai koncepciójának a középpontjában a tudás és a tanulás fogalmát tágan értelmezve az egyén kompetenciafejlesztése áll. A „lifelong learning” paradigma újbóli felbukkanása és általánossá válása az 1970-es évekre tehető, ezt követően egy rövidebb időre visszaszorult, majd a kilencvenes években visszatért a napjainkig is tartó terminológiai változásokkal. Ezeket a minősítéseket magyarázza, hogy „Az új Európa is olyan értékek megteremtését tűzi ki maga elé, amelyek a középkori egyetem esetében még természetes módon léteztek, majd az idők folyamán eltűnédeztek” [1].

Az Európai Bizottság 2000-es memoranduma szerint az élethosszig tanulás elvének kell érvényesülni nemcsak az oktatás és képzés területén, hanem a tanulási helyzetek összességében. Minden Európában élőknek egyenlő eséllyel kell rendelkeznie ahhoz, hogy alkalmazkodni tudjon a társadalmi igényekhez és gazdasági változásokhoz, és hogy aktívan részt vehessen Európa jövőjének formálásában [2]. 2002-ben a Bizottság kidolgozta a minőségi követelményeket, és az oktatási-képzési intézmények számára öt pontba foglalta azokat:

- (1) a készségek, képességek, kompetenciák fejlesztése,
- (2) az oktatási ráfordítások bővítése,
- (3) a társadalmi befogadás és felzárkózás feltételeinek a megteremtése,
- (4) az élethosszig tartó tanulás stratégiáinak, a tanulásirányítás és az akkreditáció feltételeinek a kidolgozása,
- (5) az adatszolgáltatás és az összehasonlíthatóság követelménye [3].

### **Az életen át tartó tanulás fogalma, stratégiája**

A fogalomkör a fejlett társadalmakban jelent meg: a tanulás az életút végéig tart, és az emberi lét szerves részévé válik. Tehát nem csupán a 6–18 évesek kötelessége és a 18–25 évesek lehetősége, hanem általános társadalmi tevékenység, amely szorosan kapcsolódik a társadalmi, gazdasági, politikai méltányossághoz, a nemek egyenlőségéhez, a tanulás egyetemleges jogához, a környezettel harmóniában éléshez, az emberi jogok tiszteletéhez, a kulturális sokféleség elfogadásához, a békéhez és az emberek aktív részvételéhez az életüket érintő kérdések tekintetében. Szinterei között egyre nagyobb hangsúllyal jelennek meg az iskolán kívüli helyszínek: a helyi közösség, a munkahely, az otthon. A nem formális körülmények között megszerzett tájékozottság, munkatapasztalat, szervezési rutin, számítógép-felhasználói jártasság, nyelvtudás, stb. nagy jelentőséggel bír az elhelyezkedésnél, az informatika lehetőségeket kínál az egyéni informális tanulásra [4].

Az egész életen át tartó tanulás egy új tanulási kultúra kialakítását, a kompetencia alapú oktatás elterjesztését helyezi a középpontba. Felöleli a korai szocializációtól és az iskoláskor előtti neveléstől a munkavállalás szempontjából aktív életkor utánig az egyén teljes életciklusát. Mindenki számára hozzáférést biztosít a tanulóhoz, és a tanulás iskolán kívüli formáit is felöleli. Tehát tanulásnak tekinti az iskolarendszerű formális kereteken belüli tanuláson túl, a hétköznapi élet bármely más színterén – például médián keresztül, a munkahelyen vagy a családban – történő személyiségformáló tapasztalatszerzést is [5]. Az egész életen át tartó tanulás stratégiája a következő szempontok figyelembevételével valósítható meg:

- (a) kulcsfeladatnak kell tekinteni az általános iskola befejezését, illetve az első szakképesítés megszerzését, hosszabb távon a középiskolai végzettség általánossá tételét; mindezt intézményi és állampolgári ösztönzéssel, a jelenleginél szervezettebben szükséges segíteni; különösen kiemelt feladatként szükséges segíteni a munkavállalásra képes, de hátrányos hely-

zetű fiatalok és idősebb felnőttek munkaerő-piaci képzését; ennek realizálásához sokféle, komplex – kiemelt finanszírozású – program szükséges;

- (b) jövőbeli és hosszabb távon érvényesülő feladat a munkavállalók helyi folyamatos képzésének, illetve tanuláskuk munkaadók által történő támogatásának a fejlesztése;
- (c) fokozott támogatás szükséges a megfelelő tanulási képességgel rendelkező felnőttek szakmai továbbképzési vagy szakmaváltási célú tanuláshoz is;
- (d) a felnőttek szervezett tanulását az iskolai és az iskolarendszeren kívüli pályaorientációs és pályaválasztási szolgáltatás rendszerének az összekapcsolásával, a szolgáltatások szélesítésével is szükséges segíteni [6].

### **A magyar szakképzés**

A rendszerváltást megelőzően a szakképzési rendszer a gazdaság számára a végzést követően azonnal alkalmazható munkaerőt termelt, a képzési folyamatba beépült a munkahelyi begyakorlás is. A kiszámítható viszonyok között működő gazdaság előre jelezte igényeit a szakmák, tevékenységek vonatkozásában. Napjainkban a rendkívül gyorsan változó körülmények következtében a gazdaság nem tudja artikulálni az igényeit, így a gazdaság szereplői egyre ritkábban kapnak kész munkaerőt. A tudásalapú társadalom kiteljesedésével az értéktermelés döntően tudástermelés, amelyben a tudás csak részben szakmai tudás. A verseny felértékelte azokat a kompetencia- és személyiségfejlesztő tevékenységeket, amelyek már az új gazdasági kívánalmaknak jobban megfelelő képzési szemléletet tükrözik. Az átállás, az 1990-es évek szakképzési átalakítási folyamatai többnyire csak átmeneti eredményre vezettek. A szakmai tartalmak megújítása, az Országos Képzési Jegyzék (OKJ) módosítása, a gyakorlati képzés megújítása önmagában nem segítette a szakképzés problémáján. Csak az egész rendszert érintő korszerűsítési folyamat jelenthet hosszú távra megoldást. A magyar szakképzés legnagyobb problémája az, hogy a szakképzési intézményrendszer és a munkaerőpiac változásai egymástól szinte teljesen függetlenül zajlanak. A szakképzési reformok keretében kialakított új, tartalmában-formájában radikálisan megváltozott, 2006. április elsejétől hatályos OKJ évtizedekre határozza meg a szakképzés irányát, szerkezetét, tartalmát. Az új szakképzési szerkezet kulcsfogalma a modularizáció és a kompetencia alapú képzés [7].

## Az Országos Képzési Jegyzék

Az új Országos Képzési Jegyzék megalkotásának és a szakképzési rendszer fejlesztésének számos oka volt. Az eredeti OKJ 1993-ban született, és – noha folyamatosan, minden évben módosult – nem bírta követni a gazdaság, a munkaerőpiac fejlődését, átalakulását. A jegyzékben szerepeltek elavultnak mondható szakképesítések, de voltak olyan – modern, napjainkban a munkaerőpiacon hangsúlyos – szakmák is, amelyek hiányoztak belőle. Mindez nagyon megnehezítette az élet-hosszig tartó tanulás céljainak megvalósulását, azt, hogy a tanulni vágyók lépést tudjanak tartani a munkaerőpiac változó igényeivel. Az új Országos Képzési Jegyzék fő célkitűzései ennek megfelelően az következők lettek:

- (a) jobban felépített, átláthatóbb szakmastruktúra, egymással szorosabb és jobban kihasználható kapcsolatban levő szakképesítések;
- (b) a szakképesítések közötti áthárthatóság javítása, a korábban megszerzett tudás beszámíthatóságának megteremtése;
- (c) a mai munkaerőpiac igényeinek megfelelő szakmakínálat megalkotása.

Jelenleg is tart az új rendszer szerinti képzések dokumentumainak folyamatos kidolgozása, ezért szükség volt egy olyan átmeneti időszakra, amikor a régi és az új képzési jegyzék még többé-kevésbé egymás mellett élt. Elvileg lehetséges volt, hogy egyes szakmák oktatása még 2008 szeptemberében is indulhatott a korábbi OKJ-nak megfelelően. Az iskolarendszeren kívüli képzéseknél viszont a legtöbb esetben már kötelező volt az új jegyzék alapján szervezni a tanfolyamokat. A két jegyzék szerinti szakképesítések viszonyára jellemző, hogy a munkaerőpiacon elvileg semmilyen hátrányt nem jelent, ha valaki még a korábbi alapján megszerzett szakképesítéssel rendelkezik. Az átjárás megoldása napjainkban is zajlik, szabályozása nagy kihívást jelent a szakemberek számára, hiszen a feladat jóval több, mint a régi és az új szakképesítések egyszerű párosítása. A megfeleltetés során a munkaerő-piaci változásokat, a munkával eltöltött időt, a korábbi szakképesítés idejét is figyelembe kell venni.

### A szakképesítések modularizációja

A követelménymodul a szakképesítési követelmények olyan egysége, amely a szakképesítésnek megfelelő foglalkozás, munkakör tevékenységeinek részeként határozható meg. Az új OKJ-ban szereplő szakképesítések véges számú, egymás-

tól jól megkülönböztethető követelménymodulból állnak. Ha egy munkavállaló rendelkezik egy adott szakképesítéssel, de azzal nem tud elhelyezkedni, csak egy más típusúval, akkor a modulrendszer lehetőséget ad arra, hogy csak a különbséget kell elsajátítania. A modul ott jelenik meg, ahol az egyes foglalkozásokban, munkakörökben van közös tartalom. Két foglalkozás akkor tekinthető közösnek, ha bennük közös cselekvés, közös tartalom található, tehát van közöttük átfedés. A fejlesztés következő szintje a tananyagmodul, ami a folyamatot írja le, és amelynek eredményeképpen meg lehet szerezni a szakmai és vizsgakövetelményekben meghatározott kompetenciákat, azaz teljesíthetők a követelménymodul előírásai [8].

### **A kompetenciák rendszere**

Az 1/2006. OM rendelettel [9] 2006. április 1-jén hatályba lépett Országos Képzési Jegyzék legfőbb jellemzője, hogy a korábbi 812 szakképesítéssel szemben 416 szakképesítést tartalmaz. Ezekhez 436 rész-szakképesítés, 307 elágazó és 107 ráépülő szakképesítés tartozik, melyek teljesen új elemei a jegyzéknek. A jegyzék átjárható, átlátható, mivel a szakképesítések jelentős része magában foglalja a ráépülés, elágazás lehetőségét. Rugalmas abban a tekintetben, hogy az országos modulterképben definiált követelménymodulokból újabb szakképesítést lehet alkotni, amennyiben azt a munkavállalói oldal igényli.

A tulajdonságkompetenciákat a foglalkozási kompetenciák Európában általánosan elfogadott rendszere szerint tagolták, azaz a szakmai, módszer-, társas és személyi kompetenciák rendszerében. Tehát egy-egy szakképesítés esetében nemcsak a szakképesítéssel betöltött munkakör feladati (feladatprofil), de az azok elvégzéséhez kiemelt fontosságú kompetenciák is meghatározásra kerültek (tulajdonságprofil). A kettő együtt adja meg egy szakképesítés kompetenciaprofilját. Ennek az innovációnak abban is szerepe van, hogy tisztázza az egyes kompetenciák értelmezési kereteit. A cél az volt, hogy meghatározzák azokat a módszer-, társas és személyes kompetenciákat, amelyek kiemelten szükségesek az adott szakma feladatainak ellátásához. Nyilvánvaló, hogy szinte valamennyi felsorolt kompetencia kisebb-nagyobb mértékben szükséges lehet bármelyik szakember számára. Ezért feltételezhető, hogy a szakképzésig eljutók addigi tanulmányaik és élettapasztalataik alapján már rendelkeznek a kompetenciák egy olyan „átlagos” szintjével, amelyre szakmájától függetlenül minden embernek szüksége van a munka világában való boldoguláshoz. A fejlesztés során a cél tehát kizárólag a szakma-

specifikus kompetenciák kiválogatása volt. Szakmaspecifikusnak az a kompetencia tekinthető, amelyik elengedhetetlen a (szakma) munka fő feladatának ellátásához, és fejlettsége nagymértékben befolyásolja a szakember teljesítményét, eredményességét.

### **Az ügyvitel szakmacsoport szakképesítései [10]**

A nem modulrendszerű ügyviteli szakképzésben a szakképesítések laza kapcsolatban álltak, nem volt jellemző a szakmák egymásra épülése, így az új szakma tanulásakor nem volt lehetőség a korábban megszerzett ismeretek beszámítására, így nem jöhettek létre hatékony és modern képzési pályák.

A modulrendszerben rész-szakképesítés is szerezhető, amely a megszerzett ismeretek beszámításával lehetőséget nyújt a folytatásra. Az elágazások, ráépülő szakképesítések sokkal szorosabb kapcsolatban állnak egymással (1. táblázat). Bizonyos – egymással közelebbi vagy távolabbi rokonságban álló – szakmáknak vannak közös követelménymoduljaik, amelyek mindkét szakképesítés esetében szükségesek. Ezen felül természetesen minden szakma esetében található egyedi, csak az adott képesítésre jellemző modulok. A modularitás legfontosabb előnye az, hogy új szakképesítés megszerzése esetén a vizsgán felmentést kaphatunk azok alól a közös követelménymodulok alól, amelyeket korábban már elvégeztünk. Ez az átfedés 50–60%-os is lehet, s így a korábbinál sokkal hatékonyabb, gazdaságosabb, praktikusabb képzési pályák jöhetnek létre.

<p><b>33 346 01 1000 00 00</b> <b>Irodai asszisztens</b></p>	<p><i>Részszzakképesítések, ráépülések és moduljaik</i></p>
<p><i>Követelménymodulok</i> 1611-06 A munkahelyi kapcsolat-tartás 1612-06 Elektronikus szövegfeldolgozás 1613-06 Elektronikus információkezelés 1614-06 Hivatali gazdálkodás és üzleti protokoll 1617-06 Gépírás és iratkészítés 1618-06 Dokumentumkészítés és –kezelés az irodában</p>	<p><b>33 346 01 0100 31 01 Gépíró</b> 1611-05, 1612-06, 1617-06, 1618-06 <b>33 346 01 0100 31 02</b> <b>Gépíró, szövegszerkesztő</b> 1611-06, 1612-06, 1613-06, 1614-06, 1617-06, 1618-06 <b>33 346 01 0001 52 01</b> <b>Beszédleíró- gyorsíró</b> 1515-06 Hivatali kommunikáció 1616-06 Beszédlejegyzés gyorsírással <b>33 346 01 0001 52 02</b> <b>Jegyzőkönyvvezető</b> 1515-06 Hivatali kommunikáció 2545-06 Adatjegyzés és jegyzőkönyv-vezetés</p>
<p><b>54 346 01 0000 00 00</b> <b>Ügyviteli titkár</b></p>	<p><i>Elágazásai és egyedi követelménymoduljai</i></p>
<p><i>Elágazásainak közös követelménymoduljai</i> 1617-06 Gépírás és iratkészítés 1618-06 Dokumentumkészítés és –kezelés az irodában 1609-06 Titkári ügyintézés 1620-06 Rendezvényszervezés és a PR a hivatali gyakorlatban</p>	<p><b>54 346 01 0010 54 01</b> <b>Idegen nyelvi titkár</b> 1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelve <b>54 346 01 0010 54 02</b> <b>Iskolatitkár</b> 1622-06 Iskolatitkári ügyintézés, szervezés <b>54 346 01 0010 54 03</b> <b>Ügyintéző titkár</b> 1623-06 Személyi titkári és irodai ügyintézés</p>

**1. táblázat: Elágazások, ráépülések**

<p style="text-align: center;"><b>55 346 02 0000 00 00</b> <b>Ügyviteli szakügyintéző</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>Elágazásai és egyedi követelménymoduljai</i></p>
<p><i>Elágazásainak közös követelménymodulja</i> 2559-06 Irat- és dokumentumkezelés, - készítés</p>	<p><b>55 346 02 0010 55 01 Gazdasági idegen nyelvű levelező (menedzser)</b> 2560-06 Ügyintézés két idegen nyelven 2561-06 Idegen nyelvű rendezvényszervezés 2562-06 A nemzetközi kereskedelmi ügylet és a kultúraközi kommunikáció <b>55 346 02 0010 55 02 Titkárságvezető</b> 2563-06 Titkársági rendezvény- és projektszervezés 2564-06 A titkársági vezetési-szervezési feladatok ellátása az ügyvitel területén 2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció 2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés</p>

*Forrás: Saját szerkesztés*

Az 1998/99. tanévtől került bevezetésre az akkreditált iskolai rendszerű *felsőfokú szakképzés*, majd az Országos Képzési Jegyzékről szóló 27/2001. (VII. 27.) OM rendelet alapján felsőfokú szakképzésnek nevezett szakmai képzés – a felsőoktatás és a szakképzés határán elhelyezkedő képzési forma. A képzésben a felsőoktatási intézmények, a szakképző iskolák és a gazdaság együttműködésével rövid, gyakorlatorientált programok kerülnek megvalósításra. Eredeti célja a gazdaság és a felsőoktatás kapcsolatának az erősítése, a felsőoktatás diverzifikációja volt. A hallgatók államilag elismert szakképzettséget szereznek, amely nem része a felsőoktatás keretében szerzhető végzettségeknek. Olyan alternatívát kínál a jelentkezőknek, amellyel egyrészt hallgatói juttatásokban részesülhetnek, másrészt azon túl, hogy szakképesítést szerezhetnek (amely alkalmassá tesz a munkaerőpiaci elhelyezkedésre), további, a szakképzéséhez illeszkedő szakon folytathatják tanulmányaikat alapképzésben, majd később akár mesterképzésben. A felsőfokú

szakképzés négy féléve alatt elsősorban az oktatott szakma gyakorlati ismereteivel találkozhatnak a jelentkezők, ezzel felkészítve a hallgatókat az azonnali elhelyezkedésre. Tehát már két év alatt piacképes tudást és szakmát biztosít, a legtöbb esetben állami finanszírozással. Emellett a hallgató nem veszíti el a finanszírozott diplomához való jogot, hiszen a felsőfokú szakképzést követően erre továbbra is jogosult. További előnye, hogy a képzés során megszerzett kreditek egy része a későbbi tanulmányok során beszámítható, ami újabb ösztönzést nyújt a felsőfokú szakképzésben részt vevő hallgatóknak, hogy a későbbiekben alapképzéses formában folytassák tanulmányaikat.

### **Az Ügyviteli szakügyintéző felsőfokú szakképzés – Titkárságvezető elágazás**

Az Ügyviteli szakügyintéző felsőfokú szakképzés a Szociális és Munkaügyi Minisztérium felelőssége alá tartozik, amelynek a Titkárságvezető az egyik elágazása. A gazdasági, vállalkozói, állami és alapítványi, civil és egyházi szervezetek, illetve intézmények működtetésének feltétele egy koordináló és összetett feladatokat ellátó és szervező titkárság vagy iroda, amely egyben a szűkebb és tágabb társadalmi beágyazódást is biztosítja. E szervezetek alapvető tevékenységet biztosító munkaügyi, adózási, jogi és ügyviteli adminisztráción, illetve adatszolgáltatási kötelezettségen túl még szervezési, vezetési és kommunikációs (idegen nyelven is), projektmenedzselés, információs rendszerekbe való kapcsolódás, a modern informatikai és kommunikációs eszközök használata is ma már mindennapi tevékenysége közé tartozik. A titkárságvezető csak megfelelő kompetenciákkal tudja ellátni összetett feladatait. A szakképzés képzési célja olyan elméleti és gyakorlati ismeretekkel rendelkező, vezetői feladatok ellátására alkalmas szakemberek kibocsátása, akik titkárságvezetői munkakörben önállóan képesek ellátni munkájukat, felhasználva gépírási, számítógépes, nyelvművelési, jogi, gazdasági, vezetési, marketing, gazdasági statisztikai és matematikai, automatizált iroda szervezése, vezetése, informatikája, projektmenedzselése, valamint idegen nyelvi szakmai kommunikációs ismereteit. A tanult ismeretek alapján alkalmassá válnak egy titkárság működtetésére, egy nemzetközi vállalat képviselői irodájának vezetésére, nagyvállalaton belüli teamek és projektek vezetői feladatainak ellátására.

A Titkárságvezető elágazás kidolgozását minden – a képzést indítani szándékozó intézmény – maga végezte el, így az Oktatási Hivatalhoz beterjesztendő anyagban a Kaposvári Egyetem új, moduláris szakképzését a szak felelőseként a

régi OKJ szerinti képzésben meglevő óra- és kreditterv átdolgozásával készítettem el. A tanegységhez tartozó összes tananyagelem kidolgozásában meg kellett határozni annak jellegét, fel kellett tüntetni elméleti, elméletigényes gyakorlati és gyakorlati óraszámát, valamint hozzárendelni a feladatkompetenciákat, szakmai ismeretalkalmazásokat, szakmai készségeket, a módszer-, személyes és társas kompetenciákat és a tevékenységformákat. A 14. tanegységbe a Titkári ismeretek tartozik, ennek két tananyagelemével – Titkári ismeretek I. 1., Titkári ismeretek I. 2. – szemléltetem a fentiekben leírtakat. A cél az volt, hogy meghatározásra kerüljenek azok a módszer-, társas és személyes kompetenciák, amelyek kiemelten szükségesek az adott tanegységelem feladatainak ellátásához. Nyilvánvaló, hogy szinte valamennyi felsorolt kompetencia kisebb-nagyobb mértékben szükséges lehet bármelyik szakember számára. Ezért feltételezhető, hogy a szakképzésig eljutók addigi tanulmányaik és élettapasztalataik alapján már rendelkeznek a kompetenciák egy olyan „átlagos” szintjével, amelyre – szakmájától függetlenül – minden embernek szüksége van a munka világában való boldoguláshoz (2. táblázat).

## 2. táblázat: A tanegységhez tartozó óraszámok

14. TANEGYSÉG Tanegységhez tartozó összes tananyagelem óraszama					
megnevezése	jellege	elméleti	elmélet- igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
Titkári ismeretek	szakmai képzés	15	–	15	120
	szakmai képzés	15	–	15	
	szakmai képzés	15	–	15	
	szakmai képzés	–	–	30	

*Forrás: Saját szerkesztés*

## 1. tananyagelem

A tananyagelem megnevezése: **Titkári ismeretek I. 1.**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Iratkezelés az iratkezelési szabályzat szerint
- Az iratkezelés felügyelete
- Anyag- és dokumentumkezelés irányítása
- Bélyegzőkezelés
- Irodaszervezési feladatok szervezése, irányítása
- Adatbázisok kezelése, ellenőrzése
- Archiválási politika kidolgozása, végrehajtásának ellenőrzése

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- Az iratkezelés folyamata
- Az iktatási módok
- Az iratkezelési szabályzat
- Az irattári terv
- Az iratok selejtezése
- A dokumentumok rendszerezése, archiválása, továbbítása, védelme

Hozzárendelt szakmai készségek:

- Információforrások kezelése
- Komplex eszközhasználati képességek, készségek
- Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- Olvasott szakmai szöveg megértése
- Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Ismeretek helyén való alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Rendszerben való gondolkodás
- Áttekintő képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Ismeretek helyén való alkalmazása
- Eredményorientáltság
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémakezelés, -feltárás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kezdeményezőkézség
- Irányítási készség
- Kommunikációs rugalmasság
- Motiváló készség
- Tolerancia

Tevékenységformák:

- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása
- Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Számítógépterem

Képzési idő:

15 óra elmélet, 15 óra gyakorlat

A tananyagelem tartalmának rövid meghatározása:

- Ügyviteli feladatok
- A beérkező levelek bontása, érkeztetése, iktatása, válogatása a megfelelő vezetőnek történő benyújtás érdekében, egy adott szervezet irattározási szabályzatának megfelelően
- A számítógépes iratkezelés elvei
- Iratok selejtezésének, archiválásának gyakorlati ismeretei
- Bélyegzők nyilvántartása, kezelése
- Ügyféléjtájékoztatási feladatok
- Irodai készletekkel gazdálkodás
- Irodaszerigény felmérése, megtervezése egy adott időszakra

- Szigorú számadású nyomtatványok nyilvántartásának ismerete, betartása a számviteli törvény előírásainak megfelelően
- Szervezési feladatok: időgazdálkodás

## 2. tananyagelem

A tananyagelem megnevezése: **Titkári ismeretek I. 2.**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Telefonhívások fogadása és továbbítása
- Telefon, fax kezelése
- Ügyfélszolgálati feladatok ellátása
- Vezetője időbeosztásának figyelemmel kísérése, programjainak egyeztetése, koordinálása
- Partnerlisták, VIP-listák kezelése
- Szűrőfeladatok ellátása rangsorolással külső, belső ügyfelek, telefonok, nyomtatott és elektronikus levelek, üzenetek tekintetében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A nem szöveg típusú dokumentumok szerkesztése
- Az adatszolgáltatás fázisai
- Az információáramlás módjai
- A minőségirányítás elemei

Hozzárendelt szakmai készségek:

- ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- Köznyelvi beszédképesség
- Olvasott szakmai szöveg megértése
- Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- Szakmai nyelvű beszédképesség
- Gépírás

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Ismeretek helyén való alkalmazása
- Módszeres munkavégzés
- Áttekintő képesség
- Logikus gondolkodás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Precizitás
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Pontosság
- Önállóság
- Szervezőképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Nyelvhelyesség
- Közérthetőség
- Határozottság
- Tömör fogalmazás készsége
- Kommunikációs rugalmasság
- Meggyőző készség

Tevékenységformák:

- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása
- Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Egyetemi gyakorló helyszín

Képzési idő:

15 óra elmélet, 15 óra gyakorlat

A tananyagelem tartalmának rövid meghatározása:

- Ügyviteli feladatok
- Bejövő telefonhívások fogadása, az udvariassági szabályok betartásával magyarul és egy idegen nyelven. Felkészülés a telefonálásra, a beszélgetés megtervezése, lebonyolítása
- Üzenettovábbítás tömören, lényegre törően
- Ügyfél-tájékoztatási feladatok ellátása
- Szervezési feladatok
- Programkövetés, időpont-egyeztetés, cím- és telefonjegyzék készítése, határidő-nyilvántartás vezetése
- A stresszhelyzet kezelése
- Egyszerűbb rendezvények teljes körű, a protokoll előírásainak megfelelő szervezése (értekezlet, ülés, gyűlés, beszámoló, bemutatók, stb.)
- Hostessi, vendéglátói feladatok a partnerek, vendégek, munkatársak tárgyalásain
- Szervezési, lebonyolítási feladatok a vendégek, partnerek reprezentációs megajándékozásokor a protokoll szabályai szerint
- A titkársági munka optimális megszervezése.

### **Életen át tartó tanulás – a Titkárságvezető felsőfokú szakképzés elvégzése után**

*Gazdasági idegen nyelvű levelező (menedzser) szakképesítés*

A szakképzés rendszerében az Ügyviteli szakügyintéző képzés másik elágazásának, a Gazdasági idegen nyelvű levelező (menedzser) szakképzettségnek a megszerzésére nyílik lehetőség. A közös modul (Irat- és dokumentumkezelés, -készítés) a hallgatók már nem tanulják újra; a szakképzés három új moduljából kell felkészülniük és vizsgázniuk: Ügyintézés két idegen nyelven, Idegen nyelvű rendezvényszervezés, A nemzetközi külkereskedelmi ügylet és a Kultúraközi kommunikáció. Ez utóbbi alapvetően eltérő modulnak számít, bár hasonlóságot is találunk. A vizsgarészben a tanult szövegszerkesztő programmal két idegen nyelvű üzleti levél elkészítése a feladat (a Titkárságvezető képzés vizsgarészében egy levél készítése), tehát a tanulmányok alatt a felkészítés is hasonló követelmények alapján zajlik. A Kaposvári Egyetem Titkárságvezető képzésében is két idegen nyelvet tanulnak a hallgatók.

*Beszédleíró-gyorsíró szakképesítés, Jegyzőkönyvvezető szakképesítés*

Mivel a képzésünkben szerepel a gyorsírás elsajátítása, így még mindig a szakképzés rendszerében maradva szerezhetik meg a Beszédleíró-gyorsíró és a Jegyzőkönyvvezető szakképzettséget.

Ugyanakkor az OKJ átalakításakor az elképzelés mondhatnánk éppen ennek az ellenkezője volt, hiszen a tervezés folyamatában úgy vélték, ezeknek a szakképesítéseknek a megszerzését is lehetővé teszik a szakmunkásvégzettséggel rendelkezők számára. Néhány év alatt szerették volna elérni, hogy „amennyiben a tanuló rendelkezik az érettségire épülő szakképesítéshez szükséges bemeneti kompetenciákkal, akkor megszerezheti a magasabb szintű szakképzettséget is érettségi bizonyítvány nélkül. Ezzel biztosítani kívánták a szakmai úton való továbbtanulásnak a lehetőségét. Például, ha valaki megszerzi a 33 szintkódú irodai asszisztens szakképesítést – amelynek két rész-szakképesítése van: gépíró; gépíró, szövegszerkesztő –, akkor a szükséges kompetenciák elsajátításával (akár a munkahegyén, akár formális tanulás során), beiratkozhat a jegyzőkönyvvezető, beszédleíró-gyorsíró szakképesítés megszerzésére úgy is, hogy nem rendelkezik érettségi bizonyítvánnyal” [11].

*BA képzés*

- Magyar – ügyvitel szakirány
- Üzleti szakoktató – ügyvitel szakirány

*MA képzés*

- Magyar és Üzleti szakoktató ügyvitel szakirányáról – Ügyviteltanár
- Magyar ügyvitel szakirányáról – Irodalomtudomány és Nyelvtudomány területekhez tartozó szakok
- Magyar ügyvitel szakirányáról – Magyaratanár
- Üzleti szakoktató ügyvitel szakirányáról – Közgazdásztanár

Az ügyvitel területéhez tartozó felsőoktatási képzési rendszer kidolgozása még hosszan tartó folyamat. Az Üzleti szakoktató BA – ügyvitel szakirányát még egy felsőoktatási intézmény sem dolgozta ki, ezt láthatjuk a képzési és kimeneti követelményekben is [12]. Az Ügyviteltanár MA szak akkreditálását nem támogatta a MAB. Ugyancsak nem történt még kísérlet sem az Üzleti szakoktató szak ügyvitel szakirányáról a Közgazdásztanár szakra való jelentkezés követelményeinek kidolgozására. Ezek ismeretében is azt kell mondanunk, hogy mivel az új szakmai és vizsgakövetelmények kidolgozása még ma is tart, folyamatosan arra is figyelni

kell, hogy a modulokban szereplő követelmények is változhatnak, változnak a munkaerő-piaci igényeknek megfelelően. Tehát nem elég egy szakma, szak „modultérképét” elkészíteni, hanem azt folyamatosan karban is kell tartani.

### **Problémák, megoldásuk módjai**

A felsőfokú szakképzés a képzési piramis alapját képezi, fő funkciója egyrészt a középiskolából kiáramló tömeg szűrése, szelektálása a Bachelor lépcső számára, másrészt munkaerőképzés a munka világa számára.

Paradigmaváltást jelentett az FSZ-képzés elindítása, amely nem a felsőoktatás előszobáját jelenti, hanem gyakorlatorientált, a továbbtanulni nem szándékozó fiatalok számára nyújt olyan szakképesítés-szerzési lehetőséget, amely a felsőoktatásba is beszámítható. Alternatívát nyújt(hat) a felsőoktatásból kiesők számára is, hiszen el lehet vele helyezkedni. Ha az elhelyezkedés nem lehetséges, akkor nem jelent mást, mint a felsőoktatási képzés meghosszabbítását. Feladatként jelentkezett már a fellépésekor, és feladata ma is, hogy biztosítani kellene a középiskolai végzettségre vagy érettségire épülő képzések beszámítását a felsőfokú szakképzésbe.

Szükséges a képzések sztenderdizálása: az államilag elismert végzettséghez egységes színvonalú kimenet kapcsolódjon az ország mindegyik felsőoktatási intézményében és szakközépiskolájában. A szakképzési programokat minden felsőoktatási intézmény maga dolgozza ki. Szükséges a tartalmuk egyeztetése, de az intézmények autonómak, bármifajta egységesítés komoly nehézségekbe ütközik [13].

A Titkárságvezető szakképzés esetében ahány felsőoktatási intézmény, annyi képzési struktúra, annyi a szakképzést gondozó tanszék. A képzés struktúráját a legtöbb esetben a rendelkezésre álló vagy könnyen bevonható kollégák szakképesítése, kompetenciája határozza meg, sok helyen a településen található közgazdasági szakközépiskola tanárai oktatják az úgynevezett „szaktárgyakat” (gépirás, levelezési ismeretek, jegyzőkönyv-vezetési ismeretek, gazdasági tárgyak), míg az elméleti tárgyak a magyar szakhoz kapcsolódó oktatók privilégiumai. Néhány kivételesen szerencsés egybeesés következtében oktatnak e képzésben olyanok, akik mind a magyar, mind az ügyvitel területén kompetensek. Nem biztosított a horizontális mobilitás. Az akkreditált képzések egy része kizárja a felsőfokú szakképzés hallgatóinak mobilitását, mert a képzésekbe olyan tantárgyak kerültek be, amelyeket különbözőzeti vizsgával lehet csak abszolválni, tehát

az intézményváltás tanulási többletterheket jelent a hallgatók számára. Az akkreditált Magyar BA ügyvitel szakirányai között – egy-két kivételtől eltekintve – zömében olyanok vannak, amelyekről szintén nincs lehetőség másik felsőoktatási intézménybe átiratkozni további terhelés nélkül. A vertikális mobilitás a Magyar BA-ról az Ügyviteltanár MA-ra ugyancsak nem biztosított. Egyrészt ez a szak még nincs akkreditálva, másrészt az, hogy csak második tanárszakként lehet végezni, jelzi, hogy a minimálisra igyekeznek szorítani az ezt a pályát választani szándékozók számát. A megoldás módja nem lehet más, mint az egyeztetés, és még utólag is lehet korrigálni. Nem lehet elsőrendű szempont csak az, hogy a saját intézményünknek minél nagyobb létszámú hallgatója legyen, hanem összehangoltan kell megteremteni annak a lehetőségét, hogy a hallgatók automatikusan folytathassák tanulmányaikat mindegyik szinten, bármelyik felsőoktatási intézményben.

#### JEGYZETEK

- [1] Barakonyi Károly (2004): *Rendszerváltás a felsőoktatásban*. Bologna-folyamat, modernizáció. Akadémiai Kiadó, Budapest, 31.
- [2] Memorandum az egész életen át tartó tanulásról. (A Bizottság munkatársai által készített munkaanyag). Brüsszel, 2000. 3. [http://www.okm.gov.hu/doc/upload/200506/memorandum\\_tanulas.pdf](http://www.okm.gov.hu/doc/upload/200506/memorandum_tanulas.pdf) (Letöltve: 2008. 12. 04.)
- [3] Harangi László: Az élethosszig tartó tanulás minőségi követelményei az európai oktatásban. <http://www.oki.hu/printerFriendly.php?tipus=cikk&kod=2004-06-vt-Harangi-Elethosszig> (Letöltve: 2008. 11. 19.)
- [4] Magyar Virtuális Enciklopédia. 2003. MTA <http://www.enc.hu/lenciklopedia/fogalmi/ped/elethosszig.htm> (Letöltve: 2008. 11. 19.)
- [5] <http://www.okm.gov.hu/main.php?folderID=1027> (Letöltve: 2008. 11. 19.)
- [6] Zachár László: Az egész életen át tartó tanulás kulcspontjai az emberi erőforrás fejlesztésében. <http://www.ofakht.hu/old/muh/p/nyomtat/p217.html> (Letöltve: 2008. 11. 19.)
- [7] Farkas Éva: Megújulás útján a szakképzés. In Tudásmenedzsment VII. évfolyam 2. szám <http://www.feed.pte.hu/tudasmenedzsment/index.php?ulink=1323> (Letöltve: 2008. 11. 14.)
- [8] A szakmai és vizsgakövetelményeket és tanterveket készítő szakértők számára 2005. november 7-én a Nemzeti Szakképzési Intézetben tartott továbbképzésen elhangzottak alapján.
- [9] 1/2006. (II. 17.) OM rendelet az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel

- és törlés eljárási rendjéről. <http://www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso/pf/SearchLaw/searchLaw> (Letöltve: 2008. 12. 16.) [www.nive.hu](http://www.nive.hu) (Letöltve: 2008. 12. 14.)
- [10] [www.nive.hu](http://www.nive.hu) (Letöltve: 2008. 12. 14.)
- [11] Tóthné Schléger Mária: A megújult OKJ és a modul rendszerű képzés bevezetése az iskolai rendszerű szakképzésbe. Módszertani kiadvány. Nemzeti Szakképzési Intézet, 2006. 8.
- [12] Alapképzési és hitéleti szakok jegyzéke. [http://www.okm.gov.hu/doc/upload/200911/alapkepzesi\\_szakok\\_kkk\\_091124.pdf](http://www.okm.gov.hu/doc/upload/200911/alapkepzesi_szakok_kkk_091124.pdf) (Letöltve: 2009. 11. 27.)
- [13] Tájékoztató a felsőfokú szakképzésről. [www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID](http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID) (Letöltve: 2010. 01. 17.)

#### IRODALOM

- 1/2006. (II. 17.) OM-rendelet az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről
- Alapképzési és hitéleti szakok jegyzéke, [http://www.nefmi.gov.hu/felsooktatas/alapkepzesi\\_szakok\\_kkk\\_101117.pdf](http://www.nefmi.gov.hu/felsooktatas/alapkepzesi_szakok_kkk_101117.pdf)
- Barakonyi Károly (2004): Rendszerváltás a felsőoktatásban. Bologna-folyamatt, modernizáció, Akadémiai Kiadó, Budapest
- Farkas Éva: Megújulás útján a szakképzés. In *Tudásmenedzsment* (VII. évf.) 2. sz.
- Hajdicsné Varga Katalin (2007): Ügyviteli szakügyintéző - Titkárságvezető, Kaposvári Egyetem
- Harangi László: Az élethosszig tartó tanulás minőségi követelményei az európai oktatásban, <http://oki.hu/printerFriendly.php?tipus=cikk&kod=2004-06-vt-Harangi-Elethosszig>
- Magyar Virtuális Enciklopédia (2003), MTA, <http://www.enc.hu/enciklopedia/fo-galmi/ped/elethosszig.htm>
- Zachár László: Az egész életen át tartó tanulás kulcsfontjai az emberi erőforrás fejlesztésében, <http://www.ofakht.hu/old/muh/p/nyomtat/p217.html>