



# IRODAVEZETŐ

---

## SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# IRODAVEZETŐ

## Feladatok és tevékenységek

Az irodavezetés, mint tevékenység, arra az elfoglaltságra vonatkozik, amit a fogalom jelöl, tehát az írásbeli tevékenységet folytató személyek munkájának irányítása. Ez a tevékenység valószínűleg egyidős az emberiség írott történelmével. Ez a mai tudásunk szerint körülbelül 5000 év. Az első irodák alkalmazottai, és vezetői gyakorta rabszolgák voltak, mégis igen nagy hatalommal rendelkeztek, mert az információ birtokában voltak. Ezért minden hatalmát tartós alapokra építő uralkodó, gondosan kialakította a kor színvonalának megfelelően a maga ügyintézői rendszerét, aminek szíve a legfőbb iroda volt, a kancellária, élén a fő irodavezetővel, a kancellárral. Természetesen a civilizáció fejlődésével rohamosan terjedt az írásbeliség, alapvető követelmény lett az események, döntések, szerződések, stb. nyilvántartása, rögzítése. Ezt a munkát egyre többen végezték, hiszen csak így lehetett kormányozni, törvénykezni, adót beszélni, állampolgárokról nyilvántartást vezetni, stb. Ma ezeket a folyamatokat adminisztrációnak is nevezzük, amit azonban egy jól vezetett, szervezett társadalom nélkülözhetetlen elemének tekintünk. Napjainkban az irodavezetők azok a személyek, akik a különböző gazdasági, hatalmi szinten működő irodák alkalmazottainak munkáját összehangolják, és így biztosítják a szakszerű információáramlást. Az iroda tehát egy olyan munkahely, ahol adatokat rögzítenek, nyilvántartásokat vezetnek, dokumentumokat készítenek a rendelkezésre álló információkból. Ilyen irodák lehetnek közhivatalokban, ahol szinte minden tevékenység irodai jellegű (önkormányzat, kormányzati szervek), de az irodai tevékenységet az üzleti életben is találunk (bank, biztosítás). Hasonlóan jelen van az iroda szinte minden közfeladatot ellátó állami vagy magánszervezetben (iskola, egészségügy, üzleti tevékenység, vagy TV, rádió intézményeiben is).

Ahol iroda van, ott dolgoznak, és az ott dolgozókat, pedig a feladat eredményes ellátása érdekében irányítani, vezetni kell. Maga az iroda elnevezés gyakran az ott folyó munkára is utal (például okmányiroda, utazási iroda, ügyvédi iroda, adótanácsadó iroda).

## **Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?**

Az iroda szó sok szókapcsolatban is szerepel, például fordítóiroda.

A szóösszetételből megtudjuk, hogy fordítás-szervezést végez, vagyis összekötő láncszem a megrendelők és a fordítók között. Például pályázatok, szakmai anyagok fordítására vállalkoznak legtöbbször. Az okmányirodában az emberek, az állampolgárok okmányainak (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány, lakcímkártya) kiállítása, cseréje történik. Ezt a sokféle tevékenységet irányítja és koordinálja az irodavezető. A könyvelő irodákban, pedig egy cég vagy vállalkozás kiadásait, bevételeit könyvelik. Az irodavezető messzemenően törekszik kielégíteni a megrendelők igényeit, miközben ügyel az iroda munkatársainak érdekeire is. Az előző példákból is kitűnik, hogy az iroda sokszor sajátos szolgáltatási feladatot ellátó szervezet. A hivatalokat is irodák együttesének tekinthetjük, mint például az adóhivatal vagy az illetékhivatal. Ezeken a helyeken sok munkatárs dolgozik, akiknek munkáját az irodavezető koordinálja. Valamennyi iroda tevékenységének sajátossága, hogy feladatait határidőre vállalja és ezért azok betartatása rendkívül fontos. Az irodavezető munkájára jellemző még a szervező tevékenység, ezen belül is kiemelhető a vezetői munkához kapcsolódó adatok és elemzések készítése.

Az irodavezető az általa vezetett iroda alaptevékenységének megfelelő vezető, szervező, döntéshozó feladatot lát el. A vezetői munkájának sajátossága, hogy többnyire a cég vezetőinek utasítása szerint jár el, de a munkatársai tevékenységéért felelősséget kell vállalnia. Sokszor beszél telefonon vagy személyesen ügyfelekkel, megrendelőkkel. Munkájának lényege az írásbeliség, ami magyar és idegen nyelven is történhet. Az irodavezető nézi át a munkatársak levelezését, ezért kifogástalan nyelvhelyességgel kell fogalmaznia. Ezeknek a feladatoknak az elvégzésében a számítógép van segítségére, ezt szervezői munkájában is felhasználhatja, például határidők nyilvántartása esetén. Fontos feladata az irodai munkafeltételek biztosítása (például eszközök karbantartása, nyomtatványok beszerzése), de ide tartozik a hatékony munkavégzéshez szükséges komfortfeltételek biztosítása, illetve az erről való gondoskodás (világítás, klimatikus feltételek). Az irodavezető szükség esetén minősíti munkatársait, és a rábízott felelősségi körön belül személyi kérdésekben is intézkedhet (például jutalom, kitüntetés, fegyelmi döntés, nyugdíjazás, elbocsátás).

## **Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?**

Az irodavezető munkája során számos eszközt használ. Mivel fő feladata az írás, ehhez kapcsolódik a különböző eszközök használata, így még napjainkban is a ceruza, toll, telefon, illetve a számítógép. Ide sorolhatók a különböző fénymásolók, sokszorosítók, nyomtatók vagy a fax. Az anyagok között a papír a legjelentősebb, de a legtöbb irodai dokumentumról a pecsét sem hiányozhat.

### **Hol végzi a munkáját?**

A munkavégzés belső, zárt térben történik, de munkája zavartalan ellátása érdekében az irodavezetőnek többsége külön irodahelyiséget biztosítanak. A magyar hivatali berendezkedés még többnyire a több, kisebb helyiségre, szobában történő elhelyezést alkalmazza, bár a modern irodaházaknál többnyire „teremirodákat” is találunk. Ez azt jelenti, hogy a nagy termekben belül, egy légtérben mobil térelválasztókkal szervezik meg az irodai munka környezeti feltételeit. Az irodavezető munkaideje a hivatalok, az adminisztrációt végzők általános időbeosztásával esik egybe, tehát napi 8 órát dolgozik.

### **Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?**

Az irodavezető egy munkahelyi szervezet tagja, így kapcsolatai elsősorban az ügyintézési feladatok függvényében és azok ellátása érdekében alakulnak ki. Gyakran ügyfelekkel is kell foglalkoznia, általában az irodavezető feladata a tevékenységhez kapcsolódó panaszok, kritikák, hibák elbírálása és az erre vonatkozó személyes jellegű, vagy írásbeli válaszok megfogalmazása, kiadása. Az irodavezető kapcsolatai a hozzátartozó munkatársakkal szoros, emellett együttműködik a szervezet hasonló rangú vezetőivel és a szakmai területtől függően számos külső partnerrel, más hivatalok, szervezetek munkatársaival.

### **Követelmények**

#### **Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?**

Általános követelményként fogalmazhatjuk meg, az irodavezető ápolts, bizalomkeltő megjelenését, kedves, de határozott magatartását. Az irodavezetői munka többnyire ülő tevékenységet jelent. Itt a fizikai terhelés inkább a mozgáshiányból következik. Terhelő tényezőként a különböző konfliktushelyzetek, stressz helyzetek lehetőségét tekinthetjük. Az irodai tevékenység magában hordja az olyan jellegű döntéseket, amelyek érdeket illetve vélt érdeket sértenek (például adókiivetés), ahol a különböző iskolázottságú, kulturáltságú ügyfelek meggyőzése, illetve a velük való személyes tárgyalás komoly megterhelést jelenthet.

### **Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?**

A tartós ülő munka bizonyos mértékig egészségtelen következményekkel járhat, például gerinc vagy derékfájdalmakat idézhet elő. Hasonlóan ismert a számítógéppel történő munkavégzés látáskárosító hatása is. A magyarországi irodák felszereltsége nagyon széles skálán mozog, a légkondicionált optimális feltételeket biztosító feltételektől a rossz levegőjű, rosszul fűthető helységekig bezáróan. Ezek az akár pozitív, akár negatív jellegű környezeti tényezők okozói lehetnek fejfájásnak, allergiás panaszoknak (például rosszul beállított légkondicionáló berendezés).

### **Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?**

Fontos tudni, hogy minden foglalkozásnak szigorú egészségügyi alkalmassági feltételei vannak.

A fontosabb szempontok közül néhányat kiemelünk, tájékoztató jelleggel:

- jó látás,
- ép hallás,
- jó beszélőképesség
- karok, kezek, ujjak fokozott használata,
- fokozott figyelem,
- együttműködés.

A foglalkozás gyakorlása során felmerülő kockázati tényezők:

- tartós ülőmunka.

### **Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?**

Az irodavezetői munka végzéséhez áttekintő illetve szervezői képességet kell fontosnak tartanunk. Ez magában foglalja a türelmes, toleráns magatartást, különösen az ügyfelekkel való kapcsolatban. Törekedni kell a világos, közérthető nyelvhasználatra, mind szóban, mind írásban. Mivel az irodavezető az intézményét is képviseli és megtestesíti, ezért szolid, ápoltságú külsővel kell rendelkeznie. Ehhez a megjelenéshez az udvariasságnak és az együttműködési képességnek kell párosulnia. Ez azon a tudáson is alapul, amelyet a társasági etikett téma foglal magában. Az üzleti életben elfogadott megjelenés mellett a szükséges szervezői és kapcsolattartói módszereket is ismernie kell.

### **Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?**

Az általános képzésben, a közismereti tárgyakban az átlagosnál jobb eredmények elérése elvárható. Ez azt jelenti, hogy különösen a magyar nyelv és irodalom tantárgyból, illetve az idegen nyelv és a számítástechnika tantárgyból kell jól teljesítenie.

### **Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?**

Az irodavezetői munka megfelelő ellátását elősegíti az emberekkel való kapcsolattartás iránti érdeklődés. Szeret segíteni mások problémáinak megoldásában, akár az üzleti élet, akár az adminisztráció, ügyintézés területén. Magas a szabálytudata, ami elősegíti, hogy a rábízott munkaidőben és pontosan készüljön el. Elvárható a közügyek iránti átlagosnál magasabb fogékonyság, a társadalmi kérdésekhez kapcsolódó információs igény.

## **Szakképzés**

A **szakképzés célja** olyan, szakemberek képzése, akik képesek a nemzetgazdaság különböző területén működő vállalkozások vezetői, vezető beosztású dolgozói mellett

önálló ügyviteli, ügyintézői, szervezési, ügyvitel-technikai teendők ellátására, valamint a menedzseri munka segítésére a döntés-előkészítésben és a megvalósítás fázisában is.

### **Előképzettség**

Középiskolai végzettség, pályaalkalmassági vizsgálat.

### **Képzési idő**

A felsőfokú szakképzés időtartama 1 évfolyam, az elmélet és gyakorlat aránya 70-30 százalék.

A képzés főbb témakörei

Közgazdaságtan (statisztika, kereskedelmi ismeretek), Gazdálkodási ismeretek (adó-, társadalombiztosítás, banki-pénzügyi ismeretek, számvitel), Gazdasági jog (munkajog, jogi eljárások), Marketing, PR, Számítástechnika, Gépírás, Ügyviteltechnika, Kommunikáció, Protokoll.

A szakképzés vizsgakövetelménye

A vizsga két részből, szóbeli vizsga és gyakorlati vizsgarészekből áll.

Gyakorlati vizsga: A vizsga az alábbi témakörök ismeretanyagára épít: Számítástechnikai ismeretek; Gépírás, ügyviteltechnika; Etikett, protokoll; Kommunikáció.

Szóbeli vizsga: A vizsga az alábbi témakörök ismeretanyagára épít: Közgazdaságtani alapismeretek; Pénzügyi ismeretek (adó, tb.); Számviteli ismeretek; Gazdasági alapismeretek; Jogi alapismeretek, eljárás-, munkajog; Jogszabály-értelmezés; Nemzetközi kereskedelmi alapfogalmak; Marketing, PR; Statisztikai ismeretek.

A szakmai vizsgára bocsátás feltételei: Középiskolai végzettség és alapfokú nyelvvizsga bizonyítvány.

Szakképzés OKJ azonosító száma: 54 3439 01

*Kapcsolódó foglalkozások*

Titkárnő,

Irodai adminisztrátor,

Gyors- és gépíró,

Írnok,

Ügyintéző titkár,  
Menedzser-asszisztens  
Általános titkár.

Igazgatási ügyintéző,  
Ügykezelő,

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: [www.nive.hu](http://www.nive.hu) honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

### **Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban**

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja. A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: [www.tka.hu](http://www.tka.hu)

### **Kereseti lehetőségek:**

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu)

**Elhelyezkedési lehetőségekről** tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A szakma jövőjéről készült tájékoztatás a <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php> weblapon érhető el, a foglalkozás megadásával.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal  
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Ez a kiadvány az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával 2005-ben készült. Aktualizálva 2008-ban.  
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.